



**UNIVERSIDAD VIÑA DEL MAR**  
**ESCUELA DE EDUCACIÓN**  
**MAGISTER EN DOCENCIA PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR E INVESTIGACIÓN**  
**APLICADA**

**PROPUESTA DE INSTRUMENTO PARA LA**  
**EVALUACIÓN Y VALORACIÓN DEL COMPROMISO**  
**ORGANIZACIONAL DOCENTE EN LOS PROCESOS DE**  
**ACREDITACIÓN DE LA CALIDAD**

Autor: Bárbara P. Donoso Delgado

Proyecto de investigación para optar al grado académico de Magíster en Docencia para la Educación Superior e Investigación Aplicada.

Profesor Guía: José Rivera Soto, PhD.

Marzo, 2023

Viña del Mar, Chile



## ACTA PRESENTACIÓN Y DEFENSA SEMINARIO DE TRABAJO DE GRADO MAGISTER EN DOCENCIA PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR E INVESTIGACIÓN APLICADA

En Viña del Mar a los 31 días del mes de marzo del año 2023, la aspirante a magíster Sra. Bárbara P. Donoso Delgado, presentó y defendió su Proyecto de Grado titulado *Propuesta de instrumento para la valoración del compromiso organizacional docente en los procesos de acreditación de calidad*, para optar al Grado de Magíster en Docencia para la Educación Superior e Investigación Aplicada. Tanto la estudiante como la comisión, han aceptado rendir dicho acto solemne mediante modalidad híbrida.

En esta oportunidad, la Comisión Evaluadora, conformada por los docentes Pamela Martínez, Fiorella Queirolo y su docente guía José Rivera Soto, han evaluado la presentación y defensa del Proyecto de Grado, con un 6,35 como calificación final.

Para constancia de lo anterior, firman la presente Acta, como testimonio de dicho proceso académico, cada uno de los integrantes de la Comisión.

---

Pamela Martínez

---

Fiorella Queirolo

---

José Rivera Soto



## RESUMEN

El siguiente trabajo tiene como objetivo proponer una encuesta que permita medir el nivel de compromiso del docente hacia los procesos de acreditación, con un enfoque humanista e integral del docente, para dar respuesta a una de las interrogantes de mayor relevancia en el ámbito educativo, a saber, el concepto de “compromiso organizacional docente”, entendiendo dicho fenómeno subjetivo como uno de los determinantes al momento de trabajar en el ámbito de la acreditación de la calidad en las instituciones de educación superior, para lo cual, se hace necesario el empoderamiento e involucramiento activo en el proceso por parte del cuerpo académico.

Para este estudio cualitativo, se rediseñó y validó una encuesta de compromiso organizacional a través de la metodología QAS-99 en conjunto a un equipo de académicos con experticia en el área de gestión de la calidad y/o procesos de acreditación, definiendo 24 ítems, los cuales darían cuenta de la relación/percepción de los docentes con el proceso de acreditación, además de identificar el nivel de compromiso organizacional, permitiendo generar información y su análisis para establecer políticas administrativas que mejoren el proceso de acreditación considerando el trabajo activo de los académicos en espacios de armonía colaborativa.

Satisfactoriamente, el instrumento fue rediseñado y en discusión durante el *focus group* con el panel de expertos, se consideró una herramienta válida y útil para recoger las perspectivas del cuerpo académico y así mejorar el proceso de mejora continua, que se verá reflejado incluso al nivel del ejercicio docente en aula, considerando, además, que hasta el momento no existen herramientas similares disponibles en el campo de ejecución. Sin embargo, a pesar de los esfuerzos para promover la participación del equipo académico de la carrera de

Medicina de una universidad pública y así validar in situ el instrumento, no fue posible ya que la sobrecarga académica durante la pandemia probablemente afectó la disposición y tiempo disponible para el pilotaje.

### **PALABRAS CLAVES**

- Compromiso organizacional docente
- Gestión de la calidad
- Acreditación
- Instituciones de educación superior

*A Emilia y René, gracias...*

## ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>6</b>
<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>7</b>
<b>Acreditación de la Calidad en Instituciones de Educación Superior (IES).....</b>	<b>7</b>
<b>Sobre el concepto de calidad .....</b>	<b>8</b>
<b>Calidad en la Educación y rol del cuerpo académico.....</b>	<b>10</b>
<b>PREGUNTA DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>15</b>
<b>OBJETIVOS .....</b>	<b>15</b>
<b>METODOLOGÍA .....</b>	<b>16</b>
<b>Estudio cualitativo.....</b>	<b>16</b>
<b>Metodología QAS-99 .....</b>	<b>16</b>
<b>Aplicación QAS-99 a encuesta de compromiso organizacional.....</b>	<b>17</b>
<b>RESULTADOS .....</b>	<b>19</b>
Tabla 1. Preguntas correspondientes a la dimensión “Compromiso Afectivo” .....	20
<b>DISCUSIÓN .....</b>	<b>28</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>32</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>34</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>39</b>
Anexo 1. Gráficos con detalle por académico en análisis de preguntas. ....	39
Anexo 2. Material utilizado para el Focus Group.....	42

Anexo 3. Transcripción del Focus Group. ....	48
--	----

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Preguntas correspondientes a la dimensión “Compromiso Afectivo” .....	20
Tabla 2. Preguntas correspondientes a la dimensión “Compromiso de Continuidad” .....	21
Tabla 3. Preguntas correspondientes a la dimensión “Compromiso Normativo” .....	22
Tabla 4. <b>QAS</b> (Questions Appraisal System).....	24
Tabla 5. Sistema de evaluación de preguntas. ....	25

## INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Preguntas con problemas de acuerdo al sistema de Evaluación de Pregunta (QAS-99).....	26
Gráfico 2. Preguntas que presentan más problemas según juicio experto. ....	27

## INTRODUCCIÓN

Hablar de acreditación, es sinónimo de calidad para las instituciones de Educación Superior (IES), por lo que gran parte de los esfuerzos de los planteles universitarios se enfocan en enfrentar con la mejor disposición los procesos de autoevaluación y evaluación propiamente tal. Una institución acreditada refleja que sus procesos formativos cumplen con un nivel de calidad tal que asegura que el profesional formado en sus aulas podrá desempeñarse de una manera óptima en su ingreso a la etapa laboral. Esto toma mayor importancia en las carreras que bajo la nueva ley de acreditación de la educación superior del año 2018, están obligadas a enfrentar procesos de acreditación, para formar profesionales que deberán enfrentar entornos dinámicos, exigentes y por sobre todo, en base a una cultura de calidad, para satisfacer las necesidades de una sociedad demandante de excelencia en la entrega del servicio profesional. En este escenario, el cuerpo académico debe ser o transformarse en un equipo de docentes comprometidos con la organización, el cual se vea reflejado en el empoderamiento/involucramiento con el proceso de gestión de calidad para la acreditación, de tal forma que se establezca una cultura de calidad que permita generar un impacto beneficioso para los académicos así como para los futuros profesionales, permitiendo que esta ganancia, satisfacción y eficiencia sea utilizada por todos los involucrados en la carrera, incluyendo la institución a la cual pertenecen.

Es en este contexto, donde surge la necesidad de determinar el nivel de compromiso organizacional docente, entendiendo que éste incide en los procesos de acreditación de manera relevante, por lo que su reconocimiento, interpretación y valoración, permitirá desarrollar políticas y estrategias a nivel administrativo para motivar a los académicos a participar activamente y así mejorar continuamente la autoevaluación, el desarrollo

académico en ámbitos de calidad y por ende los resultados de acreditación. Para lograr el objetivo, se realizó un estudio cualitativo rediseñando una encuesta para la evaluación del compromiso organizacional enmarcado en el ámbito de la acreditación de la calidad en las carreras de formación profesional universitaria.

## MARCO TEÓRICO

### **Acreditación de la Calidad en Instituciones de Educación Superior (IES)**

En Chile, las instituciones de educación superior (IES) periódicamente se someten a un proceso de evaluación externa con el propósito de comprobar la eficiencia de su gestión de recursos, así como los objetivos establecidos a nivel institucional que representan su misión, visión y valores, sumado al cumplimiento de los criterios y estándares que se han definido con el fin de obtener una certificación de la calidad; el proceso de acreditación de la calidad, el cual es un proceso voluntario al que se someten las IES autónomas, así como las carreras de pregrado, programas de postgrado y especialidad del área de la salud que imparten, para contar con una certificación de calidad de sus procesos internos y sus resultados (CNA, 2021).

La acreditación de las IES en Chile se ha instalado paulatinamente, debido a diversos factores que afectan significativamente el desarrollo de los sistemas de educación terciaria, tales como el crecimiento y diversificación de la educación superior, la lógica del mercado en el sector y la necesidad de responder a requerimientos de la globalización (Espinoza & González, 2012). Es por esta razón que durante las dos últimas décadas se ha incrementado la necesidad de establecer procesos y estrategias que permitan el aseguramiento de la calidad en las instituciones, y en mayor grado dentro de los programas que imparten, debido al nuevo proceso de aseguramiento de la calidad en la educación superior en Chile, el cual considera

ciertos programas-carreras a evaluar obligatoriamente como parte del proceso de acreditación de las IES, tales como Medicina (Ministerio del interior y seguridad pública, 2019), siendo además en éstas carreras específicas el concepto de calidad de alta relevancia como superación continua, cumplimiento de estándares, (Espinoza & González, 2012) así como inherente a su ejercicio profesional, lo que también debiera ser parte del proceso formativo académico con el propósito de entregar profesionales de la más alta calidad humana, científico-técnica, como compromiso con la sociedad (Paredes, 2008). Lo que tendría como consecuencia apreciable y cuantificable, un resultado óptimo en el proceso de evaluación para acreditación, así como en la inserción del profesional en una sociedad con mayor nivel de conocimiento y exigencia al respecto del ejercicio profesional.

Es en este ámbito donde el recurso humano docente juega un rol fundamental, ya que se debe buscar un nuevo paradigma en la formación de profesionales, bajo un denominador común como mandato universal: la calidad. (Barón, 2003). Por esta razón los líderes en formación profesional, institucionales o individuales, deben hacer hincapié en el diseño de los sistemas de evaluación, así como criterio prioritario valorar y medir los contenidos del proceso y los resultados de su propia actividad, con el propósito de utilizar el proceso de acreditación, como un poderoso instrumento para la promoción de una cultura en donde la responsabilidad de las instituciones docentes, la demanda de la excelencia en la formación de los profesionales, el reconocimiento a la labor educativa y su valoración social, sean rasgos distintivos (Barón, 2003).

### **Sobre el concepto de calidad**

De acuerdo a la norma ISO-9000:2000; calidad como concepto es ‘el grado en el que un conjunto de características inherentes a un objeto (producto, servicio, proceso, persona,

organización, sistema o recurso) cumple con los requisitos esperados previamente declarados, siendo esto último una necesidad general implícita u obligatoria'. Ahora bien, en términos menos formales la calidad puede ser entendida como el juicio que el cliente o usuario tiene sobre un servicio o producto, como resultado del grado con el cual un conjunto de características inherentes al servicio o producto cumple con sus requerimientos. (Gutiérrez Pulido & De la Vara Salazar, 2009)

En la actualidad, el concepto de calidad también se ha asociado a la excelencia y/o superioridad, por lo que para integrar el concepto en el ámbito educacional, sus implicancias, y atendiendo a la inclusión de un cliente-usuario más el proveedor sobre el producto-servicio en cuestión, es pertinente destacar ciertos términos que se asocian al concepto, para su desarrollo e implementación a nivel organizacional donde puede presentarse observación de calidad a productos no tangibles como la entrega de conocimientos para la formación profesional:

- **Mejora continua:** es la actividad recurrente de los involucrados en la entrega del producto-servicio, para mejorar el desempeño y su evaluación en torno a la calidad.
- **Gestión de la calidad:** son las actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en torno a la calidad.
- **Aseguramiento de la calidad:** es parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.
- **Mejora de la calidad:** Es parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

(ISO 9000:2015(Es), *Sistemas de Gestión de La Calidad — Fundamentos y Vocabulario*, n.d.)

- **Cultura de calidad:** Es el conjunto de comportamientos del personal en la organización que busca la mejora continua, trabajando en cada etapa del proceso por un bien común y valores compartidos, estableciendo espacios de confianza para la participación activa de todos los involucrados.(Ayala Bolaños, 2018)

Dentro de estos términos, la gestión de calidad ha sido definida por diversos autores como una herramienta fundamental para optimizar los procesos de planeación, control, aseguramiento y mejoramiento de la calidad en una organización. Destacan autores como Deming (1986) quien señalaba que la calidad consiste en transformar las necesidades y expectativas futuras del cliente-usuario de manera cuantificable y medible, convirtiéndose esto en la única vía para diseñar y desarrollar productos por los cuales el cliente estará dispuesto a pagar, logrando así su plena satisfacción, y Juran (1961) quien entiende por calidad como conjunto de características de un producto que satisfacen al usuario, sumado a la ausencia de deficiencias que pueden presentarse como retrasos en la entrega, fallas durante la prestación de servicios o entrega de un producto que no cumple con los estándares o características declaradas.

