



**UNIVERSIDAD METROPOLITANA DE EDUCACIÓN,
CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

Decreto Ejecutivo 575 del 21 de julio de 2004
Acreditada mediante Resolución No. 15 del 31 de octubre de 2012

**Facultad de Humanidades y Educación
Maestría en Administración y Planificación Educativa**

Trabajo presentado como requisito para optar al grado de
Magíster en
Administración Y planificación Educativa

**Los Sistemas de Gestión de Calidad y su Incidencia en el
Desarrollo Emocional, Físico, Mental y Laboral de los
Docentes y Directivos Docentes**

Autora: Mónica Alexandra Aguilar Gutiérrez

Asesora: Dr. Lyda Lorena Barón Pinto

Panamá, febrero, 2021

NOTA DE ACEPTACIÓN

UNMECIT

NOMBRES Y APELLIDOS
JURADO PRINCIPAL

NOMBRES Y APELLIDOS
COMITÉ DE INVESTIGACIÓN

PANAMA

Dedicatoria

A mi hijo Oscar Leonardo, porque ha sido la piedra angular por la que día a día el cansancio se desvanece.

Porque a través de su vida, Dios le otorgó sentido a la mía y gracias a su existir el esfuerzo se transforma en amor y las dificultades en nuevas oportunidades.

Porque Dios me ha permitido educarle con el ejemplo para enseñarle, que las luchas traen recompensas y la tenacidad grandeza.

Porque cada mañana con su amor recibo la recompensa por lo que lo hago y me regocija de alegría el corazón.

Porque por él y para el vivo, porque Dios me mostró su infinito amor al regalármelo como HIJO.

Agradecimientos

A Dios, porque direcciona mi camino, y me provee de conocimiento para atender su llamado a seguir la vocación docente. ÉL, me ha dotado de fortaleza y discernimiento para continuar día a día en la búsqueda incesante de acciones que me permitan contribuir a la transformación social, a través de mi profesión.

A mis amados padres, por caminar a mi costado y recordarme con actos simples pero extraordinarios, que siempre vale la pena ir por más, sin importar las vicisitudes que la vida pone para retornos.

A mi Tía porque me fortalece día por día con su apoyo incondicional cuando estoy cansada y con su tenacidad me ha demostrado que lo más valioso habita en la fuerza del corazón y desde allí me impulsa cuando ya no quiero más.

A toda la comunidad que forma parte de la institución educativa, porque sin lugar a duda son ellos quienes aportan a mi formación profesional, y me permiten a través de sus vivencias buscar mi perfeccionamiento, y en especial a Pilar, Álvaro, Jorge Yalyle, Mary Luz y Leidy por apoyarme desde el principio en esta etapa del camino y creer en mí.

A la Universidad Metropolitana de Ciencia y Tecnología (UMECIT), por abrir sus puertas y posibilitar la oportunidad de continuar en la construcción de mi formación académica.

Y desde luego todo el agradecimiento a la Doctora Lyda Lorena Barón Pinto, quien ha puesto a disposición todo su profesionalismo y conocimiento para orientar de manera asertiva y enriquecedora el proceso de construcción de mi investigación.

Los Sistemas de Gestión de Calidad y su Incidencia en el Desarrollo Emocional, Físico, Mental y Laboral de los Docentes y Directivos Docentes

**Trabajo presentado como requisito para optar al grado Magister en
Administración y Planificación Educativa**

Facultad de Humanidades y Educación

Bogotá, Colombia, febrero de 2021

Resumen

La presente investigación tuvo como propósito, analizar la incidencia que el sistema de Gestión de Calidad ejerce sobre el desarrollo emocional, físico, mental y laboral de los docentes y directivos docentes del colegio Santa Lucía IED. La población objeto de estudio, estuvo conformada por 65 funcionarios, que laboran en la institución. Para la recolección de datos, se realizó la aplicación de una prueba de conocimiento y dos cuestionarios, uno de los cuales fue diseñado y sometido a validez de expertos y del cual se calculó un valor de 0,97 con la fórmula Alfa de Cronbach lo cual determina una escala de confiabilidad Alfa (alta). Finalmente se elabora una matriz DOFA, que consolida el análisis de los resultados de los instrumentos aplicados. Los resultados arrojaron que la demanda de procesos y procedimientos inherentes al Sistema de Gestión de Calidad, generan una sobre carga laboral, por asignación de funciones adicionales que involucran requisitos administrativos, y que resultan en su mayoría, ajenos e innecesarios para el desarrollo de las prácticas pedagógicas, puesto que no están inmersos dentro del manual de funciones. Lo anterior desencadena efectos colaterales que se hacen visibles en afectaciones de índole físico, cansancio mental, alteración de las emociones, manejo ineficiente de los tiempos laborales propios para el desarrollo y seguimiento del proceso pedagógico y consecuentemente, deterioro en la calidad de vida laboral y familiar. Por lo anterior fue posible identificar a través de este análisis, que el Sistema de Gestión de Calidad incide sobre el bienestar docente. Por tanto, las instituciones educativas deben propender dentro de sus sistemas de gestión, la vinculación de la gestión del talento humano que promueva escenarios de calidad de vida a la luz de herramientas que permitan visualizar el estado permanente de sus colaboradores.

Palabras Clave: Bienestar Docente, salud emocional, salud mental, salud física, calidad de vida laboral

Abstract

High Quality Management Systems and their Incidence in Academic Coordinators and Teachers' Laboral, Mental, Physical and Emotional Development.

Research paper presented as a requisite to hold the M.A degree in Administration and Educational Plannification.

School of Humanities and Education

Bogota, Colombia. February, 2021

This research had as purpose/goal, to analyse the incidence High-Quality Management System has upon Santa Lucia High School (IED) Teachers and Academic Coordinators' laboral, mental physical and emotional development. The target population was conformed by 65 employees who work in this institution. Concerning data collection , a knowledge test was applied, as well as two questionnaires; and one of them, was designed and checked its validity by experts and a value of 0,97 was calculated with ALFA de Cronbach, which determines an Alfa high level of reliability. Finally, a DOFA matrix is applied, that consolidates the analysis of results of the instruments applied. The results from these analysis proved, that the huge demand of processes and procedures derived from the High-Quality Management System, generate a laboral overload, due to the assignment of additional duties that involve administrative requirements, that are irrelevant and unnecessary in their pedagogic practicum and also they are not part of their duties. All these aspects give as a result colateral effects that affect their welfare, mental exhaustion, emotional alterations, and an adequate labor time management in their academic development process, causing damages in their laboral and family life quality. Through this analysis, it was possible to identify that the High Quality Management System incides in their academic welfare. In a nutshell, Educational Institutions should include in this High Quality Management System, the Human Talent Department vinculation and work in order to foster and promote a better life quality to visualize the permanent welfare of their collaborators.

Key Words: Teacher Well-being, emotional health, mental health, physical health, quality of work life

Tabla de Contenido

Dedicatoria.....	iv
Agradecimientos.....	v
Resumen.....	vi
Introducción.....	xiii
CAPÍTULO I: CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA.....	16
1.1. Descripción de la problemática.....	17
1.2. Formulación de la pregunta de investigación.....	22
1.3. Objetivos de la investigación.....	22
1.3.1. Objetivo General.....	22
1.3.2. Objetivos Específicos.....	22
1.4. Justificación.....	23
1.4.1. Impacto.....	26
CAPÍTULO II: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
2.1. Bases Teóricas, Investigativas, Conceptuales y Legales.....	29
2.1.1. Bases Teóricas.....	29
2.1.1.1 <i>Sistema de gestión de calidad.....</i>	<i>29</i>
2.1.1.2 <i>Calidad.....</i>	<i>30</i>
2.1.1.3 <i>Impacto del Sistema de gestión de calidad en la educación.....</i>	<i>33</i>
2.1.2. Bienestar docente.....	35
2.1.2.1. <i>Medición del bienestar docente.....</i>	<i>36</i>
2.1.2.2. <i>Factores que inciden en el bienestar docente.....</i>	<i>38</i>
2.1.2.3. <i>Relación de la satisfacción laboral con el bienestar docente.....</i>	<i>40</i>
2.1.2. Bases Investigativas.....	40
2.1.2.1. <i>Antecedentes Históricos.....</i>	<i>50</i>
2.1.3. Bases Conceptuales.....	54
2.1.4. Bases Legales.....	59
2.2. Definición Conceptual y Operacional de las Variables.....	63
2.2.1 Definición Conceptual.....	63

2.2.2 Definición Operacional	63
2.3 Operacionalización de las Variables	63
CAPÍTULO III: ASPECTOS METODOLÓGICOS DE LA INVESTIGACIÓN	68
3.1. Paradigma, Método y/o Enfoque de Investigación	69
3.1.1. Método de la investigación	71
3.1.2. Tipo de investigación Analítica.....	72
3.1.3. Diseño de la Investigación	72
3.1.4. Técnicas e instrumentos de Recolección de Datos.....	74
3.1.5. Población, Muestra y Muestreo (cuantitativa) y/o Unidades de estudio y Sujetos de la Investigación (cualitativa).....	80
3.1.5.1. Población y/o Descripción del Escenario de Investigación.....	80
3.1.5.2. Muestra y/o Descripción y Criterios de Selección de los Informantes Clave.....	82
3.1.6. Procedimiento de la investigación.....	83
3.1.7. Validez y Confiabilidad (cuantitativa)/ Credibilidad (cualitativa) de los instrumentos.	85
3.1.9. Consideraciones éticas	94
3.1.9.1. Criterios de confidencialidad.....	95
3.1.9.2. Descripción de la obtención del consentimiento informado	95
3.1.9.3. Riesgos y beneficios conocidos y potenciales.....	96
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS O HALLAZAGOS	69
4.1.1. Análisis de resultados Instrumento “Metodología de medición y evaluación —MESGC8+2 — para seguimiento, análisis y mejora de los Sistemas De Gestión de Calidad.....	98
4.1.2. Análisis de resultados instrumento Bienestar Laboral General: Estructura y Propiedades Psicométricas, (qBLG).	104

4.1.3. Análisis Tercer Instrumento “Incidencia de los sistemas de gestión de calidad, en el desarrollo emocional, físico, mental y laboral de los docentes y directivos docentes”	113
4.1.3 Análisis cuarto Instrumento “Matriz DOFA “Análisis del impacto del Sistema de Gestión de Calidad sobre el bienestar emocional, físico, mental y laboral de los docentes y directivos docentes del colegio Santa Lucía IED”	117
4.2. Discusión de resultados.....	120
Conclusiones	129
Recomendaciones	132
Bibliografía	134
ANEXOS	98

Lista de figuras

Figura 1. Ciclo Holístico de la Investigación.....	69
Figura 2. Resultados Aplicación Instrumento.....	103
Figura 3. Contraste de Resultados Aplicación Instrumento.....	104

Lista de Anexos

Anexo 1. Instrumento 1.....	99
Anexo 2. Instrumento 2.....	100
Anexo 3. Instrumento 3.....	101
Anexo 4. Validación del instrumento.....	102
Anexo 5. Constancia de Validación expertos.....	104
Anexo 6. Resultados de la confiabilidad de la validación del instrumento 3.....	105
Anexo 7. Consentimiento Informado.....	106

Lista de Tablas

Tabla 1. Operacionalización de variables	65
Tabla 2. Total Docentes y Directivos Docentes del Colegio Santa Lucía IED.....	81
Tabla 3. Varianza de respuestas	93
Tabla 4. Tabla de Confiabilidad.....	94
Tabla 5. Escala numérica para tratamiento de datos	99
Tabla 6. Número de calificación de los principios del SGC	99
Tabla 7. Evaluación de resultados Metodología de Medición y Evaluación — MESGC8+2— para Seguimiento, Análisis y Mejora de los Sistemas de Gestión de Calidad.	100
Tabla 8. Opciones de respuesta vs Escala de valoración	105
Tabla 9. Medición de impacto por escala.....	106
Tabla 10. Relación factores y escalas cuestionario Bienestar Laboral General: Estructura y Propiedades Psicométricas, (qBLG).....	107
Tabla 11. Análisis escalas de afectos	108
Tabla 12. Análisis de Competencias	109
Tabla 13. Análisis escalas de Expectativas	110
Tabla 14. Análisis escalas de Somatización.....	111
Tabla 15. Análisis escala de Desgaste.....	112
Tabla 16. Análisis escala de Alineación	112
Tabla 17. Escala Numérica de acuerdo con nivel de incidencia	113
Tabla 18. Escala de Categorización	113
Tabla 19. Análisis por promedio.....	114
Tabla 20. Matriz DOFA – Análisis resultados.....	118