### **Calidad en la Educación y rol del cuerpo académico**

La calidad salió del espacio industrial y logró asentarse en el ámbito educativo, por lo que actualmente el concepto se hace parte de la mayoría de los discursos sobre gestión educativa en el ámbito internacional (Hernández Palma et al., 2018). En su respuesta, las IES comenzaron a generar una tendencia global, vinculando los procesos de aprendizaje con la gestión de la calidad, implementando mecanismos y procedimientos que velasen por la calidad de la formación impartida, por lo que es fundamental reconocer la calidad y su gestión, como una herramienta de promoción al interior de las universidades, para lograr un

mejoramiento tanto organizacional, intelectual, administrativo y educacional (Hernandez et al., 2017). (Scharager & Rodríguez, 2019)

El interés de la calidad, entendiendo sus beneficios en el crecimiento económico y su directa relación con la competitividad, ha llegado a niveles gubernamentales (Ayala Bolaños, 2018), comprendiendo que es una herramienta universalmente valorada y por la cual se puede obtener una mejora en los niveles de desempeño y optimización de los indicadores que brindan confianza y seguridad; más allá de los objetivos sociales de las organizaciones, por lo tanto se puede considerar una decisión estratégica que enlaza el objetivo y desempeño de las IES con el resguardo de los propósitos sociales por lo que deben velar los gobiernos (Hernandez et al., 2017)

Al mismo tiempo, la gestión de la calidad se ha vuelto un desafío no menor, y continuo en el ámbito educacional, puesto que no existe una definición única o inequívoca de calidad, sino que es una construcción consensuada entre las partes involucradas, en este caso las IES y los estudiantes (Barroilhet-Díez, 2019). Por ello, para efectos de aplicar un sistema de gestión de calidad, las IES han incluido modelos de referencia, para ello se ha implementado la Norma ISO 9001, como estándar de referencia para alcanzar los objetivos, los cuales nacen a partir de las necesidades, y deben orientar los procesos que la institución desarrolla hacia un modelo de acción de mejora continua en el quehacer educacional y administración de recursos en beneficio a su propósito. (Hernandez et al., 2017)

El concepto de calidad en la educación superior se asocia a dos enfoques: el primero se inspira en el concepto de aseguramiento de la calidad, entendido como el cumplimiento de ciertos estándares mínimos que garanticen que el egresado tiene las competencias para desempeñarse adecuadamente en sus funciones en su ámbito laboral. El segundo se sustenta

en el concepto de mejoramiento de calidad, en el cual las instituciones o los programas en forma voluntaria se plantean metas de superación continua y están dispuestas a que personas externas les ayuden en este proceso.(Espinoza & González, 2012) Es en este segundo aspecto donde se debe considerar el concepto de trabajo de calidad, que toma un enfoque orientado a la práctica y se centra en los procesos formales e informales y en los diferentes actores que continuamente dan forma a la práctica diaria para mejorar la calidad en la educación superior (Lucander & Christersson, 2020), entendiendo que la autoevaluación juega un rol fundamental, como proceso de autorreflexión y análisis realizado por los propios actores, de acuerdo con estándares de calidad previamente establecidos, argumento práctico por el cual los docentes son los actores claves del proceso, así como de los resultados. (Vázquez et al., 2019).

Es en este mismo punto de la autoevaluación de las carreras e IES, donde se ha visto insuficiencias que se ven reflejadas en: baja o nula participación e integración de la comunidad universitaria para asumir el proceso y concebir planes de mejora; insuficiente preparación para el desarrollo de la autoevaluación; limitada corresponsabilidad del cuerpo docente en el rol de evaluador permanente de sus procesos y/o entrega de información relevante y clara; insuficiente implicancia y trabajo colaborativo de niveles organizativos y de dirección con el cuerpo académico; carencias en el registro sistemático y disseminación de información; de modo que no se logra la incidencia de los procesos de autoevaluación en el quehacer de la universidad, por lo que los procesos se visualizan como propios de cada carrera, y no se han consideran las características propias de la carrera en el desarrollo de la autoevaluación (Vázquez et al., 2019). Es en estas experiencias donde se construye la relevancia del reconocimiento previo de la disposición de los involucrados, principalmente

de los docentes, a través del compromiso con la carrera, departamento o institución para con el proceso de acreditación y sus resultados. Por lo que evaluar y valorar el nivel de compromiso organizacional docente en los procesos de acreditación de la calidad, permitiría elaborar estrategias y definir políticas a largo plazo para generar un sistema de mejora continua, sabiendo que la calidad en la educación superior se asocia con una participación directa de los usuarios y actores sociales, que generen expectativas, tanto específicas (a nivel de la universidad), como en el contexto de la sociedad en relación con las exigencias de integración en el ámbito laboral y de la opinión pública. Implica, además, un proceso sistemático y continuo de mejora sobre todos y cada uno de sus elementos; compromiso de mejoramiento que está dado por el propósito de la educación. (Vázquez et al., 2019)

Que los docentes perciban y asuman la responsabilidad que tienen con la calidad de la carrera y la excelencia de sus egresados, entendiendo su rol más allá del aula y el tiempo de formación profesional, desde una mirada ejecutiva y psicoemocional, mostrándose comprometidos con los actores del espacio educacional y sus procesos, lo que se puede concretar a través de su participación en el desarrollo de la autoevaluación de la carrera y sus aspectos administrativos como una práctica que forme parte del sistema de trabajo y mejoramiento continuo.(Vázquez et al., 2019)

Entendiendo el compromiso organizacional como un constructo multidimensional, que hace referencia a una fuerza que da dirección al comportamiento que beneficia a la organización o entidad, a través del involucramiento y la capacidad de identificarse con dicha entidad, y cuya fuerza se experimenta o expresa bajo tres principales bases: afectiva, normativa y de continuidad, que reflejan lazos emocionales, la obligación percibida y/o declarada y los costos personales irre recuperables al paso del tiempo percibidos en relación con un objetivo,

respectivamente (Jaros, 2007).

Esto exige implementar procesos de gestión de la calidad, que transversalmente promueva círculos de calidad en todo el quehacer universitario, lo que significa superar el modelo burocrático del papel, el certificado, la placa y la fotografía, involucrándose en el quehacer y promoviendo un trabajo colaborativo rutinario para lograr los objetivos comunes de la comunidad para con el proceso.(Obeso-Terrones, 2015). Para lograrlo es necesario que el liderazgo institucional encuentre procesos de traducción, generando un lenguaje común que permita el empoderamiento e involucramiento de los docentes respecto del proceso de gestión de la calidad y acreditación a los cuales se adscribe la IES/carrera, donde los esquemas de mejora de calidad interna estén alineados con los procesos de monitoreo de la calidad externa, beneficiando el cambio dentro de la institución y contribuyendo al beneficio de los sistemas de evaluación incorporados para la entrega de resultados de mejora dinámica, involucrando en cada fase del proceso a los docentes, con gran nivel de empoderamiento, reconociéndolos como una de las partes interesadas y la base fundamental para establecer una cultura de calidad.(Lucander & Christersson, 2020)

Esta transparencia y visión compartida del trabajo de calidad genera la oportunidad para que los equipos docentes discutan los resultados del aprendizaje interdisciplinario, los diferentes métodos de evaluación y la progresión a lo largo de los programas educativos, comprendiendo que la labor del cuerpo académico en ámbitos de calidad, traspasa hacia su quehacer docente y desempeño en aula. (Lucander & Christersson, 2020)

## PREGUNTA DE LA INVESTIGACIÓN

- ¿Cómo evaluar el nivel o grado de compromiso organizacional docente hacia los procesos de acreditación en las instituciones de educación superior?

## OBJETIVOS

### Objetivo General

Proponer un instrumento de evaluación del compromiso organizacional docente hacia los procesos de acreditación de la calidad en la carrera de Medicina en una universidad pública, en base a la adaptación del cuestionario *Commitment Scales* de Meyer, Allen y Smith (1993).

### Objetivos Específicos

- Adaptar el cuestionario *Commitment Scales* de Meyer, Allen y Smith (1993) al contexto del proceso de acreditación de la carrera de Medicina en una universidad pública.
- Validar la encuesta para la evaluación del compromiso organizacional docente hacia el proceso de acreditación de la carrera de medicina de una universidad pública.

## **METODOLOGÍA**

### **Estudio cualitativo**

El presente trabajo es un estudio de tipo cualitativo, el cual se inicia desde la observación de una realidad, la cual merece ser interpretada para así construirla y luego establecerla como un fenómeno dentro de un marco cultural o en este caso grupal, por lo que es fundamental recoger la perspectiva de los actores involucrados en la acción. Esta investigación busca adaptar y validar una encuesta universal para medir el nivel de compromiso organizacional en RRHH, a la evaluación del compromiso organizacional docente en el marco del proceso de acreditación de una carrera de Medicina de una Universidad pública y regional, mediante la metodología QAS-99.

### **Metodología QAS-99**

El *questionnaire appraisal system* (QAS) (Willis, Gordon B, Lessler, 1999) es una herramienta diseñada para evaluar las preguntas de una encuesta en el diseño de cuestionarios, permitiendo encontrar y ajustar los errores en el diseño logrando examinar y clasificar los procesos inherentes al desarrollo de pregunta-respuesta, permitiendo la mejora del instrumento antes de su salida al campo de ejecución. QAS-99 divide cada pregunta de la encuesta en dos partes: la pregunta y las categorías de respuesta para detectar posibles problemas en la redacción o estructura de las preguntas que pueden conducir a dificultades en la administración de la pregunta, una comunicación deficiente del sentido de la misma u otras fallas. El usuario examina las preguntas propuestas al considerar categorías específicas de características de la pregunta de manera gradual y, en cada paso, decide si la pregunta presenta características que probablemente causen problemas. Al completar la evaluación, el usuario indica si el problema está presente marcando SÍ o NO en una forma de codificación

adjunta y, para cada SÍ circundado, debe señalar la razón por la que se asignó un código SÍ. Una vez identificados los problemas se procede a realizar las correcciones pertinentes según las indicaciones de la metodología.

### **Aplicación QAS-99 a encuesta de compromiso organizacional**

En este trabajo se logró establecer la encuesta denominada “Compromiso organizacional docente hacia el proceso de acreditación”. A partir de la revisión de la literatura y el cuestionario Commitment Scales de Meyer, Allen y Smith (1993), y la traducción al castellano realizada por Ortega (2003). La encuesta original surge del marco integrador de Meyer, Allen y Smith del compromiso organizacional, el cual se logra desglosar en componentes claves psicoemocionales, los cuales logran dar cuenta de cómo se sienten los empleados acerca de la organización en la cual trabajan y así ayudar a la predicción de la actividad profesional y el comportamiento en el trabajo para abordar políticas administrativas. Los autores son integrantes destacados en el área del desarrollo de la psicología organizacional los cuales lograron tempranamente desarrollar el concepto de compromiso organizacional y establecer dimensiones que abordan las características del estado psicológico que caracteriza a la relación de los miembros de una organización con la misma y sus implicancias administrativas. A partir del establecimiento de las dimensiones que abordan el compromiso organizacional los autores lograron establecer una encuesta que es aplicable a nivel de RRHH y la cual ha sido hasta el momento ampliamente utilizada y traducida, lo que ha permitido utilizarla como base para modificaciones que permitan su introducción en diversos campos de aplicación como el RRHH en el área de la salud, industrial entre otros y en este caso la evaluación del compromiso docente en los procesos de acreditación dentro de las instituciones de educación superior.

La encuesta traducida por Ortega (2003) permitió la aplicación directa del instrumento inicial, para así modificarlo en base a las necesidades del área académica y los procesos de acreditación de la calidad a los cuales se suscriben.

La finalidad última de la investigación, de esta manera, es arribar a la propuesta de un instrumento de evaluación que permita establecer, luego de medir el compromiso docente con el proceso de acreditación y los motivos de la mayor o menor adherencia al mismo, políticas y estrategias de gestión académica y administrativas para el involucramiento y empoderamiento del profesorado en dichos procesos, permitiendo el establecimiento de una mejora continua que sea valorable incluso a nivel de aula y ejercicio docente.

**Validación del instrumento:** Se entiende como la capacidad del instrumento para representar el constructo definido a través de cada ítem. Para ello se solicitó la colaboración de un grupo de docentes expertos o con experticia en aspectos administrativos y de acreditación, a los cuales se les solicitó aplicar la metodología QAS-99 como sistema de evaluación de preguntas/respuestas con el propósito de ayudar al investigador a evaluar el rediseño, encontrar y solucionar problemas asociados a ésta, en su lenguaje y contextualización pertinente, previo al trabajo de campo.

Para cerrar el ciclo de validación, de manera sincrónica se realizó un *focus group* en formato online, para dar cuenta de manera detallada las observaciones adjuntas en la metodología QAS y consensuar las redacciones y ajustes pertinentes para lograr generar una herramienta disponible y útil en el campo de aplicación.

## RESULTADOS

A continuación, se muestra el resultado obtenido de la adaptación del cuestionario *Commitment Scales* de los autores Meyer, Allen y Smith (1993), en su traducción al castellano realizada por Ortega (2015). Ver tablas 1, 2 y 3.

Se logró el rediseño obteniendo una encuesta final que consta de 24 ítems dispuestos en tríadas, 8 de los cuales corresponden al compromiso afectivo, 8 al compromiso normativo y 8 al compromiso de continuidad.

La evaluación de cada ítem es en formato Escala de Likert de 5 puntos, desde Muy de acuerdo (1), En desacuerdo (2), No estoy seguro (Indeciso) (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5), además de considerar el ítem de valor **NO APLICA**, para aquellos ítems en los cuales el docente no ha tenido intervención y se consideran que no tienen valoración considerando sus experiencias, pero entregando información respecto a áreas débiles en la implementación. Los valores asignados a los ítems que forman cada escala fueron sumados para obtener una puntuación en cada dimensión del compromiso organizacional. No se definió una puntuación global, la puntuación para cada tríada determinó la dimensión predominante en cada docente para su compromiso organizacional.

Tabla 1. Preguntas correspondientes a la dimensión “Compromiso Afectivo”

<b>Compromiso Afectivo</b>	<b>Muy en desacuerdo (1)</b>	<b>En desacuerdo (2)</b>	<b>No estoy seguro (Indeciso) (3)</b>	<b>De acuerdo (4)</b>	<b>Totalmente de acuerdo (5)</b>	<b>No aplica</b>
Me agrada la idea de pasar el resto de mi vida profesional como académico en esta carrera.						
Siento que los problemas de esta escuela me afectan personalmente.						
No siento un fuerte sentido de pertenencia con la carrera y su escuela.(R)						
No me siento emocionalmente involucrado con los logros y fracasos de esta carrera/escuela.(R)						
No me siento como “parte de una familia” en esta carrera, ni en la escuela. (R)						
Esta escuela, tiene un gran significado personal para mí.						
Me siento motivado a aportar continuamente para mejorar la calidad de esta carrera y su escuela.						
Comparto los ideales de calidad que expresan y por los cuales se trabaja en esta carrera/escuela.						