Introducción

En la actualidad, implementar Sistemas de Gestión, en el sector educativo, presupone una ruta hacia la calidad. Las instituciones educativas ahondan sus esfuerzos por ofertar un servicio altamente competitivo enmarcado en la excelencia, con el propósito de satisfacer los clientes (estudiantes - padres), y cumplir las expectativas en la caracterización de la propuesta educativa. Es así como Oliver (1980) define la satisfacción como resultado positivo de la relación entre el consumidor y el producto.

Uno de los objetivos de los Sistemas de Gestión de Calidad, es sistematizar los procesos, con el propósito de lograr su integración, en este sentido, Armas (2013) refiere que dicha integración posibilita aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión, de esta manera los Sistemas de Gestión, resaltan su importancia al contribuir para que las organizaciones obtengan un mayor resultado empresarial, y así mismo puedan alcanzar en un alto porcentaje los indicadores trazados para cada uno de los objetivos definidos, de acuerdo con la norma en la que se certifique.

Así mismo, la norma implementada dentro de un sistema de Gestión, fomenta el intercambio internacional a fin de aplicar estándares comunes de calidad, tal como lo afirma Schurman (1997), puesto que de acuerdo con la metodología implícita, cualquier organización puede incursionar en un Sistema de Gestión, si se tiene en cuenta que las líneas que establece cada una, posibilita describir procesos y procedimientos claros, los cuales son monitoreados a través de mecanismos de control que se hacen evidentes mediante auditorías internas o externas, lo que permiten a su vez validar de manera objetiva su alcance.

Desde esta perspectiva, se puede inferir que cuando una organización incursiona dentro de un Sistema de Gestión de Calidad, presenta notables ventajas,

justo como lo refiere Campos y Martínez (2006), otorga garantías a los clientes puesto que genera seguridad de que el producto ofertado cumple requisitos de calidad, antepone certificación de calidad en los diferentes procesos y procedimientos, posibilita documentar las diferentes actividades y de esta manera realizar trazabilidad de procesos y definir principios de planeación para la ejecución de las actividades.

Adoptar un Sistema de Gestión de Calidad, promueve una ventaja competitiva que permite reconocer una entidad a partir de las experiencias memorables que los clientes perciben, puesto que compromete a las organizaciones a incursionar en procesos de mejora continua, en la cual según Schuurman (1997), se hace necesario involucrar los responsables de procesos y procedimientos, alineados con la estructura organizacional. Dicho en otras palabras, permite organizar de manera sistemática la estructura de una empresa.

Desde las instituciones educativas, implementar un Sistema de Gestión de Calidad permite realizar evaluación y analizar el impacto de la prestación del servicio, como entidad social, puesto que independiente de cual sea su naturaleza, su impronta se centra en desarrollar habilidades y competencias que permitan atender las necesidades de las demandas laborales a las que se enfrenta un país. De acuerdo con Villarreal (2015), los Sistemas de Gestión en la educación, son una herramienta que posibilitan documentar procesos administrativos y académicos, sin dejar de lado los aspectos fundamentales de la docencia. Para tal fin los centros educativos establecen una política de calidad que se fundamente en procesos estandarizados de acuerdo con la estructura organizacional.

De acuerdo con lo anterior, autores como Fernández, Carballo y Congosto (2013), expresan que implementar sistemas de calidad en las instituciones educativas, posibilita transformación, sin embargo, muy pocas investigaciones plantean el impacto que las adopciones de estos sistemas generan sobre el talento humano.

El sentido de esta investigación se fundamenta en analizar la incidencia que ha generado el Sistema de Gestión de Calidad sobre los docentes del colegio Santa Lucía IED, específicamente en el aspecto emocional, físico y por consiguiente en el desempeño laboral, puesto que la mayoría de los procesos y procedimientos se direccionan a cumplir los requisitos propios de la norma, bajo la cual se encuentra certificada la institución.

Para tal fin la investigación está estructurada en cinco capítulos:

El Capítulo 1, relaciona la contextualización de la problemática, a partir de la descripción y definición de la pregunta problema y objetivos de la investigación, así como también justificación del objeto de estudio.

El capítulo 2, plantea las Bases Teóricas, Investigativas, Conceptuales y Legales de la investigación, así mismo, la definición conceptual y operacional de las variables y conceptos definidores y sensibilizadores.

Para el capítulo 3, se definen los aspectos metodológicos de la investigación, en los cuales se especifica método, enfoque, tipo y diseño de la misma y se delimita la caracterización de la población. Se complementa con la relación de instrumentos y técnicas empleadas para el análisis de la información y las respectivas consideraciones éticas.

En el capítulo 4, se plantea el análisis de resultados de la investigación, a partir de las técnicas de análisis de datos o hallazgos y la discusión de los Resultados.

El capítulo 5, establece las conclusiones y recomendaciones propias de la investigación, y determina aspectos relacionados con los beneficiarios.

CAPÍTULO I: CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

1.1. Descripción de la problemática

Un Sistema de Gestión de Calidad, es un conjunto de elementos que comprende actividades organizadas sistemáticamente, a través de la gestión de procesos, los cuales interactúan con el fin de conseguir logros establecidos por una organización. De acuerdo con Bounds (1994), el concepto de calidad vinculado a los sistemas, ha evolucionado a través de los momentos coyunturales de cada época.

Según Ishikawa (1986), la calidad se relaciona con los procesos desarrollados en una organización, además tiene que ver con la percepción del usuario en cuanto a su satisfacción y con los procesos de atributo insertos en el momento de ofertar el servicio, el cual se define a partir de la caracterización del mismo. Es decir que la satisfacción del cliente es un factor proporcional, a la manera como se cumplen las expectativas del consumidor.