Tabla 2. Preguntas correspondientes a la dimensión “Compromiso de Continuidad”

<b>Compromiso de continuidad</b>	<b>Muy en desacuerdo (1)</b>	<b>En desacuerdo (2)</b>	<b>No estoy seguro (Indeciso) (3)</b>	<b>De acuerdo (4)</b>	<b>Totalmente de acuerdo (5)</b>	<b>No aplica</b>
En este momento, pertenecer a la carrera es una cuestión de necesidad más que de deseo.						
Aunque quisiera, sería muy difícil para mí dejar mi labor en la carrera hoy.						
Mi vida se vería muy afectada si decidiera dejar mi labor en la carrera ahora mismo.						
Creo que tengo escasas opciones para considerar el renunciar a esta carrera/escuela.						
Si no estuviera involucrado(a) en los logros de esta carrera, podría considerar trabajar en otro lugar.						
Una de las consecuencias negativas de abandonar mi labor en esta carrera, es la escasez de alternativas disponibles para reinstalarme como académico.						
Si no tuviera responsabilidad en los planes de mejora de esta carrera, pensaría en renunciar.						
El no tener obligaciones extras a mi quehacer docente, me hace considerar el continuar en esta carrera.						

Tabla 3. Preguntas correspondientes a la dimensión “Compromiso Normativo”

<b>Compromiso Normativo</b>	<b>Muy en desacuerdo (1)</b>	<b>En desacuerdo (2)</b>	<b>No estoy seguro (Indeciso) (3)</b>	<b>De acuerdo (4)</b>	<b>Totalmente de acuerdo (5)</b>	<b>No aplica</b>
No siento ninguna obligación de continuar aportando en esta carrera/escuela. (R)						
Incluso si fuera para mí beneficio, siento que estaría mal dejar ahora mi labor en esta carrera/escuela.						
Me sentiría culpable si renunciará a la carrera ahora.						
Esta carrera/escuela merece mi lealtad y dedicación continua.						
No dejaría mi labor en estos momentos, porque me siento involucrado con las personas que forman parte de la carrera/escuela.						
Le debo mucho a esta carrera/escuela.						
Si renunciará en estos momentos, siento que afectaría a la carrera/escuela y su calidad.						
No siento la obligación de retribuir a la carrera/escuela, el conocimiento entregado en relación a la gestión de la calidad (R)						

Además, la encuesta considera un apartado de “Comentarios”, en el cual el académico encuestado puede registrar alguna observación a la encuesta desarrollada.

Para dar cumplimiento al segundo objetivo, de validar la encuesta del compromiso organizacional docente, se consideró un grupo de cinco docentes con vasta experiencia en procesos administrativos y de acreditación de distintas carreras y universidades. Este grupo de expertos evaluó e identificó aquellas preguntas o ítems que presentaban algún tipo de problema semántico en el proceso cognitivo de pregunta-respuesta.

Para el análisis de las preguntas, los académicos aplicaron el sistema de evaluación de preguntas **QAS** (*Questions Appraisal System*) (Willis & Lessler, 1999). La tabla 4 muestra las dimensiones que considera el manual QAS.

Tabla 4. QAS (Questions Appraisal System)

QAS-99*	
1. Lectura	Determine si es difícil para los encuestadores leer la pregunta de manera uniforme a todos los entrevistados
2. Instrucciones	Busque problemas con cualquier introducción, instrucciones, o explicaciones desde el punto de vista de los entrevistados
3. Claridad	Identifique problemas relacionados con comunicar la intención o significado de la pregunta al entrevistado
4. Supuestos	Determine si hay problemas con los supuestos hechos o la lógica subyacente
5. Conocimiento/Memoria	Evalúe si es probable que los entrevistados no sepan o tengan problemas recordando información
6. Sensibilidad/Sesgo	Evalúe si las preguntas son de naturaleza sensible, tiene fraseo sensible o presentan sesgo
7. Categoría de respuestas	Evalúe cuan adecuado es el rango de respuestas que se pueden registrar

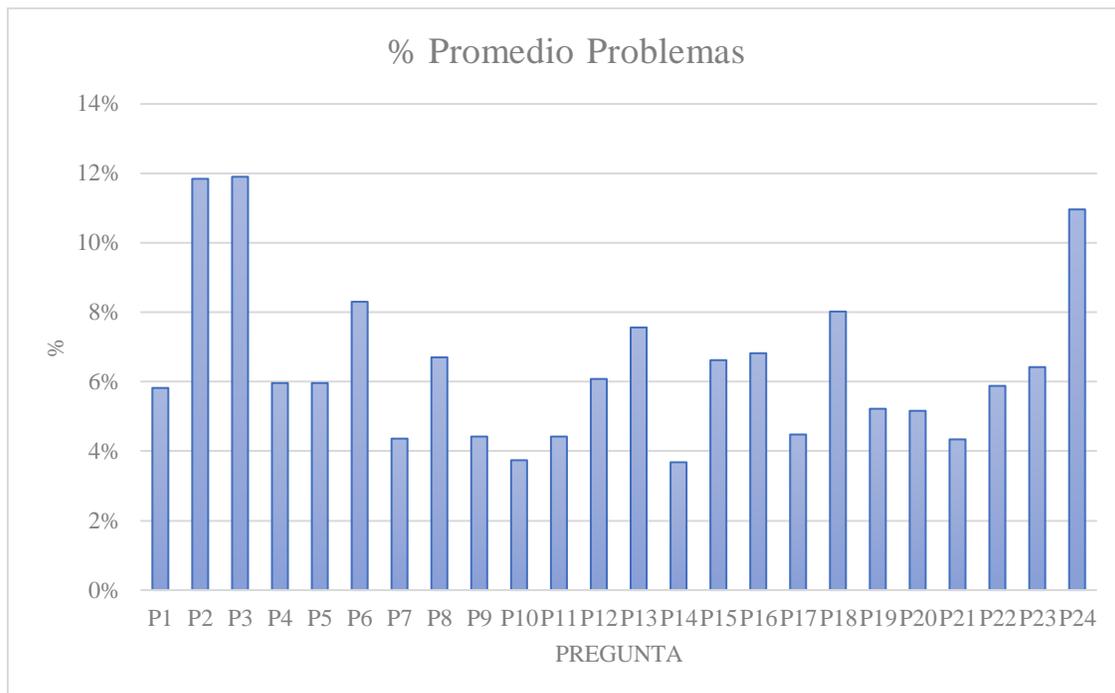
El proceso de validación consistió en dos etapas, la primera de ellas corresponde a la validación realizada, en modalidad asincrónica e individual, por los docentes incluidos en este grupo experto, en el cual debían aplicar un formulario de codificación como parte del sistema de evaluación QAS-99. El formulario se muestra en la tabla 5.

Tabla 5. Sistema de evaluación de preguntas.

Formulario de Codificación12 Sistema de Evaluación de Pregunta (QAS-99)				
Instrucciones: Utilice un formulario para CADA pregunta que va a revisar. Si encuentra un potencial problema, en cada paso, asigne un 1 en la opción Sí y justifique o describa el problema		<i>Item a evaluar</i>		
<b>PASO1-LECTURA:</b> Determine si es difícil para los encuestadores leer la pregunta de manera uniforme a todos los entrevistados.		OBSERVACIÓN	SI	NO
1.a	<b>QUE LEER:</b> Los encuestadores pueden tener dificultades para determinar que partes de la pregunta deben ser leídas.			
1.b	<b>INFORMACIÓN QUE FALTA:</b> Información que el encuestador necesita para administrar la pregunta <i>no</i> está contenida en la pregunta.			
1.c	<b>COMO LEER:</b> La pregunta <i>no</i> está completamente escrita y por lo tanto es difícil de leer.			
<b>PASO 2 – INSTRUCCIONES:</b> Busque problemas con cualquier introducción, instrucciones, o explicaciones desde el punto de vista de los entrevistados		OBSERVACIÓN	SI	NO
2.a	<b>INSTRUCCIONES CONFLICTIVAS O IMPRECISAS,</b> introducciones o explicaciones			
2.b	<b>INSTRUCCIONES COMPLICADAS,</b> introducciones o explicaciones.			
<b>PASO 3 – CLARIDAD:</b> Identifique problemas relacionados con comunicar la intención o significado de la pregunta al entrevistado.		OBSERVACIÓN	SI	NO
3.a	<b>FRASEO:</b> La pregunta es larga, complicada, tiene fallas gramaticales o contiene sintaxis compleja.			
3.b	<b>TERMINOLOGÍA TÉCNICA</b> no definida, poco clara o compleja.			
3.c	<b>VAGO:</b> Hay muchas formas de interpretar la pregunta o de decidir que es lo que se debe incluir o excluir.			
3.d	<b>PERIODOS DE REFERENCIA</b> no se encuentran, no están bien especificados o están en conflicto.			
<b>PASO 4 – SUPUESTOS:</b> Determine si hay problema con los supuestos hechos o la lógica subyacente.		OBSERVACIÓN	SI	NO
4.a	<b>SUPUESTOS INAPROPIADOS</b> se han hecho acerca del entrevistado o acerca de su situación de vida.			
4.b	<b>ASUME COMPORTAMIENTO CONSTANTE</b> o experiencia en situaciones que varían.			
4.c	<b>PREGUNTA-DOBLE:</b> Contiene más de una pregunta implícitamente.			
<b>PASO 5 – CONOCIMIENTO/MEMORIA:</b> Evalúe si es probable que los entrevistados no sepan o tengan problemas recordando información.		OBSERVACIÓN	SI	NO
5.a	<b>CONOCIMIENTO</b> puede no existir: Es improbable que el entrevistado sepa la respuesta a la pregunta sobre hechos.			
5.b	<b>ACTITUD (OPINIÓN)</b> puede no existir: Es improbable que el entrevistado haya formado una actitud (opinión) por lo que se está preguntando.			
5.c	Falla del <b>RECUERDO:</b> El entrevistado puede no recordar la información por la cual se pregunta.			
5.d	Problema de <b>CÁLCULO:</b> La pregunta requiere un cálculo mental difícil.			
<b>PASO 6 – SENSIBILIDAD/SESGO:</b> Evalúe si las preguntas son de naturaleza sensible, tienen fraseo sensible o presentan sesgo.		OBSERVACIÓN	SI	NO
6.a	<b>CONTENIDO SENSIBLE (general):</b> La pregunta indaga acerca de un tema que es vergonzoso, muy privado o que involucra comportamiento ilegal.			
6.b	<b>FRASEO SENSIBLE (específico):</b> Dado que el tema en general es sensible, el fraseo debe ser mejorado para minimizar la sensibilidad.			
6.c	<b>SOCIALMENTE ACEPTABLE:</b> Se implica una respuesta socialmente aceptable a partir de la pregunta.			
<b>PASO 7 – CATEGORÍAS DE RESPUESTA:</b> Evalúe cuan adecuado es el rango de respuestas que se pueden registrar.		OBSERVACIÓN	SI	NO
7.a	<b>PREGUNTAS ABIERTAS</b> que son inapropiadas o difíciles.			
7.b	<b>FALTA DE COINCIDENCIA</b> entre la pregunta y las categorías de respuesta.			
7.c	<b>TERMINOS TÉCNICOS</b> no están definidos, son poco claros o son complejos.			
7.d	Categorías de respuesta <b>VAGAS</b> que están sujetas a múltiples interpretaciones.			
7.e	<b>TRASLAPE</b> de categorías de respuesta.			
7.f	<b>FALTA</b> de respuestas elegibles entre las categorías de respuesta.			
7.g	<b>ORDEN ILÓGICO</b> de las categorías de respuesta.			
<b>PASO 8 – OTROS PROBLEMAS:</b> Busque problemas no identificados en los Pasos 1 - 7.		OBSERVACIÓN	SI	NO
8	Otros problemas no identificados previamente.			

El gráfico 1 muestra el promedio de problemas que presenta cada pregunta, según lo analizado por el grupo experto.

Gráfico 1. Preguntas con problemas de acuerdo al sistema de Evaluación de Pregunta (QAS-99)

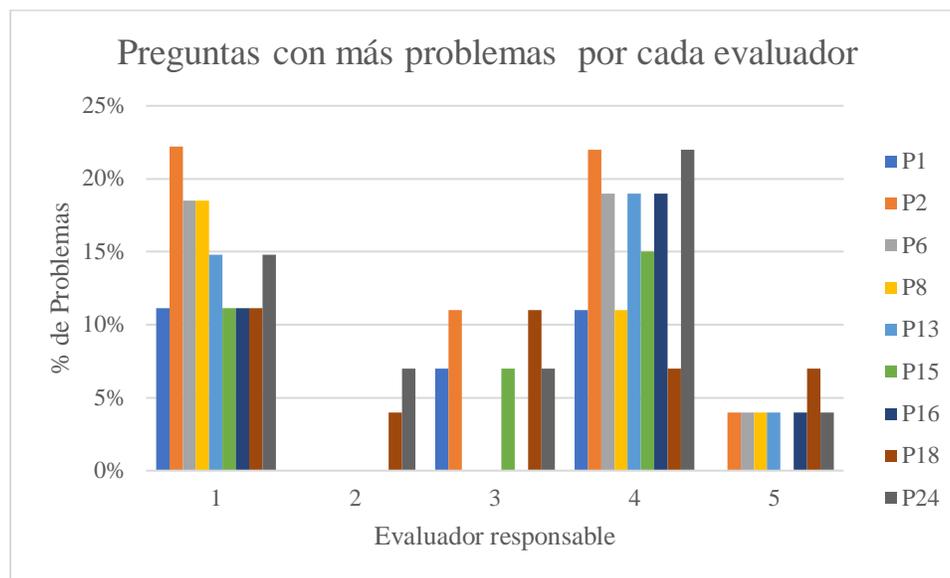


Fuente: Elaboración propia.

El anexo 1 muestra el detalle de preguntas con problemas para cada uno de los académicos integrantes de este grupo experto.

El gráfico 2 muestra las preguntas con más problemas para cada evaluador.

Gráfico 2. Preguntas que presentan más problemas según juicio experto.



Fuente: Elaboración propia.

En la segunda etapa del proceso de validación de la encuesta se realizó un Focus Group en la cual el investigador a cargo moderó enfocando la discusión con el grupo experto en aquellas preguntas que habían presentado un mayor % de problemas. El anexo 2 muestra la presentación utilizada de base para guiar el Focus Group.

En el anexo 3 se muestra la transcripción completa del Focus Group desarrollado el día 25 de octubre del año 2021, a partir del cual se pudo considerar todas aquellas oportunidades de mejora a los ítems considerados en la encuesta docente.

## DISCUSIÓN

El propósito de obtener un cuestionario adaptado para la evaluación del compromiso organizacional docente hacia el proceso de acreditación, se cumplió en su totalidad dado que a partir del cuestionario de los autores Meyer, Allen y Smith en su versión traducida al castellano por Ortega en el año 2015, orientado hacia un ámbito no asociado a la educación superior, las adaptaciones tuvieron una buena acogida por los docentes del grupo experto, reconociendo una herramienta con proyección y adaptable a los espacios de la docencia en el ámbito de la gestión de la calidad y procesos de acreditación, logrando dar cuenta del impacto del recurso humano docente sobre los resultados esperados tras los procesos de autoevaluación y acreditación de la calidad.

Este cuestionario fue minuciosamente analizado por expertos y docentes con experticia en el área de la calidad en educación superior, quienes trabajan a diario en la temática y se replantearon algunas de las preguntas iniciales que, de acuerdo a las observaciones y contextualización pertinente por parte de los expertos, fueron reformuladas y terminaron formando parte del cuestionario presentado en la presente investigación. Para la validación de este cuestionario se había considerado un número inicial de 9 expertos en el área académica y administrativa de la gestión de la calidad en educación superior en carreras del área de la salud, que debían tener como requisito excluyente, un amplio conocimiento de los procesos de acreditación de carreras universitarias y haber participado en al menos 5 procesos, ya sea a nivel institucional o a nivel de carrera. El universo seleccionado consideró profesionales de la Universidad Viña del Mar, Universidad Andrés Bello y Universidad de Valparaíso.

Durante el proceso de validación se logró identificar que sólo 4 preguntas, de un total de 24, presentaban un mayor porcentaje de problemas según el criterio del grupo experto, encontrando en ellas un 12% de problemas como valor máximo, lo cual principalmente se refería a temas de redacción por las distintas interpretaciones que podría dar cada lector considerando la amplia población de docentes que son parte del equipo de las carreras del área de salud, así como los distintos tipos de relación con éstas a partir de su tipo de contrato administrativo, tema que fue ampliamente abordado en la discusión del *Focus Group*. Al considerar las 24 preguntas se obtuvo una media de 6% de problemas, lo cual permitió dar paso a la siguiente etapa de validación, el *Focus Group* en una sesión online.

Este *Focus Group virtual* tuvo una duración de 90 minutos donde cada experto entregó su observación de manera objetiva, contextualizada y de acuerdo a sus experiencias en los procesos de acreditación de la calidad en las diferentes carreras e instituciones a las cuales pertenecen, de acuerdo a cada pregunta que presentó problemas en la primera etapa de revisión asincrónica con la metodología QAS-99 y definiendo algunos criterios u oportunidades de mejora para alcanzar un óptimo entendimiento de cada sentencia así como su beneficio a la hora de obtener información relevante de los docentes y su participación en los procesos de acreditación.

La principal dificultad presentada durante la investigación fue la nula participación de académicos de planta de la carrera de medicina de una universidad pública en el plan de piloteo de la encuesta, con el objetivo de validar la encuesta y obtener índices de confiabilidad de modo cuantitativo, donde sólo 3 docentes de un total de 20, respondieron la encuesta mostrando un alto interés por continuar en el proceso reconociendo la importancia del instrumento y la oportunidad para generar intervenciones de mejora para el cuerpo

académico en ámbitos asociados al proceso de acreditación. Para este propósito, previamente con al menos 6 meses de anticipación se informó y solicitó apoyo a la encargada de comunicaciones de la carrera para su difusión en la revista de la carrera, respecto a la investigación en curso. Además se envió un *pitch* para incentivar la participación de los docentes en conjunto con un consentimiento informado los cuales fueron enviados vía correo electrónico a 20 académicos de planta de dicha carrera foco del estudio, sin embargo, no se obtuvo casi nula respuesta a esta solicitud, lo que se puede interpretar como un grado de desinterés por parte de los académicos en los procesos de mejora y acreditación de la carrera en la cual imparten docencia y también asumir tareas de tipo administrativo o asociadas a la gestión de la calidad. Desgraciadamente esta investigación se llevó a cabo durante la pandemia COVID-19, la cual generó ciertas complicaciones en la comunicación dado el tenor de asincronía y sobrecarga continua que estaban experimentando los docentes y en general la academia, lo que llevó incluso al Burnout de los docentes durante la pandemia, posiblemente influyendo negativamente en la motivación a participar en todo lo que fuera extraoficialmente ajeno a la docencia en sí misma y/o tareas administrativas no declaradas previamente por la dirección de carrera. De modo extraoficial se notifica al investigador, que al presentar ciertos cambios en el formato de docencia dada las condiciones de pandemia, sumado a la compleja relación con los estudiantes en formato virtual, llevó a una sobrecarga de los docentes de planta lo que se hizo tangible en las constantes reuniones de la carrera para su reorganización dado el recambio de docentes y exigencias de los estudiantes. Esta encuesta representaba una oportunidad valiosa en la carrera de medicina, dada su participación obligatoria en el proceso de acreditación, para evaluar el nivel de compromiso de sus académicos, así como para evidenciar la percepción que tenían éstos sobre los procesos de acreditación y el bienestar organizacional, estableciendo una instancia para generar o

reformular políticas o estrategias de intervención, retroalimentación y mejora en los procesos de gestión de la calidad, en conjunto con la dirección administrativa de la carrera, sobre todo en aspectos como la sobrecarga de trabajo anexa a la docencia.

Otro de los factores que además pudo haber afectado el nivel de respuesta de los docentes puede considerarse el bajo involucramiento de las autoridades para declarar la relevancia del involucramiento en el proceso de gestión de la calidad y su posterior acreditación, generando cierta falta de sintonía para con el proceso, fenómeno que se ha descrito en la presente investigación y que además es tema de acotadas investigaciones en el campo, o en revisiones que ven el compromiso docente como parte de la arista humanista del docente haciendo alusión a la vocación en el ejercicio profesional y por el cual se consideran los trabajos administrativos como sobrecarga administrativa. Contar con este instrumento puede significar un mayor conocimiento de lo que implican los procesos de gestión y aseguramiento de la calidad para la acreditación por parte de los docentes y un reconocimiento de la escuela, carrera o institución a la labor fundamental que éstos desarrollan y que no tan solo se limita a la entrega de conocimientos declarados en un programa.

## CONCLUSIONES

En el presente trabajo de investigación se logró el desarrollo de un instrumento que permite evaluar el compromiso organizacional docente en el contexto del proceso de acreditación de la calidad en educación superior. En lo particular este cuestionario fue diseñado pensando en el cuerpo académico de una carrera de medicina de una universidad pública, sin embargo, es una herramienta útil para todas las IES y carreras que pasan por procesos de acreditación. Esto fue posible desarrollarlo mediante adaptación del cuestionario propuesto por los autores Meyer, Allen y Smith, los cuales son considerados máximos referentes en el área del compromiso organizacional y el desarrollo de encuestas que capten el compromiso desde la perspectiva psicoemocional permitiendo develar el nivel de involucramiento del RRHH hacia una organización y de esta manera establecer políticas de intervención activas y positivas para la administración. Por lo tanto, representa una herramienta clave para revelar las necesidades del cuerpo académico para hacer frente y cuerpo el involucramiento en los procesos de acreditación, que dan cuenta de la calidad de una institución o carrera, amparada en el quehacer diario del cuerpo académico bajo la gestión de la calidad integrándola como una herramienta que nace desde el ejercicio docente mismo.

La validación del cuestionario se desarrolló exitosamente gracias a un equipo docente con experiencia en procesos de acreditación, lo que nos permitió establecer un equipo de expertos de importantes universidades del país y preferentemente de las carreras del área de la salud, para así involucrar todas las aristas de desarrollo e involucramiento pertinentes al cuerpo académico de la carrera de Medicina. En este proceso de validación se realizó el análisis del cuestionario de manera individual y posteriormente mediante un *focus group* implementado

para analizar cada una de las preguntas que presentaba algún tipo de problemática, lo que además se acompañó de la observación ampliada y contextualizada en consonancia al análisis previo mediante la herramienta metodológica QAS-99.

No obstante, a pesar de los intentos realizados por lograr obtener una aplicación de pilotaje válido del instrumento con el cuerpo académico perteneciente a la carrera de Medicina de una universidad pública, las condiciones de Burnout (Santibáñez Cárcamo et al., 2021) que pueden haber afectado al quehacer docente durante la pandemia, lo que coincide con el desarrollo de esta investigación, es un punto no menor a la hora de considerar la falta de resultados o validación interna del instrumento como punto de control.

Sin embargo dada la alta relevancia del proceso, considerando los nuevos estándares del proceso de acreditación más aún para la carrera de Medicina, el instrumento desarrollado, sin antecedente previo en el área, se propone como una alternativa válida para pesquisar las problemáticas internas que lleven a procesos de participación deficientes y que de alguna manera el establecer políticas adecuadas y un manejo positivo de la participación e involucramiento del cuerpo docente en la gestión de la calidad, llevará al cuerpo académico de cualquier carrera e IES a la mejora del quehacer docente, de manera sostenida y autorregulada, logrando la mejora continua incluso a nivel de la docencia en aula.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ayala Bolaños, M. (2018). La gestión de la autoevaluación como variable para el aseguramiento de la Calidad en la Educación Superior en el Ecuador. *Revista Carácter*, 17-36.
- Barón, M. (2003). La razón de ser de la acreditación de las facultades de Medicina. *Evaluación y acreditación de instituciones docentes* (págs. 12-13). Educación médica.
- Barraza Macías , A. (2008). Compromiso organizacional de los docentes: un estudio exploratorio. *Avances en supervisión educativa: Revista de la asociación de inspectores de educación de España*.
- Barrios Fernández, N., Rodríguez Aguirre , N., & Tristán Pérez , B. (2019). El aseguramiento de la calidad y el factor humano en las instituciones de educación superior de América Latina . *Revista Cubana de Educación Superior*, 16.
- Barroilhet Díez, A. (2019). Problemas estructurales de la acreditación de la educación superior en Chile:2006-2012. *Revista pedagogía Universitaria y didáctica del derecho* , 43-76.
- Barzansky , B., Hunt , D., Moineau, G., Ahn , D., Lai, C.-W., Humphrey , H., & Peterson , L. (2015). Continuous quality improvement in an accreditation system for undergraduate medical education: Benefits and Challenges . *Medical Teacher*, 1-7.
- Bernasconi, A., & Rodríguez-Ponce, E. (2018). Importancia de la gestión institucional en los procesos de acreditación universitaria en Chile\*. *Opción*, 20-48.

- Bernasconi, A., Irrarázaval, I., Meza, A., Sharager, J., & Williamson, C. (2017). Reforma a la educación superior: aportes a la discusión. *Apuntes legislativos*, 1-14.
- Borgues , L., Rubio, D., & Pichs, L. (2016). Gestión de la calidad universitaria en la facultad de ciencias médicas "General Calixto García". *Educación Médica Superior*, 580-590.
- Cancino C., V., & Schmal S., R. (2014). Sistema de acreditación universitaria en Chile: ¿Cuanto hemos avanzado? *Estudios pedagógicos*, 41-60.
- Cancino, V., & Márquez, T. (2015). Evaluación de desempeño de la función académica: Análisis de un sistema en el contexto universitario Chileno. *Formación universitaria* , 34-56.
- Comisión Nacional de Acreditación . (2010). *Estudio exploratorio sobre efectos de la Acreditación institucional en la calidad de la educación superior en Chile*. Santiago, Chile: IPSOS.
- Cuentas , S. (2018). La gestión del capital humano en una unidad académica de educación superior. *Educación* , 57-72.
- Díaz López, M. M., & Jara Gutiérrez, N. P. (2010). Rol de los docentes de ciencias de la salud y el desarrollo de sus competencias . *IATREIA*, 432-440.
- Espinoza, O., & González, L. (2012). Estado actual del sistema de aseguramiento de la calidad en el régimen de acreditación en la educación superior en Chile. *Revista de la educación superior*, 87-109.