Incursionar en los sistemas, genera un predominio por estandarizar prácticas, posibilitar la referencia de resultados con otras instituciones y tecnificar los oficios, es así como la calidad en la gestión, posibilita el desarrollo de técnicas ligadas a la productividad, a través de la adopción de instrumentos que conduzcan a la consecución de objetivos (Assaél, Guzmán y Contreras 1993).

De esta manera, las organizaciones ahondan sus esfuerzos por ofertar un servicio altamente competitivo enmarcado en la calidad, con el propósito claro de satisfacer los clientes, como lo define Oliver (1980), la satisfacción como una experiencia memorable dejada en un cliente, a partir de excelente calidad del producto ofertado.

Por tanto, implementar un Sistema de Gestión de la Calidad debe garantizar el desarrollo de las prácticas en pro de la mejora continua, aunque esta apreciación infiere aplicabilidad empresarial, el término de calidad ha incursionado en los

sistemas educativos, puesto que la exigencia de la evaluación de las instituciones posibilita la mejora del sistema en este ámbito, como lo señala (Casanova, 2004).

Es así como las instituciones educativas, incursionan al implementar Sistemas de Gestión de calidad, como una de las tantas respuestas a las necesidades planteadas en las demandas competitivas, al respecto Witcher (1995), enfatiza que la gestión de la calidad es un instrumento que contribuye a mejorar los procesos administrativos y directivos. Este nuevo enfoque de la educación, presupone una redefinición de la práctica docente, puesto que la incidencia de procedimientos administrativos inmersos dentro de un Sistema de Gestión, tienden a desvirtuar el papel del maestro.

La exigencia de la medición en las instituciones, garantiza la mejora en la educación, es así como el término de calidad ha incursionado en los sistemas educativos, puesto que éstos han sido centro de evaluaciones permanentes, con el fin de garantizar la excelencia. De esta manera las instituciones educativas se involucran en una demanda competitiva a partir de los resultados, los cuales presuponen el control de indicadores para el cumplimiento de objetivos (Casanova, 2004).

Según Shadikur y Khandker (2010), el plantear indicadores permite definir, cuantificar y verificar el alcance de metas. Este sistema de monitoreo, posibilita entre otras cosas recopilar información útil, que puede ser empleada en la construcción de acciones preventivas, definidas desde las diferentes gestiones con las que cuenta la institución educativa, y por ende están sujetas a involucrar los diferentes actores que participan en el proceso educativo.

Implementar Sistemas de Gestión de Calidad en las instituciones educativas, requiere realizar una reestructuración de las prácticas tradicionales, puesto que se incursiona en un proceso de estandarización en el que cada colaborador asume una responsabilidad definida acorde con su descriptor de cargo (Hunt, 1993).

En consecuencia, dicha implementación y la definición de nuevas funciones estandarizadas anexas a la responsabilidad académicas de los docentes, generan algún tipo de estrés y sobrecarga laboral. En el análisis realizado por Cirera (2012), a partir de 14 investigaciones de índole nacional e internacional, dejan evidente que los factores más relevantes y asociados al cansancio y estrés de los maestros, se relacionan con la presión en el trabajo, sobre carga laboral, clima laboral y dinámica organizacional, elementos que son predominantes cuando se opera bajo la figura de SGC.

De acuerdo con estos estudios se encontró que el 87% de los docentes, refieren relacionar su estrés laboral a sobrecargas laborales, y dificultades organizacionales, según lo señalan Oramas y Rodríguez (2007), por otra parte en Colombia al realizar un análisis en el año 2012, a una institución educativa, se determinó que el 36,3% de los maestros evidencian estrés, a causa del el clima organizacional y las tecnologías, y sobre carga laboral, lo que presupone que el docente debe dar cuenta de repuestas en múltiples campos acorde con las funciones que se le asignen.

Este escenario, asemejan la función docente, como una producción industrial, puesto que tal como lo afirma Assaél (2009), los maestros “pueden ser intercambiados como si fueran piezas de una fábrica” (p. 7), es decir, que de acuerdo con la definición del manual de calidad propio de los Sistemas de Gestión, los profesores deben asumir actividades definidas bajo lineamientos administrativos, los cuales deben cumplir según lo indiquen los procesos y procedimientos, propios de un ejercicio de estandarización.

Lo anterior se traduce en una preocupación, puesto que la misión del docente, se puede alterar a causa del aumento en aspectos administrativos, específicamente en el incremento de registros y formatos por diligenciar, si se tiene en cuenta, que los sistemas infieren que cada actividad, deba estar relacionada con un procedimiento

específico. De acuerdo con Hidalgo (2015), el trabajo del educador debería ser un acto de creación no algo mecánico, sin embargo, estandarizar la práctica docente a través de estos sistemas, puede quizás limitar la innovación en el aula como consecuencia del desgaste laboral.

Desde esta perspectiva, la inmersión de los sistemas de Gestión en las instituciones educativas, direccionan la tendencia a priorizar los procedimientos, sin atender muchas veces las necesidades personales y aspectos emocionales de los colaboradores, lo anterior fundamentado en lo que afirma Max-Neef (1993), quien indica que los procesos organizacionales priman sobre las posibles situaciones que atraviesan los trabajadores en una empresa.

Si bien es cierto, las instituciones se esfuerzan al implementar Sistemas de Gestión, con el fin de obtener resultados de impacto con altos índices de calidad, la presente investigación se centra en el interés por determinar que tanto inciden estos procesos en el estado emocional, físico, mental y laboral de los maestros, puesto que algunos estudios internacionales según Seire, Araujo y Reis (2004), señalan que una de las principales alteraciones que reflejan los docentes en su práctica profesional, es el desgaste de la salud mental a causa de sobrecarga laboral.