- Fuentealba, R., & Imbarack, P. (2014). Compromiso docente, una interpelación al sentido de la profesionalidad en tiempos de cambio. *Estudios pedagógicos*, 257-273.
- Gutiérrez Pulido, H., & De la vara Salazar, R. (2009). Control estadístico de calidad y seis SIGMA. McGraw-Hill/Interamericana editores.
- Hail , C., Chang, C.-W., & Cooper , W. (2019). Accreditation in education: one institution's examination of faculty perceptions. *Critical questions in education* , 17-28.
- Hernandez , H., Martinez, D., & Rodriguez , J. (2017). Gestión de la calidad aplicada en el mejoramiento del sector universitario . *Espacios* , 29.
- Hernández Palma , H., Barrios Parejo , I., & Martínez Sierra, D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones . *Criterio libre*, 179-195.
- Jaros, S. (2007). Meyer and Allen model of organizational commitment: Measurement Issues. *ICFAI Journal of organizational behavior*.
- López-Ramírez, V., & Mora-Méndez, J. M. (2021). Education in medical students. La transición de la universidad al hospital. *Acta Médica Colombiana*, 1-4.
- Lucander , H., & Christersson, C. (2020). Engagement for quality development in higher education: a process for quality assurance of assessment. *Quality in higher education* , 135-155.
- Maldonado-Radillo , E., Ramírez, M., García, B., & Chairez, A. (2014). Compromiso organizacional de los profesores de una universidad pública. *Conciencia Tecnológica*, 12-18.

- Meyer , J., & Allen , N. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, Research, and Applicattion*. SAGE publication.
- Ministerior del interior y seguridad pública. (19 de Diciembre de 2019). Comisión nacional de acreditación APRUEBA REGLAMENTO QUE FIJA EL PROCEDIMIENTO PARA EL. *Diario oficial de la republica de Chile*, pág. 7.
- Obeso-Terrones, W. (2015). Acreditación: ¿Resultado o Proceso?¿Cual es nuestro compromiso? *Revista Médica de Trujillo*, 1-4.
- Ojeda, M., Talavera, R., & Berrelleza , M. (2016). Análisis de la relación entre el compromiso organizacional y percepción de apoyo organizacional en docentes universitarios . *Sistemas, cibernética e informática*, 66-71.
- Ortega, V., & Martín-Quirós, M. (2003). Adaptación al castellano de la versión revisada de las Commitment Scales de Meyer, Allen y Smith (1993). *Encuentros en Psicología*.
- Quispe Flores, R., & Paucar Sullca, S. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional de docentes en universidad pública de Perú. *Apuntes universitarios* , 64-38.
- Rocha Vázquez , M., Alpízar Fernández, R., & Mur Villar, N. (2019). Concepción teórico metodológica del desarrollo de la autoevaluación en la carrera de medicina. *Revista Cubana de Medicina Militar* , 359-373.
- Salvador Cornelio, E., & Sánchez Ortega , J. (2018). Liderazgo de los directivos y compromiso organizacional docente . *Revista de investigaciones Altoandinas*, 115-124.

Santibáñez Cárcamo, C., Moreno-Leiva , G., Sánchez Montoya, U., & Alvarez Zuñiga, M.

(2021). Síndrome de burnout en docentes de salud de Universidades en Chile durante la pandemia de COVID-19. *Rev Asoc Esp Med Trab*, 495-504.

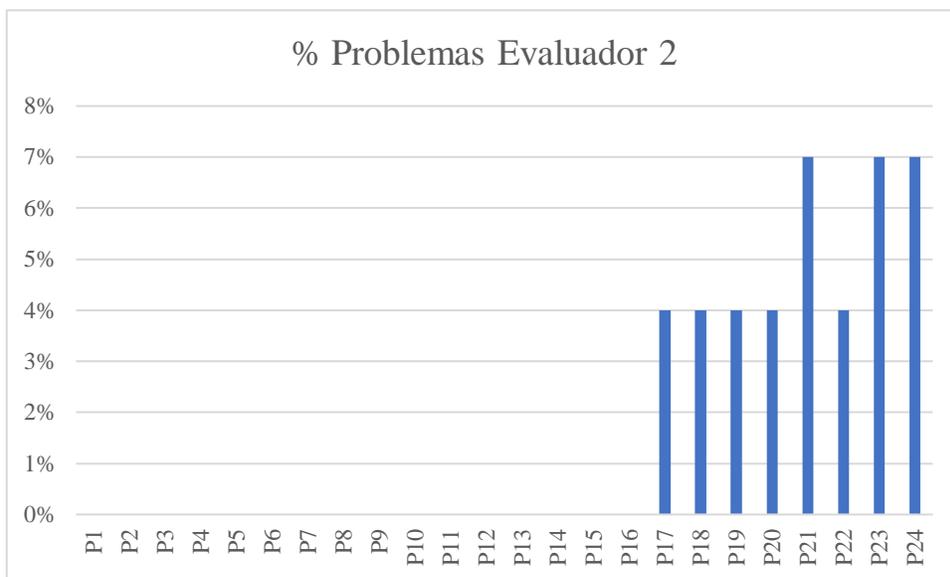
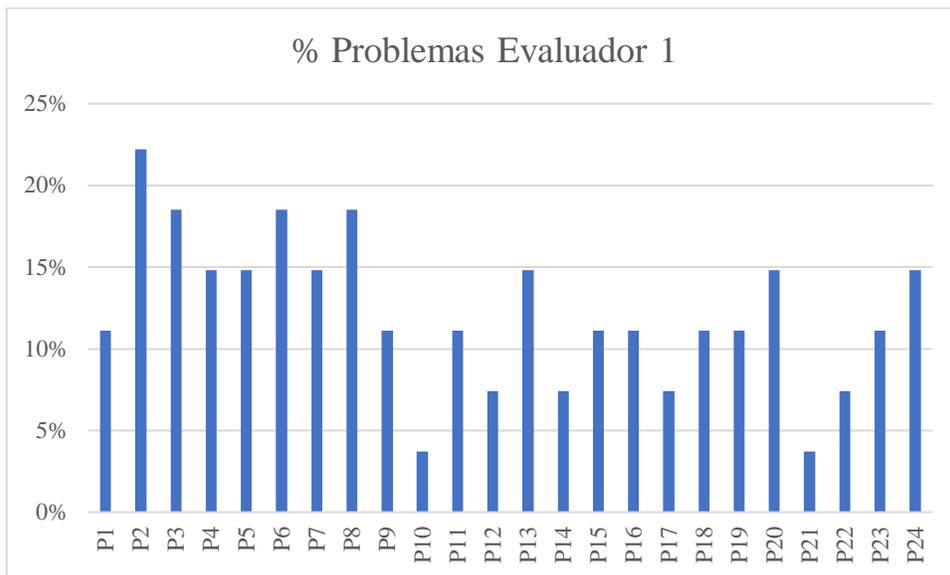
Scharager, J., & Rodríguez, P. (2019). Identidad profesional de los administradores de la calidad en universidades Chilenas: entre la invisibilización y la burocratización.

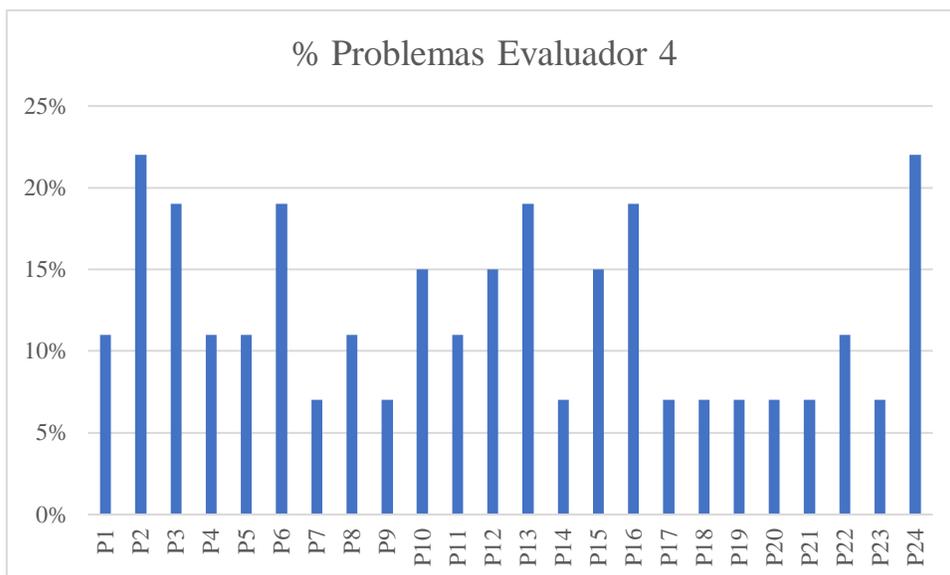
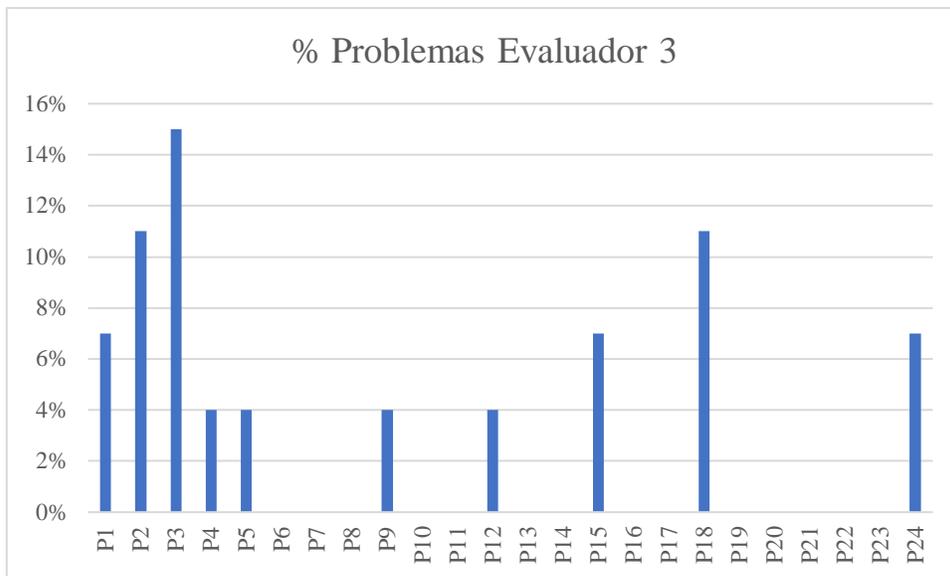
*Calidad en la educación* , 254-283.

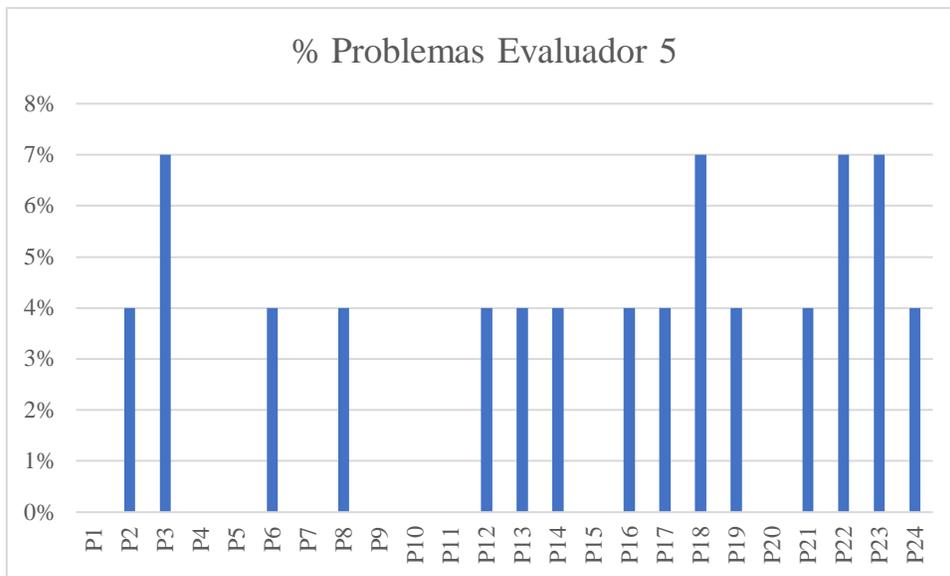
Willis, Gordon B.; Lessler, Judith T.;. (1999). Question Appraisal System QAS-99.

**ANEXOS**

## Anexo 1. Gráficos con detalle por académico en análisis de preguntas.







## Anexo 2. Material utilizado para el Focus Group.

**VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO DE LA ENCUESTA  
“COMPROMISO ORGANIZACIONAL DOCENTE HACIA LA  
ACREDITACIÓN”**

Tesisista: Bárbara Donoso Delgado  
Docente Guía: Dr. José Rivera Soto  
Docente co-guía: Dr. Carla Leal Kaymalz

### Presentación

La siguiente actividad tiene como **propósito** identificar si algunas preguntas o ítems, que serán parte del instrumento para evaluar el “**compromiso organizacional docente en el proceso de acreditación**” de la carrera de Medicina que se realizará en una universidad regional pública, presentan algún tipo de problema semántico en el proceso cognitivo de pregunta-respuesta.

Este proceso de evaluación de preguntas está asociado a la validación de contenido de un cuestionario, para poder llevarlo a cabo el proceso en dos grandes etapas, la primera es de forma asincrónica y la segunda a desarrollar en este momento, de tipo sincrónica.

A continuación, se explican las actividades correspondiente al grupo focal del panel de expertos.

### Itinerario del grupo focal Tiempo aproximado: 1 hora y 30 minutos Actividades

- ✓ Presentación y Bienvenida de los participantes (5 minutos)
- ✓ **Actividad 1 (10-15 minutos):** se presenta al panel de experto un encuadre de la encuesta “**compromiso organizacional docente hacia la acreditación**”, detallando los propósitos y alcances de la ésta.
- ✓ **Actividad 2 (50-60 minutos):** para cada pregunta seleccionada con observaciones del cuestionario, se realiza una discusión considerando las observaciones de cada experto.
- ✓ **Actividad 3 (5-10 minutos):** comentarios finales en términos generales y observaciones recurrentes respecto a las preguntas evaluadas y sugerencias respecto al cuestionario
- ✓ Despedida y agradecimiento

**Actividad 1: Encuesta "Compromiso organizacional docente hacia la acreditación"**

- ✓ Encuesta modificada a partir del cuestionario *Commitment Scales* de Meyer, Allen y Smith, que busca evaluar el compromiso organizacional de los empleados.
- ✓ Considera tres dimensiones estructurales **Afectivo de continuidad** y **normativo**, a partir de los cuales se fueron agregando ítems, considerando el involucramiento del docente en aspectos administrativos del proceso de acreditación.
- ✓ **Objetivo** Establecer precedente para considerar la evaluación del compromiso docente hacia los procesos de acreditación en las escuelas de Medicina, con el propósito de generar políticas de trabajo positivo, bienestar y mejora continua para el cuerpo docente en aspectos administrativos de la acreditación de la calidad.

**Encuesta escala "Compromiso organizacional docente hacia la acreditación"**

La siguiente encuesta/escala de compromiso organizacional docente hacia el proceso de acreditación, está compuesta por 24 ítems dispuestos en 3 triadas, 8 de las cuales corresponde a Compromiso afectivo; 8 a Compromiso de continuidad y 8 a Compromiso normativo. Esta encuesta fue creada a partir de la revisión de la literatura pertinente a la temática de la acreditación en la educación superior y se utilizó, además, como base el cuestionario *Commitment Scales* de Meyer, Allen y Smith (1993) (Ortega, 2015)

Los académicos deben responder a cada triada en formato tipo escala Likert de 5 puntos, desde "Muy en desacuerdo" (1) a "Totalmente de acuerdo" (5). Los valores asignados a los ítems que forman cada escala son sumados, para obtener una puntuación en compromiso afectivo, otra en compromiso de continuidad y una tercera en compromiso normativo, luego serán expresados en porcentajes para cada dominio. No se obtiene puntuación global.

Aquellos ítems que incluyen un (R), fueron redactados de forma negativa, cuya puntuación se invierte, pero usted debe responder de acuerdo a la puntuación de escala Likert que lo representa.

Tabla 1

Compromiso Afectivo	Muy en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	No estoy seguro (Indeciso) (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
Me agrada la idea de pasar el resto de mi vida profesional como académico en esta carrera.					
Siento que los problemas de esta carrera como propios.					
No siento un fuerte sentido de pertenencia con la carrera y su organización.(R)					
No me siento emocionalmente involucrado con los logros y fracasos de esta carrera.(R)					
No me siento como "parte de una familia" en esta carrera. (R)					
Esta carrera y su organización, tiene un gran significado personal para mí.					
Siento ganas de aportar continuamente para mejorar la calidad de esta carrera.					
Comparto los ideales de calidad que expresan y por los cuales se trabaja en esta carrera					

Tabla 2

Compromiso de continuidad	Muy en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	No estoy seguro (Indeciso) (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
En este momento, pertenecer a la carrera es una cuestión de necesidad más que de deseo.					
Aunque quisiera, sería muy difícil para mí dejar la carrera hoy.					
Mi vida se vería muy afectada si decidiera dejar la carrera ahora mismo.					
Creo que tengo escasas opciones para considerar el renunciar a esta carrera.					
Si no estuviera involucrado(a) en los logros de esta carrera, podría considerar trabajar en otro lugar.					
Una de las consecuencias negativas de abandonar esta carrera, es la escasez de alternativas disponibles para reinstalarme como académico.					
Si no tuviera responsabilidad en los planes de mejora de esta carrera, pensaría en renunciar.					
El no tener obligaciones extras a mi quehacer docente, me hace considerar el continuar en esta carrera.					

Tabla 3

Compromiso Normativo	Muy de acuerdo (1)	En desacuerdo (2)	No estoy seguro (Indefinido) (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
No siento ninguna obligación de continuar en esta carrera y su organización actual (R)					
Incluso si fuera para mi beneficio, siento que estaría mal dejar ahora la carrera y su organización.					
Me sentiría culpable si dejase la carrera ahora.					
Esta carrera merece mi lealtad y dedicación continua.					
No dejaría la carrera en estos momentos, porque me siento involucrado con las personas y su organización.					
Le debo mucho a esta carrera y su organización.					
Si dejara la carrera en estos momentos, siento que afectaría la organización y su calidad.					
No siento la obligación de retribuir a la carrera, el conocimiento entregado en relación a la gestión de la calidad (R).					

### Actividad 1: Encuesta "compromiso organizacional docente hacia la acreditación"

Para comenzar es importante contextualizar la temática y definir ciertos conceptos

- ✓ La acreditación de las carreras (o programas) de educación superior, es un proceso que se puede dividir en tres fases:
  1. La autoevaluación (o evaluación interna)
  2. Evaluación externa y
  3. Resultado o decisión de la acreditación
- ✓ Por lo tanto es fundamental reconocer que el compromiso organizacional del docente podría estar involucrado en cada paso, reconociéndolo como actor fundamental
- ✓ El propósito es contar con un cuestionario confiable y válido que permita medir el compromiso organizacional del docente hacia el proceso de acreditación.
- ✓ El proceso de acreditación en la carrera de Medicina es de carácter obligatorio, considerando criterios y estándares donde el nivel de involucramiento del docente en aspectos administrativos es clave para la mejora continua y la obtención de la acreditación en la mayor cantidad de años, muestra de eficiencia y calidad de la carrera.

### Actividad 2: Sistema de Evaluación de Preguntas

- ✓ El QAS (Questions Appraisal System) es el **sistema de evaluación de preguntas** (Willis & Lessler, 1999)
- ✓ Objetivo del QAS: permite **evaluar, identificar y registrar** preguntas que serán parte de un cuestionario
- ✓ El **manua** QAS-99 se puede usar como guía de uso

QAS99*	
1. Lectura	Determine si es difícil para los encuestadores leer la pregunta de manera uniforme a todos los entrevistados
2. Instrucciones	Busque problemas con cualquier introducción, instrucciones, o explicaciones desde el punto de vista de los entrevistados
3. Claridad	Identifique problemas relacionados con comunicar la intención o significado de la pregunta al entrevistado
4. Supuestos	Determine si hay problemas con los supuestos hechos o la lógica subyacente
5. Conocimiento/Memoria	Evalúe si es probable que los entrevistados no sepan o tengan problemas recordando información
6. Sensibilidad/Sesgo	Evalúe si las preguntas son de naturaleza sensible, tiene fraseo sensible o presentan sesgo
7. Categoría de respuestas	Evalúe cuan adecuado es el rango de respuestas que se pueden registrar

\*Traducido al español por Carolina Casas -Cordero, Ph.D., Profesor Asistente, Instituto de Sociología, Universidad Católica de Chile. ccasascordero@uc.cl

**Actividad 2: Sistema de Evaluación de Preguntas****Primera pregunta a evaluar (50 minutos)**

ÍTEM 2

**SIENTO QUE LOS PROBLEMAS DE ESTA CARRERA COMO PROPIOS**

Los expertos encontraron potenciales problemas en los pasos 1, 3, 5, 6, y 7. Específicamente declara que la pregunta está "definida como una percepción y no clarifica aspectos específicos". En cuanto a la claridad, indica que presenta problemas en fraseo y terminología vaga relacionado con la palabra problemas. Otro aspecto a mejorar dice relación con el conocimiento/recuerdo específicamente aplicado a docentes nuevos. Además, indica que una pregunta sensible porque compromete la respuesta. Finalmente, las opciones de respuesta no concuerdan con el tipo de pregunta.

**Actividad 2: Sistema de Evaluación de Preguntas****Segunda pregunta a evaluar (15 minutos)**

ÍTEM 3

**NO SIENTO UN FUERTE SENTIDO DE PERTENENCIA CON LA CARRERA Y SU ORGANIZACIÓN**

Identifican problemas en los pasos 1, 2, 3, 4, 6 y 7. Plantea que es vago respecto al "sentido de pertenencia" y el alcance del término "organización". En el paso 4 indica que la pregunta es de tipo doble porque indaga sobre la carrera y la organización. También destaca que es una pregunta sensible por el compromiso de respuesta y en el paso 7 las opciones de respuestas no son concordantes. Sugieren revisar el uso de negación (no siento). Se señala que el organizar las preguntas podría incorporar cierto sesgo además de confusión por la organización en triadas.

**Actividad 2: Sistema de Evaluación de Preguntas****Tercera pregunta a evaluar (15 minutos)**

ÍTEM 6

**ESTA CARRERA Y SU ORGANIZACIÓN, TIENE UN GRAN SIGNIFICADO PARA MI**

Identifican problemas en los pasos 3, 4, 5, 6 y 7. Se sugiere aclarar el concepto de "organización" ya que podría tener distintas percepciones. Algunos problemas de uso signo ortográfico ",". En el punto 7 se indica no haber respuestas. El punto 5 podría tener dificultades si se tratase de docentes nuevos.

**Actividad 2: Sistema de Evaluación de Preguntas**

Cuarta pregunta a evaluar (15 minutos)

ÍTEM 18

**INCLUSO SI FUERA PARA MI BENEFICIO, SIENTO QUE ESTARÍA MAL DEJAR AHORA LA CARRERA Y SU ORGANIZACIÓN**

*Identifican problemas en el paso 6. Se considera que podría haber una respuesta socialmente aceptable a partir de la pregunta*

**Actividad 2: Sistema de Evaluación de Preguntas**

Quinta pregunta a evaluar (15 minutos)

ÍTEM 24

**NO SIENTO LA OBLIGACIÓN DE RETRIBUIR A LA CARRERA, EL CONOCIMIENTO ENTREGADO EN RELACIÓN A LA GESTIÓN DE LA CALIDAD**

*Identifican problemas en los pasos 1, 2, 3, 4, 6 y 7. Sugieren especificar la carrera de Medicina UV. Algunos problemas de redacción llevan a una poca claridad, dificultades para la lectura e interpretación de algunos puntos. Además se sugiere aclarar la forma de "retribución". Plantean posible desconocimiento del concepto "gestión de la calidad" por lo que se sugiere adicionar una opción "desconozco"*

**Actividad 3: Discusión**

Se toma apuntes generales de la discusión general de los expertos

Pregunta 1

Pregunta 2

Pregunta 3



### Anexo 3. Transcripción del Focus Group.

## Validación por juicio experto de la encuesta “Compromiso organizacional docente hacia la acreditación”

25/octubre/2021

### Actividad 2

- ✓ **Ítem 2:** Siento que los problemas de esta carrera como propios.

**Vivian Alvarado**→ Bueno, he aquí definitivamente la pregunta está orientada a una percepción personal, problemas de audio. Tampoco puntualiza cuales son los problemas que digamos le hacen sentido a esas personas y de qué manera siente que le afecta o lo siente como propio. Lo siento como propio en el sentido que es un problema, esta su trabajo, o es un problema que siente que, por ejemplo pensé en mi cuando se manifestó esa pregunta en el sentido que cuando yo veo que hay alumnos que tienen dificultades que no se subsanan durante el proceso de aprendizaje o durante todo el proceso que pasan a través de la carrera, siento que yo estoy fallando un poco como profesor y que es mi responsabilidad el sacar profesionales que sean aptos y que tengan las habilidades necesarias para desempeñarse como corresponde, como farmacéutico en el campo laboral. Lo siento como una responsabilidad mía, propia. Pero yo eso lo siento por que yo quiero mucho a mi carrera y tengo una responsabilidad social, en el sentido de aportar con profesionales que sean útiles a la sociedad. Pero quien sabe otras personas, perciben el problema en el sentido de que hay demasiado no sé, demasiado papeleo, demasiadas cosas que de repente entorpecen un poco el trabajo y eso significa para mí un problema, y es propio porque me afecta en mi trabajo, pero no desde el punto de vista emocional.

**Alfonso Arribada**→ Quiero aportar un elemento importante desde el psicologismo, cuando uno dice siento y hago propio, hay una redundancia en el concepto interno, por lo tanto, hay un sentido de

pertenencia que está implícito y también el sentir. Yo creo que la manera en que se podría solucionar esta pregunta, desde, vuelvo a insistir, el contexto sicologista es calificar el sentimiento. Estamos hablando de una percepción y sensación, siento, por lo tanto, siento, siento que, siento tristeza, siento alegría, siento, yo creo que ahí en el siento y el propio se juntan ciertos elementos que se van dando a una incongruencia, pero creo que el calificar el sentir podría darle una vía de salida a esta pregunta.

**Bárbara Donoso**→ Así como siento pesar, puede ser

**Alfonso Arribada**→ Sí por supuesto puede ser. El sentir puede ser mucho o sea acuérdate que, Ekman habla de 7 emociones básicas, miedo, tristeza, sorpresa, felicidad, entonces ese siento puede estar ligado, por ejemplo, algún tipo, voy a dar un ejemplo, algún alumno que tenga rangos medios perversos podría estar diciendo que siente problemas, pero está en goce, entonces por eso creo que el sentir podría estar dentro de lo que es el tema de ir desglosando también la finalidad de esta pregunta.

**Cecilia Montero**→ Acá claramente las respuestas no se pueden interpretar, quiero decir, como algo positivo o como algo negativo en el nivel de compromiso, porque la pregunta tiene que ver con el perfil de personalidad que tengamos. Entonces efectivamente, claro, porque yo puedo tener una estructura de personalidad obsesiva, estructurada, o puedo tener una estructura de personalidad de mente muy abierta y que se separar mi labor profesional con mi labor o con mi historia familiar u otro tipo de cosas, entonces que una persona diga no en realidad no siento los problemas de la universidad como propios no significa que tenga poco compromiso, o al revés una persona que diga que si los siente como propios simplemente puede ser que porque, es una persona demasiado, a lo mejor, involucrada o no sabe manejar la parte afectiva frente a la vida. Entonces en el fondo no estamos calificando el nivel de compromiso, sino estamos calificando un montón de otras cosas que probablemente al momento después de ordenar los datos, va a significar que es muy comprometido o no y no es esa la real respuesta la real expresión de lo que quiso hacer esa persona que responde la pregunta.