Desde otro punto de vista, investigaciones como las de Cornejo (2009), en estudios realizados sobre la salud laboral de los profesores en Chile, evidencia que un 26,6%, padecen de agotamiento emocional, 13,9% estrés y 13,2%, síntomas de depresión. De acuerdo con lo anterior, Cornejo y Quiñonez (2007), refieren que muy pocos estudios analizan este aspecto, si se tiene en cuenta que la docencia y la profesión sanitaria son consideradas las de mayor riesgo de estrés laboral.

Esta situación no es ajena a la institución educativa objeto de estudio, el colegio Santa Lucía IED, ha evidenciado a lo largo de los últimos cuatro años una tasa de rotación docente cercana al 13,6 % anual, cifras que se enmarcan como

resultado de la búsqueda de nuevas oportunidades laborales, que presenten reducción en horarios, y disminución de carga laboral. Según los indicadores de informe de gestión anual, un 9,3 % de los docentes relacionaron durante el 2019, situaciones en afectación de salud específicamente en sintomatologías de dolor de cabeza recurrente y un 12,4 % manifestaron cansancio laboral.

Desde el ámbito académico, la Institución Educativa Distrital Santa Lucía, no presenta incremento con relación a los resultados obtenidos en las pruebas externas durante los últimos cuatro años, aunque desde la planeación y la gestión directiva se promueven prácticas pedagógicas con el objetivo de incrementar los indicadores, se ha evidenciado que los maestros se muestran cansados, y a través de la observación directa de clases, sus prácticas pedagógicas no cumplen el estándar requerido según la planeación.

Desde la evaluación de la gestión administrativa, se evidencia rotación anual de docentes, los cuales renuncian antes de culminar el año, debido a que reciben ofertas que presentan disminución notable de tiempo en jornada laboral y por consiguiente reducción en tareas. Así mismo, los índices de reporte por incapacidad referidos periódicamente, generan preocupación, puesto que las causas se relacionan por enfermedades que son reincidentes.

De acuerdo con lo anterior, surge la necesidad por determinar si en la Institución Educativa Distrital Santa Lucía, los docentes han venido experimentado situaciones de alteración emocional, a causa de factores relacionados con la inmediatez en respuestas y solicitudes que se exigen para poder cumplir los requerimientos de la norma ISO 9001:2015, bajo la cual se encuentra recertificada la institución, por pertenecer a una de las unidades de negocio de la Caja de Compensación Familiar Cafam.

Por tanto, se considera relevante indagar e identificar sobre cuáles son los

efectos que genera el implementar el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015, en la Institución Educativa Distrital Santa Lucía, y su incidencia directa sobre el personal docente con relación al desarrollo emocional, físico, mental y desempeño laboral.

1.2. Formulación de la pregunta de investigación

¿Cómo incide la implementación del sistema de Gestión de Calidad, en el desarrollo emocional, físico, mental y laboral de los docentes de la Institución Educativa Distrital Santa Lucía?

1.3. Objetivos de la investigación

La presente investigación plantea los siguientes propósitos

1.3.1. *Objetivo General*

- Analizar las incidencias de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en el desarrollo emocional, físico, mental y laboral de los docentes de la Institución Educativa Distrital Santa Lucía.

1.3.2. *Objetivos Específicos*

- Identificar el conocimiento que tienen los docentes del colegio Santa Lucía IED, con relación a los procesos y procedimientos que se llevan a cabo en la institución y los cuales son propios de los Sistemas de Gestión de Calidad.
- Caracterizar el impacto que el proceso del Sistema de Gestión de Calidad genera sobre el bienestar emocional, físico, mental y laboral de los docentes

del colegio Santa Lucía IED.

- Determinar la incidencia que tienen los Sistemas de Gestión de Calidad, sobre la práctica pedagógica y el bienestar de los docentes del colegio Santa Lucía IED.
- Analizar los factores sobre los cuáles se genera mayor incidencia con relación al bienestar emocional, físico, mental y laboral de los docentes del colegio Santa Lucía IED, a partir de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

1.4. Justificación

De acuerdo con Robalino y Körner (2005), la calidad de vida del docente es un factor relevante, puesto que influye directamente en el desarrollo de competencias afectivas, emocionales y humanas, y a su vez genera un impacto positivo que se hace evidente en su desempeño laboral. Es así como la condición de trabajo, resulta ser un factor fundamental para garantizar el desarrollo profesional y personal de los maestros, con miras a la consecución de resultados en la institución educativa donde se desempeñe. De acuerdo con lo anterior, la investigación se justifica a partir de lo siguiente:

- La satisfacción laboral es un constructo unidimensional, como respuesta a la relación positiva que un empleado genera con su trabajo, es decir que la satisfacción laboral es un factor esencial para que un trabajador sienta entusiasmo con su función y por consiguiente demuestre alto rendimiento con relación a la misma (Spector, 1997).
- El sentimiento de agrado por una labor es directamente proporcional a ejecutar un trabajo de interés y el cual tiene mucho que ver con el ambiente laboral, en este sentido, es fundamental que los docentes encuentren un espacio favorable

laboralmente, si se tiene en cuenta que dicho aspecto repercute en su estado anímico, el cual es percibido por los estudiantes, y se convierte en un elemento motivante del proceso de enseñanza aprendizaje, puesto que la profesión docente, es una de las labores que genera mayor impacto en el desarrollo humano, debido a que en su ejercicio, no solo transmite conocimientos y contenido (Muñoz, 1990).

- Reconocer las condiciones laborales de los docentes en términos de salud mental y adecuado ambiente laboral, son elementos esenciales para ofertar una educación de calidad, entonces, si el profesor percibe equilibrio en estos factores, así mismo será su desempeño. El resaltar aspectos humanos sobre la materialización de funciones, genera en el profesorado motivación extrínseca, que se verá ampliamente reflejada en los resultados (Parra, 2005).
- Las instituciones educativas deben esforzarse por generar ambientes de trabajo, propicios y que suplan las necesidades básicas de los maestros, a fin de que se sientan en un ambiente laboral favorable, que sin lugar a duda se verá reflejado en los resultados, y el cual debe estar desde luego acorde, con el contexto socio cultural, en el que actualmente se encuentre inmersa la educación (Anaya, 2014).
- El apoyo social en el trabajo y las estrategias para afrontar situaciones estresantes, la autoeficacia y el manejo del tiempo, son factores determinantes que conllevan a propiciar un ambiente de bienestar para los docentes, y contribuyen a mejorar su desempeño. Resaltar al maestro como ser humano, antes que, como un elemento de operación sistemática, facilita y enriquece el desarrollo de su función, puesto que se siente reconocido como un ser social indispensable y fundamental para la organización (Cornejo y Quiñonez, 2007).
- El papel del equipo directivo en una institución educativa, va más allá de hacer seguimiento a procesos y procedimiento, distribuir funciones y establecer rendición de cuentas, se requiere que desde la dirección el personal sea

reconocido como parte esencial en el desarrollo eficiente y eficaz de las dinámicas institucionales, al punto de fortalecer sus competencias emocionales, si se tiene en cuenta que los maestros experimentan sentimientos de soledad que pueden afectar su práctica laboral, cuando no perciben apoyo corporativo y se resta importancia desde la administración (Pérez, 1997).

- Los lineamientos de los Sistemas de Gestión de Calidad que fueron adoptados en principio por las empresas de manufactura, han tenido a través del tiempo acogida en las instituciones educativas con el objetivo de estar a la vanguardia con las demandas del mercado, es así como se encaminan los esfuerzos por alcanzar la satisfacción máxima al usuario, puesto que permiten identificar los requisitos de los clientes, siendo este uno de los principios fundamentales de los SGC, en cualquier organización (Gómez, 2004).
- Los sistemas de Gestión de Calidad permiten realizar un exhaustivo seguimiento de los diferentes procesos que se llevan a cabo en una organización, por tanto, posibilita la mejora en la gestión del conocimiento, a través del el control de documentos y registros, y su importancia radica en pasar de la cultura oral a la escrita, de tal manera que se resalte la eficiencia y eficacia en la mejora de flujos de la información, y se suministren los datos relevantes de cada área, así como la correlación entre las distintas unidades involucradas en la empresa, todo con el objetivo de fortalecer canales de comunicación (Moreno, 2001).
- Un Sistema de Gestión de Calidad, genera un impacto estratégico en las organizaciones y abre camino a las demandas competitivas, por lo cual debe estar provisto de la solidez, que se hace evidente a través del impacto en el desempeño tecnológico, económico, científico y social de la empresa. Desde esta perspectiva, adoptar un SGC, es una decisión estratégica, centrada en las fortalezas, oportunidades, necesidades, objetivos, recursos y productos ofertados de una compañía (Ramírez, 2005).

1.4.1. Impacto

De acuerdo con Cornejo y Quiñonez (2007), muy pocas investigaciones son concernientes al trabajo, la salud y el bienestar de los docentes, y mucho menos relacionan estos aspectos con de la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad y su incidencia en estos factores. Desde este punto de vista se pretende alcanzar el siguiente impacto:

- La investigación busca como un primer impacto, el fomentar una cultura organizacional en al IED Santa Lucía, que disminuya la brecha entre el alcance del sistema de Gestión de Calidad y el talento humano, específicamente, con relación a los docentes, de tal manera que se haga evidente que las exigencias para cumplir los objetivos institucionales no incidan el desarrollo emocional y laboral de los maestros, puesto que la combinación de demandas laborales y las características propias del trabajo afectan la salud y el comportamiento de los trabajadores (Díaz, 2010).
- Con relación al impacto directo sobre los docentes, la investigación pretende identificar acciones que favorezcan el ambiente laboral para los maestros, a fin de mejorar su calidad de vida en el trabajo, disminuir afectaciones en la salud y mejorar las condiciones para efectuar sus funciones. Lo anterior con el propósito de fortalecer directamente la relación con los estudiantes, y buscar de esta manera incrementar los resultados de las pruebas externas, y garantizar el desarrollo de prácticas pedagógicas exitosas, retadoras e innovadoras.
- Por otro lado, se busca fortalecer procesos de comunicación con el equipo de trabajo y lograr alcance de objetivos fundamentales para cumplir el Proyecto Educativo Institucional. Es prioridad para esta investigación considerar la salud

del docente como un concepto integral, puesto es el resultado del equilibrio social, psicológico, fisiológico y biológico, al que se enfrenta cada maestro y el cual influye de manera directa, en la forma como enfrenta su labor, es decir que, si el docente está bien, se propicia una relación directa de bienestar para los estudiantes. (Robalino y Körner, 2005).

- Por último, en el impacto de la investigación, es relevante la relación con los estudiantes, por tanto, se espera fortalecer la motivación en el aula, a partir de la actitud positiva del docente con el fin de incrementar los resultados de las pruebas externas, reducir el índice de reprobación anual, garantizar la permanencia escolar de los alumnos y promover prácticas pedagógicas que incrementen la tasa de absorción anual.
- Lo anterior presupone una satisfacción en la prestación de servicio, pues se busca que, al mejorar la calidad de vida del docente, se genere un efecto que impacte en la imagen institucional, al alcanzar los lineamientos establecidos por autoridades educativas, los cuales se verifican a partir del seguimiento de los mecanismos de evaluación establecidos para cumplir los logros y objetivos, (Díaz & Rueda, 2000).

Esta investigación se encuentra en la línea de Administración y Gerencia, puesto que se centra en el principio de identificar situaciones que a futuro permitan implementar acciones, que den respuesta a necesidades propias de la realidad institucional. Desde esta perspectiva la propuesta se direcciona desde los ejes de Administración y Gerencia Educativa y el área de Administración y Planificación.

CAPÍTULO II: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Bases Teóricas, Investigativas, Conceptuales y Legales

2.1.1. Bases Teóricas

2.1.1.1 Sistema de gestión de calidad

Los Sistemas de Gestión, son un agregado de elementos que conducen a asegurar la calidad, en la prestación de un servicio, Camisón, Cruz & Gonzales (2006), lo definen como un conjunto de métodos que convergen en diferentes aspectos del proceso administrativo. Es decir, no se limita a un producto o servicio ofertado, sino que abarca las diferentes maneras en las que una organización se esfuerza por satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, sus colaboradores y la sociedad.