**José Luis Bucarey**→ Me sumo un poco a lo que han comentado sobre todo Cecilia, en la parte de que la respuesta es múltiple cierto y además es subjetiva, y está bien que sea subjetiva. Primero una pequeña observación, encuentro que se lee raro cuando dice: “siento que los problemas de esta carrera como propios”, yo lo hubiese dejado “siento los problemas

de esta carrera como propios” o “siento que los problemas de esta carrera son propios”, pero creo que ¿esto tú lo tradujiste directamente del cuestionario en inglés cierto?

**Bárbara Donoso**→ No, esto yo utilicé, porque ese es un proceso más largo, busqué una traducción que se hizo al castellano y luego se hizo a la inversa para corroborar y esa fue la que yo tomé como base.

**José Luis Bucarey**→ Perfecto, entonces...o sea primero a mí me llama la atención como está escrita si, encuentro que hay una incoherencia gramática pero menor. Ahora por otro lado si lo que se quiere aquí evaluar es compromiso, estoy de acuerdo con los colegas, en que tal vez habría que darle una dirección, por ejemplo: siento como un desafío los problemas de esta carrera o los problemas de esta carrera son un desafío para mí, tal vez eso de desafío te dice o te puede aportar más sobre el grado de compromiso que la pregunta como está planteada, porque tú le están dando un valor, un sentido al problema.

**Katia**→ Bueno yo aparte de la redacción que ahí concuerdo con el José Luis que en realidad está mal redactada, esa redacción hay que mejorar. Ahora yo...yo voy a pensar de que los autores de este test que son los autores originales, ellos cuando hicieron el cuestionario identificaron que este “sentir los problemas de esta carrera como propios” formaba parte de la dimensión o respondía al compromiso. Ahora efectivamente creo que se puede mejorar ya, colocarle este “siento que es un desafío..” colocarle un algo.. pero yo también tengo mi tema con “los problemas” porque lo siento demasiado vago, demasiado amplio. Cuando tu trabajas en acreditación, yo vengo en este minuto saliendo de la certificación de la carrera de enfermería, yo estuve en la comisión de certificación, y son amplios o sea las problemáticas pueden ser a nivel académico, a nivel administrativo, a nivel de investigación, a nivel de la vinculación con el medio, los resultados de aprendizaje, entonces ...es demasiado amplio. Te sugiero acotarlo a un algo y podrías incluso se puede, porque en este minuto también estoy haciendo un cuestionario para evaluar riesgos laborales, se puede incluso colocar entre paréntesis a qué te refieres. Por ej.: Si tú dices: “siento que los problemas no sé..de docencia o los problemas académicos o los problemas administrativos ...le pones una explicación, como también para contextualizar un poco a qué te refieres con respecto a los problemas..ya..y ahí también está el tema de que dentro de las observaciones está los docentes nuevos. Porque efectivamente para poder estar en conocimiento y para poder responder estar en conocimiento y poder responder esta pregunta se requiere un bagaje, se requiere igual haberse

involucrado en aspectos administrativos probablemente y no necesariamente eso va a ser así. Lo que no me acuerdo es si en la última alternativa tienes un “no sé”, “No aplica” o un “no”. Por ejemplo...aquí a lo mejor podría ser que a algún docente nuevo al que le apliques esto te va a decir desconozco esto, no le va a calzar ninguna alternativa. Yo igual lo evaluaría.

✓ **Ítem 3:** No siento un fuerte sentido de pertenencia con la carrera y su organización

**Cecilia Montero**→ solamente ratificar que claro es una pregunta doble y también digamos el preguntar en negativo no me parece adecuado en cualquier tipo de instrumento en realidad. Solamente recalcar eso..ya basta con eso. O sea es una pregunta doble y que está planteada en negativo. Agregar lo que dijo el profesor delante la connotación que puede tener la palabra “siento”. No sé si me salgo un poco del libreto porque eh no se si a ti te parece correcto que te planteemos una opción de pregunta replanteada porque en la pregunta anterior me ...no se si desestructuraría mucho la pregunta el que preguntaras mejor ¿si tú te haces cargo de aquellos problemas que se relacionan con tu labor en la carrera? Porque eso más que compromiso es en el fondo..estás...si..ehh...cuando hay compromiso tu cumples con tu función, quizás esa pregunta abordarla como “me hago cargo de aquellas dificultades o aquellos problema o situaciones incidentales que competen con mi labor dentro de la carrera. Y quizás a esta pregunta, la que estamos viendo ahora..un poco lo mismo, quitarle un poco el “siento”

**José Luis**→ mira, básicamente era que es probable que los profesores nuevos o académicos recién incorporados no tengan una postura respecto a esto, eso fue la única observación. Podría tener más sentido, pero a mí me hizo sentido la pregunta como está, pero básicamente los profesores recién incorporados podría....les falta una opción a ellos.

**Cecilia**→ Disculpa Bárbara, lo anterior no es tan absoluto porque muchos docentes pueden ser exalumnos o egresados y el sentido de pertenencia va a estar desde el día uno o del día cero. No necesariamente es para aquellos que están recién incorporándose, esta no pertenencia a la carrera también puede darse en alguien que lleva mucho tiempo y la verdad es que está trabajando ahí porque es el único trabajo que encontró. Uno se puede poner en múltiples posturas.

**Vivian**→ Quería hacer una pregunta... si tú en lugar de la palabra “sentir”, que estoy de acuerdo con que el colocarle el “No” siempre puede llevar a cierta confusión, a veces las personas leen demasiado rápido la pregunta y se les pasa el “No”, las preguntas en negación siempre son complejas. ¿ se puede colocar algo así como: “tengo un fuerte sentido de pertenencia a la organización o delimitar también si es carrera u organización aparte....tengo..la palabra tengo.

**Bárbara Donoso**→ si me parece muy pertinente. Quisiera preguntarles particularmente qué les parece organización...qué observan uds o qué interpretan uds por organización, al menos en esta pregunta...en la encuesta en general.

**Katia**→ bueno yo hice esa observación porque me parecía que podía interpretarse como su organización en términos de cómo estaba organizado o estructurado, cómo eran los flujos de procesos y por otro lado su organización podríamos haber pensado en la escuela o facultad. Creo que ahí también debería dejar claro que se refiere y comparto también lo dicho anteriormente de que acá está doble, no se puede en una misma pregunta preguntar por dos cosas o sea por la carrera o por la organización que a mí no me quedó tan claro, yo puedo entender un poco que es la organización interna pero no estoy segura de que eso es realmente el sentido de la pregunta. Tal vez ese “fuerte sentido de pertenencia” podría ser identificado o identificada.

**José Luis**→ solo quería agregar que a mí no me genera conflicto cuando dice “su organización” es como la carrera se organiza, la verdad es que claro uno podría pensar la interna o la directa o la que tiene en su departamento o en su entorno más cercano, pero básicamente es cómo se organiza la carrera. Si no dijera “su organización” claro podría ser la organización de la universidad u otra entidad pero está diciendo la carrera y su organización, la verdad es que a mí no me genera conflicto, pero bueno si puede generar confusión como señala Katia.

**Cecilia**→ también concuerdo con Katia, se puede interpretar como la institución. Entonces efectivamente sobre todo en las carreras de medicina sucede de que haya gente que se sienta con sentido de pertenencia a la carrera pero no tiene idea de que existen 40 carreras más en la institución y tampoco se va involucrar mayormente. Entonces también puede ser si interpretamos organización como institución, y si la interpretamos como la dinámica en cómo está estructurada u ordenada la carrera ahí sigue siendo una respuesta doble en el sentido de que uno puede sentir mucha pertenencia porque es una cosa más bien, como dije delante, vincular afectiva pero reconocer de que hay un desorden, entonces en el fondo claramente hay

dos preguntas en una, ya sea organización se interprete como institución o como el orden o la manera de estructurarse la carrera.

**Vivian** → pensaba que quizás para poder dejar un poco más entendible a qué se refiere con la organización de la carrera se podría colocar: “con la carrera y como ésta está organizada”.

**José Luis**→ sí, pero sabes que después de escuchar la opinión de las colegas ehh se mantiene, claro hay dos preguntas. Tal vez debería ser una respecto a la carrera y punto, y otra es la organización o la estructura administrativa..lo que sea. Ahora estoy totalmente de acuerdo, hay dos preguntas en una entonces claro pueden responder o pensar en su mente afirmativamente en una pero en realidad va a alterar la pregunta.

✓ **Ítem 6:** esta carrera y su organización tiene un gran significado para mí.

**Katia**→ en el punto 6, bueno lo mismo. Puse el tema de la organización como observación directa. “esta carrera tiene un gran significado para mí” también le arreglaría un poquito la redacción. Acá hay dos cosas, la carrera y la organización nuevamente. Requiere un conocimiento, cuando tu preguntas por organización requiere un conocimiento del tema administrativo, ahora yo estoy pensando un poco en la carrera de medicina, estoy pensando en a lo mejor no todos los docentes estaban relacionados..están como permeados de la parte administrativa de cómo se organiza, tal vez puede haber muchos docentes que solamente hacen su aula su clase, entonces acá ...bueno igual sirve para hacer un diagnóstico claramente pero yo lo diferenciaría en dos preguntas, aclarando el tema de la organización son dos preguntas.

**Vivian** → ehh tengo una consulta, la orientación que tiene esta pregunta ¿está al que yo quiero mi carrera o me gusta como está organizada desde el punto de vista administrativo como menciona la Katia? ¿cuál es el objetivo?

**Bárbara Donoso**→ al estar dentro del dominio afectivo lo que se busca es saber si el docente tiene una relación afectiva con la carrera y su organización. Cuando se trata de plantear la carrera y su organización se trataba de hacer ese nexo respecto a cómo estaba configurada internamente la carrera, pero lo que uds comentan tiene mucho sentido que se plantean dos preguntas, algunas personas pueden tratar de separar estas dos áreas o estas dos espacios y está configurada para justamente tratar de evaluar el nivel de involucramiento pero afectivo, es decir cómo yo me siento o qué tan importante es para mí en lazos

afectivos por ej con sus pares, con la organización interna. Eso.

**Vivian** → desde el punto de vista afectivo yo creo que uno le puede tener mucho cariño a la carrera y te da lo mismo como está organizado...me entendí. Y por otra parte la organización administrativa quizás es algo un poco más frío que te facilita todos los procesos y cómo se realizan las cosas que se yo...quien sabe no tiene un elemento tan afectivo como sería querer tu carrera, entonces no sé si la parte organización tiene lugar en este espacio.

**Jose Luis** → quería agregar que si lo que se busca es evaluar afectividad, yo pondría, tiene un gran significado afectivo para mí...agregarle la palabra explícitamente, tiene un gran significado afectivo para mí. Y claramente, de nuevo, hay dos preguntas carrera y organización. Ahora si lo que interesa es saber la organización bueno hay que dejarla como organización pero tratando de desarrollar un poco más la idea. Porque como recién planteó la colega... Decir la carrera es vago...es super vago, a lo mejor yo puedo tener la camiseta puesta por mi profesión pero no por la escuela donde se da la profesión en la que imparto docencia.

**Katia** → a mi lo que me está pasando con el tema de la organización es que me cuesta pensar en significado. Si es organización interna me cuesta plantearme como que tenga significado. Estoy tratando como de responder la pregunta, entonces dice: esta carrera y su organización tiene un gran significado para mí. Me cuesta que me encaje, porque yo no sé si realmente el enunciado sería significado o es significativa, la forma en cómo se organiza la carrera es significativa para mí...no se no me cuadra, no me cuadra así. Si la carrera, esta carrera o trabajar o ser docente porque creo que ese es el punto...ser docente en la carrera de medicina en la universidad blablablá...tiene un gran significado o es muy significativo. Pero la organización de la carrera de medicina de la UV es significativa...creo que no me cuadra con la opción.

✓ **Ítem 18:** incluso si fuera para mi beneficio, siento que estaría mal dejar ahora la carrera y su organización.

**Vivian** → bueno yo...ehh siento que está esta pregunta un poco ehh no sé...las personas se sienten un poco comprometidas con la respuestas o sea...socialmente aceptable porque...el que tu digas estoy buscando pega...eso genera también una sensación de que para qué sigue acá si no le gusta y esa sensación es social...porque tu la percibes...percibes que...los demás se dan cuenta de que en realidad a ti no te gusta estar aquí que quieres irte, la gente puede sentir que quizás

no estás dando tu mejor esfuerzo porque quieres irte, entonces a eso se refiere socialmente aceptable. Pienso que podría redactarse un poco mejor...que fuera un poco menos tan reveladora...no se.

**Cecilia** → es que igualmente como se está evaluando compromiso yo creo que ...vamos a encontrarnos con gente que asume desde un principio que no está comprometida con la carrera de tal manera que quizás esta respuesta no tendría por qué no ser contestada honestamente si total es anonimizada. De tal manera que probablemente si van a haber personas que se van a sentir identificada con esta pregunta y por lo tanto no tendrían por qué responderla políticamente correcta porque no es una entrevista, no va a ser publicable conocida la respuesta, entonces va a ser más fidedigno el diagnóstico que saquemos de ahí, pero eso es para quien es capaz de asumir su honestidad o su situación, porque en el fondo también puede suceder lo que dice la profesora pero ya eso depende de esa parte que no podemos controlar del encuestado porque.....(silencio)...yo incluso me puse bien exagerada, extrema quizás en la reflexión.....(cortado) podemos tener académicos que formen parte el espectro autista pero cuando uno les pregunta por sentir o le pregunta por vínculo emocional le va a costar contestar. Pero que vamos a hacer...no nos podemos poner a adecuarnos a cada tipo de personalidad son cosas que no podemos controlar.

**Bárbara Donoso** → para recapitular que se escucho un poco cortado, su apreciación tenía que ver con que esta pregunta podría no ser respondida de manera fidedigna...o sea como tratando de ser políticamente correcto ¿sí?