Dicho sistema, centrado en normas internacionales, ha tenido acogida por las organizaciones puesto que tal como lo señala Gárciga (2001), contribuyen a cumplir con los requerimientos de los clientes y mejorar el desempeño organizacional, de tal manera que posibilita ampliar el mercado a través de la apertura de ventajas competitivas, que enmarcan las empresas en una cultura de calidad.

Por otra parte, Sánchez (2006), define Gestión de Calidad, como una herramienta robusta que posibilita la eficiencia y eficacia de los procesos en una organización, puesto que permite integrar la gestión estratégica, desde una perspectiva de pensamiento sistémico, alineado con un enfoque de procesos y la impronta de una cultura centrada en satisfacer los requerimientos del cliente, a fin de obtener resultados esperados, en una relación de mutuo beneficio.

Los Sistemas de Gestión, se han convertido día por día en una razón de peso para que las organizaciones incursionen en una cultura de la calidad, por ser un

elemento estratégico que permite incursionar en la demanda competitiva del mercado nacional e internacional, y para lo cual se centran en una norma específica. De acuerdo con lo anterior, Sené (2000), considera que, para tal efecto, la familia de la norma ISO 9001:2000, ha sido considerada la de mayor aceptación por las empresas, puesto que establece los requisitos mínimos que cualquier SGC de contener, además que soporta su cumplimiento a través de certificados de calidad.

Surgen muchas definiciones con lo relacionado a Sistemas de Gestión de Calidad, sin embargo desde las perspectiva de diversos autores, se emite una conceptualización que quizás resulta parcial, puesto que tal como lo relacionan Flynn, Schroeder y Sakakibara (1995) apoyados por Greene (1993), sigue siendo impreciso determinar de manera puntual las prácticas, principios y técnicas para un desarrollo óptimo de un SGC, pues casi todos los Sistemas se centran en instrumentos de medición y dejan de lado elementos que se consideran importantes y que forman parte de la cultura organizacional y de su direccionamiento estratégico.

Es así como los Sistemas de Gestión, representan un amplio proceso que, integrado al Direccionamiento Estratégico de la empresa, se enfoque en la satisfacción del cliente, a partir de incursionar en una dinámica de mejora continua, guiada desde una administración participativa, que permita involucrar los diferentes actores de la organización, con miras al alcance de los objetivos definidos con una visión estratégica, innovadora y sistémica (Guerra & Meizoso, 2012).

2.1.1.2. Calidad

Al definir el término Sistema de Gestión, es pertinente referir el constructo de calidad, el cual ha sido un término que ha venido sufriendo cambios a través del tiempo. En palabras de Ishikawa (1986), el concepto de calidad, hace referencia a la dicotomía de valor de cambio y valor de uso proveniente de la economía clásica. De

esta manera la producción de mercancías, ya sean bienes o servicios, también son percibidas como acumulación simbólica y en cierto sentido como subjetividad proyectada por el consumidor.

Aunque es posible remontarse a la civilización egipcia y fenicia, para referir el término de calidad, Llórens & Fuentes (2005), refieren que es en la era industrial en la que se le ha dado un mayor desarrollo al constructo, puesto que hubo un avance significativo entre la producción artesanal llevada a cabo en talleres durante la edad media, y los procesos de producción en las fábricas de la edad moderna, de tal manera que las empresas se vieron obligadas a definir procedimientos específicos que permitieran cumplir los requisitos para la demanda de productos.

El llamado “padre de la calidad”, Deming (1989, citado en Walton, 1988), define que la calidad no es otra cosa que un proceso de mejora continua. Desde este punto de vista la calidad se plantea como la ruta establecida en pro de la demanda competitiva, en la que prima la relación directa entre el producto ofrecido y el cliente, y de esta manera implementar un enfoque no solo al producto final, sino a la revisión de los productos intermedios o en proceso.

El término de calidad se ha vinculado desde la época antigua al concepto de excelencia, tal como lo relaciona Tuchman (1980), quien asocia la calidad como un estado de no conformismo. En este sentido todas las organizaciones ahondan sus esfuerzos por ofertar un servicio altamente competitivo enmarcado en la calidad con el propósito claro de satisfacer los clientes, tal como lo define la Norma ISO 9000:2000, al considerar la satisfacción como la percepción sobre el grado en que se cumplen los requisitos.

Si se tiene en cuenta que son innumerables las definiciones que giran alrededor del término de calidad, se citan algunos conceptos relevantes según su evolución histórica:

- En palabras de Pirsig (1974), la calidad es el resultado de un estímulo que surge del entorno para crear el mundo en el que vivimos. Este concepto aplicado en la actualidad se relaciona con la dinámica social del contexto y por tanto cobra una alta relevancia.
- De acuerdo con Juran (1981), la calidad se define como la satisfacción de las necesidades del cliente, es decir si el cliente está satisfecho con el producto ofertado, el resultado infiere calidad.
- Otro punto de vista es el definido por Feigenbaum (1986), en el cual alude que la calidad es el resultado a través de los cual productos ofertados en mantenimiento, fabricación, mercadotecnia e ingeniería es consecuente con la satisfacción del cliente. Desde su aporte señala 19 pautas para el mejoramiento de la calidad
- Según Ross (1999), refiere el concepto de la calidad Total, como la acción en la cual se relacionan de manera sistémica los procesos de la organización con el objetivo de involucrarse en una cultura de mejoramiento continuo, que garantice la satisfacción de los clientes.
- Para el fin de esta investigación, resulta relevante aterrizar el concepto de calidad al sector educativo, desde esta perspectiva Giraldo (2007), plantea que concepto de calidad surge aproximadamente hace cuatro décadas, a la luz de la visión del término en las empresas japonesas, cuyo fin se centraba en la oferta de un producto de óptima calidad y competitividad en el mercado, desde entonces las organizaciones intentan incursionar en los modelos de gestión con el fin de certificarse como instituciones acreditadas.

Desde ese punto de vista, la educación se ubica en una posición empresarial, en la que los actores que intervienen se someten al desarrollo de procesos y procedimientos que bajo directrices conllevan a obtener una educación de calidad.