**Cecilia** → no no no...justamente lo contrario, como la encuesta es anonimizada quizás muchas personas se van a sentir identificada con esta pregunta de que efectivamente.....(cortado)...pero por otro lado están las personas que si van a querer contestar lo políticamente correcto entonces pero eso ya tiene que ver con el perfil de personalidad de cada uno y la encuesta no se puede estar adaptando a todos los perfiles. Cosas que no están bajo control y que son propias del encuestado.

**José Luis** → solo quería agregar que esto del beneficio, a propósito que está poco escrita rara la pregunta, bueno...insistir en lo de carrera y organización yo creo que ya estamos claro con ese tema cierto?? Hay dos preguntas...y lo otro...incluso si fuera para mi beneficio...eso también se ve...porque pienso quién podría o en qué situación podría ser ...trabajar en otro lugar o jubilarme...o dejar de trabajar simplemente. Esto del beneficio se puede interpretar de muchas maneras.....podría ser poco

clara la comprensión de la pregunta. Y lo otro..siento que estaría mal dejar ahora la carrera sería tal vez..dejar de trabajar ahora o dejar de colaborar ahora para que quede más claro esto de a que se refiere dejar. Básicamente eso es lo que puedo ver.

**Barbara Donoso**→ Vivian...tu habías levantado la mano?

**Vivian**→ estoy super de acuerdo con lo que planteó Cecilia en el sentido de que es anónima la respuesta. En ese contexto entonces ehh mi pregunta es por qué no se deja un poco ..se simplifica un poco y se deja por ej incluso si fuera para mi beneficio ...estaría mal dejar ahora la carrera...y sacarle el sientito...no sé si quedaría mejor ahí.

**Katia**→ bueno yo había...aparte de lo dicho yo había hecho una sugerencia porque estaba mal redactado..incluso si fuera beneficioso para mi sientito que estaría malo..a lo mejor podría ser el pienso..pero es afectivo así que no es pensar ya...que estaría mal ...a ver como era...abandonar la carrera o dejar ahora la carrera y su organización...pero además aclarando el tema de su organización. Ahora..También es doble, la carrera y su organización.

**Vivian**→ Sabes lo que pasa así... digamos un poco realzando lo que dice Katia, yo creo que cuando tu pones..siento que estaría mal..estás como poniendo dos emociones, está mal ..punto. Está mal ya es una emoción ya estoy sintiendo que no es positivo digamos, siento que está como un poquito redundante, sientito...sientito..no sientito.

**Katia**→ no sé Barbara porque yo siento que “organización” nos molesta todo el rato.

**Barbara Donoso**→ siiiii...fue la observación más notable.

**Katia**→cuando yo digo carrera como que la carrea la asumo con todo, la palabra organización le agrega una complejidad, yo se la sacaría.

**Barbara Donoso**→ esta es la última

**Ítem 24:** no siento la obligación de retribuir a la carrera, el conocimiento entregado en relación a la gestión de la calidad.

**Cecilia**→ claro justamente..hay muchos, como decía delante la profesora Katia, que su principal labor es la docencia, la de investigación y la de vinculación con el medio puede que no sean. Básicamente es la docencia, por experiencia propia nosotros tenemos académicos que no entienden a qué nos referimos cuando hablamos de gestión de la calidad incluso cuando hablamos de estrategias de autoregulacion o de

estrategias de mejora, no lo vinculan con la autoevaluación. Entonces yo creo que esta pregunta, puede suceder y sobre todo en una carrera de medicina, que muchos no entiendan o desconocen o ignoran porque su labor principalmente es docente y solamente participan en la gestión de la calidad cuando la carrera está autoevaluándose, y quiere obtener digamos levantar información respecto si el plan de mejoras se está cumpliendo o no pero no es una participación en concebir la gestión o participar directamente en la gestión...no sé si se entiende.

**Vivian**→ bueno yo...yo siento que así como dice Cecilia, es posible que muchos docentes no tienen claro el tema de gestión de calidad que es un proceso que se lleva a cabo siempre, no es solamente en el momento en que me voy a acreditar o sea la calidad continua y todo eso que son procesos que uno continuamente tiene que ir revisando para ir mejorando y la verdad es que hay muchos docentes, pensando en la carrera de medicina, que ellos básicamente no tienen una formación docente, no han hecho muchos cursos de docencia y lo que hacen prácticamente es entregar expertise, experiencias..compartir experiencias para que los alumnos aprendan un poco de esas experiencias, pero son pocos los que utilizan metodologías activas y le meten un poco más de imagicación al formato de entrega de contenidos, a parte de hacer la clase, acompañar al alumno al campus clínico y mostrarle el paciente...entonces gestión de calidad yo creo que son pocos profesores los que lo hacen, ya...entendiendo como proceso que es un proceso continuo entonces esto es como complejo, quien sabe habría que ampliarlo un poco y que realmente ehh porque conocimiento entregado se supone que yo tendría que haberme preparado o la universidad tendría que haberme preparado en esos aspectos y no se si todos ellos están preparados en ese sentido.

**José Luis**→ yo además siento que hay una incoherencia entre el argumento y la conclusión de la pregunta, es como que uno podría haber pegado cualquier cosa después. No siento la obligación de retribuir a la carrera, el conocimiento entregado en relación a la gestión de la calidad. Para mi esta fue la pregunta más rara encuentro que en verdad no hay mucha coherencia o será porque es confuso, además fijate habla del conocimiento en relación a la gestión de calidad. Amí esta pregunta yo la sacaría o la reescribiría de nuevo completa porque cuesta entender qué es lo que busca.

**Katia**→ yo concuerdo con José Luis que esta pregunta yo le cambiaría absolutamente todo, partiendo por la negativa, a mi en general no me gustan las preguntas negativas..estas redacción en negativo

no siempre es bueno además que tiene una complejidad porque tienes que invertir los puntajes todo un cuento. Ehh pero creo que acá yo tal vez usaría un enunciado como: “siento...esto sería como normativo o no?? Va a la dimensión normativa???”

**Barbara Donoso**→ sí

**Katia**→ lo que para esta normativa...a lo mejor podría ser siento el deber o tengo el deber de contribuir con la mejor calidad en los procesos no se....ponerle una cosa como distinta...se supone que todos tenemos que hacer un trabajo..nuestro trabajo independiente cual sea el aporte que yo haga debe ser con la mejor calidad posible, yo creo que por ahí va el sentido de esa pregunta. ¿esa era la última pregunta cierto barbara? Yo no se si vas a preguntar respecto de otras observaciones..

**Barbara Donoso**→ no..quería preguntarles en términos generales, o sea si uds tienen algún aporte que quisieran contarme o algo particular que quisieran decirme para poder cerrar.

**Katia**→ yo aprovechando que tengo el micrófono abierto, yo te lo observé...no hay ninguna pregunta respecto del proceso de acreditación, y tú puedes si bien creo yo tomar como base una encuesta externa o preguntas o ideas, hay que hacer referencias al proceso de acreditación...incluso a lo mejor preguntas que tienen que ver si conozco los detalles del proceso. Yo estoy pensando a quién le importan estos resultados...le importan los resultados a la carrera a la comisión de autoevaluación, porque tu en base a estos resultados tu puedes hacer intervenciones de mejora..justamente, entonces yo creo que a estas preguntas.....(silencio).....derechamente incorporarle el tema de acreditación. Como que adicionarle preguntas..pero si yo intencionaría algunas preguntas que están en el cuestionario a justamente lo que es acreditación. Es como que yo sentí que estaba muy falto de eso..no había ninguna.

**José Luis**→ yo como comentarios generales tenía esto de que al principio se explica lo de la estructura del cuestionario y lo de las triadas, yo creo que eso es innecesario o incluso puede sesgar a la persona que está respondiendo porque tú ya le estás diciendo explícitamente cuales son las dimensiones, pero eso debería quedar clarísimo o debería ser recogido a través del cuestionario...eso por una parte..creo que sesga, además quita tiempo hablar de triadas...es como de qué me están hablando..triadas...entendemos la palabra pero encuentro que además de ser innecesario puede generar un sesgo en la respuesta. Y lo otro que me llama la atención por qué preguntar el sexo..a lo más género. Sexo es...yo creo que hoy día

ya no aplica preguntar sexo..a lo más género si es que es relevante. Déjame mirar qué más había escrito...ahh y agregar un apartado sobre confidencialidad. En la instrucción por lo menos en lo que nos llegó no hay ningún apartado que esto es confidencial..incluso describir brevemente cómo se va a asegurar la confidencialidad, hay algunos cuestionarios que dicen como es por Google esto está encriptado y solo vas a recibir los números no se..pero explicar, dejar bien claro lo de la confidencialidad que no estaba, y eso también tiene que validarse como está escrito, a pesar que eso lo vea un comité de ética. Entonces sería lo de la triada, explicar los ítemes de la encuesta encuentro que está demas y que genera además sesgo, lo del género o del sexo..no preguntar sexo, y lo último..la última observación. Gracias.

**Barbara Donoso**→alguien más

**Katia**→ yo le pondría también los años que lleva trabajando la persona, porque solamente está si es honorarios o es planta, ese dato es importante. Pero También a lo mejor tu descubres que las personas que tienen menos tiempo, menos conocimiento, menos compromiso..entonces ahí tu podrías focalizar un poco las intervenciones.

**Cecilia**→ quería reforzar lo que dijo la profesora Katia al principio en su otra intervención cuando dijo que no había ninguna pregunta de acreditación y en general yo te diría que dentro de los colegas, quizás los otros profesores que no son médico sí, pero los colegas les cuesta entender que la acreditación es una etapa final de un proceso de autoevaluación que se mantiene durante todo el tiempo. Yo creo que sería bueno aprovechar la encuesta para preguntar si conocen esas...es una manera muy simple, a lo mejor yo haría no muchas preguntas respecto a esto para no extender el cuestionario sino que un par de preguntas que nos digan si saben o no saben a qué nos referimos con autoevaluación..a que nos referimos con acreditación, porque quizás para mucho es como el ultimo año antes que expira la acreditación pasada es volverse loco todo el mundo a llenar papeles porque nos queda un año. Y en el fondo no está ese concepto de un proceso de autoevaluación...así tendríamos ese diagnóstico y nos permitiría al encuestado ya enseñarles que son procesos que están íntimamente relacionados pero que una cosa es la acreditación y otra es la autoevaluación.

**José Luis**→si mira sumado a lo que Katia comento respecto a los años de trabajo en la escuela yo sumaría dónde desarrolla mayoritariamente su trabajo sien campo clínico o en aula, porque eso También yo creo que puede generar un perfil distinto de respuesta.

**Cecilia**→uhhy ya que dices eso José Luis probablemente, también va a ver una respuesta distinta a si gran parte de la actividad que realiza un académico es investigación más que docencia ..docencia más que investigación...vinculación con el medio más que otra cosa...quizas tambien donde está la mayor parte de su actividad,,en la docencia..en la investigación..en la VcM o quizás darle una opción que no predomina ninguna.

**Vivian**→ y agregar la parte de administrativos porque los sec. Académicos los directores también tienen que hacer clases pero no al mismo nivel que un docente.

**Bárbara Donoso**→ muchas gracias, en realidad tenía estos como puntos ue los fui anotando porque no podía ir anotando acá pero quiero que sepan que está todo guardado, esta grabación va a ser fundamental para mi para poder modificar y hacer una mejor encuesta. De verdad quiero agradecerles la participación de todos uds porque se entiende la falta de tiempo y finalmente también el hecho de involucrarse en algo particularmente específico, sobre todo en esta temática. Creo que todos uds han sido parte esencial de esta encuesta y de la nueva encuesta., que la idea es que sea un buen instrumento para poder mas que finalmente develar si es que el docente está comprometido o no es lograr obtener información para construir políticas que permitan que el docente se involucre con el proceso y también de paso se den cuenta, como decía Cecilia, todo esto es un continuo..es una mejora continua y que todos ellos no están exentos de esa mejora, son parte fundamental, son clave en este proceso pero también en recibir los resultados. Agradecerles y eso...creo que damos por finalizado el focus group de hoy, que estén muy bien, un abrazo grande...y espero verlos en otra instancia.



**Formulario Autorización para Publicación de Trabajos de Titulación Pre y Postgrado en  
Centro de Recursos para la Enseñanza y el Aprendizaje Universidad Viña de Mar.**

**1. Identificación del Autor/res**

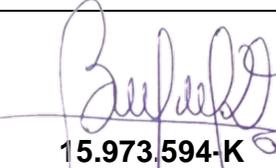
FECHA: Abril/2023

Nombre completo: Bárbara Paulina Donoso Delgado	
Dirección: _____	
E-mail: barbara.donosodelgado@gmail.com	Teléfono: +56952190431
Escuela: Escuela de Educación	
Carrera: Magíster en Docencia para la Educación Superior e Investigación Aplicada	
Título al que opta: Grado académico de Magíster en Docencia para la Educación Superior e Investigación Aplicada	
Profesor(a) guía: PhD. José Rivera Soto	
Título tesis: Propuesta de instrumento para la evaluación y valoración del compromiso organizacional docente en los procesos de acreditación de la calidad	

**2. Autorización de Publicación de Tesis.**

A través del presente documento, autorizo al Centro de Recursos para la Enseñanza y el Aprendizaje, CREA, para publicar la versión digital de esta tesis en el catálogo electrónico, siempre y cuando se respete su autoría y sea citada correctamente, según las siguientes condiciones de acceso: **(Marque con una X)**

<b>PÚBLICO</b>	Autorizo publicar mi tesis para acceso público.	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>RESTRINGIDO</b>	Autorizo publicar mi tesis luego de	<input type="checkbox"/> 6 meses
		<input type="checkbox"/> 1 año
<b>CONFIDENCIAL</b>	No autorizo publicar mi tesis. (Solo se publicará resumen y metadatos)	<input type="checkbox"/>

  
**15.973.594-K**  
**FIRMA Y RUT ESTUDIANTE.**