Por lo anterior, la educación resulta ser una competencia por resultados, que al final determinan la posición institucional en un ranking. Carrasco (2014), presenta un estudio en el que resalta las creencias de los directores con relación a los aspectos que conllevan al prestigio de una institución, el resultado arroja que en un 25,2%, la calidad del colegio se debe a los resultados en pruebas estandarizadas.

Como se ha visto, cualquiera que sea el concepto de calidad, desde la teoría de Arrien (1998), se expone que la calidad en la educación, está asociada con el desarrollo de competencias blandas y cognitivas en los estudiantes, en otras palabras se atribuye el concepto al desarrollo integral del estudiante, por consiguiente el constructo, está ligado al proceso evolutivo del educando, en todas sus dimensiones, a partir de las estrategias propuestas por el docente, por tanto tener en cuenta el bienestar docente es un factor esencial para realmente generar una cultura de calidad en el sector educativo.

2.1.1.3. Impacto del Sistema de gestión de calidad en la educación

En un Sistema de Gestión de Calidad inmerso en educación, el cliente principal es el estudiante, quién según Schmelkes (1994), al ser el protagonista, mostrará avances como resultado de procesos mejorados. Para cumplir esta finalidad, el docente es soporte fundamental, por consiguiente, el sistema debe garantizar un aporte no solamente profesional al maestro, sino también humano, a tal punto que su labor sea reconocida. Lo anterior, con el fin de que el impacto que genere en sus estudiantes y por consiguiente en los padres de familia, permita de alguna manera dar respuesta a las necesidades esperadas acorde con el servicio que se oferta.

Para tal efecto, Tejada y Ferrández (2007), en la evaluación del impacto de la formación como estrategia de mejora en las organizaciones, definen que la evaluación de los impactos está orientada a medir los resultados generados de los cambios y

causas, después del tiempo, al implementar planes de formación. Es decir, la medición de dichos impactos, se puede determinar desde dos perspectivas en la institución educativa, en primer lugar, como un proceso de observación que involucra únicamente los objetivos trazados desde el Sistema de Gestión de Calidad, es decir, la eficiencia y eficacia con la que se llevan a cabo los procesos desde cada una de las gestiones, a fin de obtener resultados de impacto en los indicadores y en segundo lugar, el impacto al interior de la institución, el cual se relaciona con los objetivos que se establecen desde el Sistema de Gestión que se ha implementado en el centro educativo, en otras palabras, es una consecuencia directa del resultado de los indicadores como insumo para la mejora continua.

También debe tenerse en cuenta el impacto externo, visto éste como el trascender en otros factores, por ejemplo, niveles de satisfacción a padres y estudiantes, resultado de pruebas externas, aumento de índices de permanencia, entre otros. En conclusión, y de acuerdo con lo anterior, Bolívar (1999), relaciona que la corriente de la calidad en la educación, se puede enmarcar en tres aspectos: Orientación a los clientes (estudiantes), la cual da respuesta a la prestación del servicio, acorde con la satisfacción percibida en el marco de la caracterización del servicio, el segundo aspecto, se relaciona con la mejora continua, y, por último, una orientación de los procesos de trabajo.

Carballo, Congosto & Fernández (2013), indican que, al centrar la valoración del impacto de un modelo de Sistema de Gestión de Calidad, es necesario remitirse a una cultura de planificación, de esta manera las instituciones se deben someter, a una reestructuración de procesos enfocados en el seguimiento de documentos y registros propios de cada proceso, y cuyo enfoque debe estar más direccionado por el personal directivo que por equipo docente.

Así mismo, los autores citados refieren que la transformación que experimentan las instituciones educativas con la implementación de un Sistema de

Gestión de Calidad, ha generado una variación en sus procesos, razón por la cual resulta de interés indagar sobre el impacto desde dos perspectivas; en primer lugar, la manera como se activan los procesos de evaluación encaminados a mejorar prácticas de enseñanza aprendizaje, y la segunda cómo incide la adopción de los sistemas en los colaboradores (Fernández, Carballo & Congosto, 2013).

Por otra parte, Rodríguez, Fontana & Fernández (2013), refieren que el impacto que se genera a partir de la implementación de los Sistemas de Gestión de Calidad, arrojó un resultado medio en cuanto a los procesos de comunicación interna y de relaciones interpersonales entre los colaboradores, pero por otro lado relacionan, que se sí se presenta mejora con relación a la sistematización de procesos. Así mismo resaltan el importante papel de los administradores y directivos para cerrar y mitigar estas brechas puesto que implantar un SGC, varía de acuerdo con magnitud del tamaño del colegio entre otros muchos aspectos.

Villa, Troncoso y Díez (2015), señalan específicamente que partir de la implantación de EFQM y el Sistema Integrado de Calidad (PCI) y el análisis de la estructura y fiabilidad de dichos modelos, a partir de la aplicación de un cuestionario de 128 ítems, al equipo directivo y profesores, fue posible determinar que en términos de impacto, se presenta un cambio interno y externo en el centro educativo, el cual está relacionado con evidencias de mejora, como resultado de la medición de indicadores de índole cualitativo y cuantitativo.

2.1.2. Bienestar docente

Hasta el momento, las bases teóricas se han centrado en conceptualizar calidad y educación, inmersos dentro de un Sistema que apunta a la satisfacción del cliente, pero sin lugar a duda, hablar del docente, y aterrizar su rol a unas prácticas

estructuradas inmersas dentro del sistema de Gestión, resulta relevante, puesto que son los actores objetos de esta investigación.

El bienestar docente se vincula al constructo “bienestar subjetivo”, el cual se refiere en palabras de Quintero & González (1997) a la

Estimación cognitiva del grado de satisfacción con la propia vida, y esa satisfacción se expresa o concreta en la correspondencia entre metas obtenidas y deseadas. Para otros, el tono emocional es el núcleo de la satisfacción del sujeto con su vida presente al compararla con su ajuste en el pasado. (p. 129).

Esta definición presupone, la necesidad de plantear estructuras de medición a través de la definición de variables, que den cuenta de indicadores explicativos de bienestar, para determinar cuál es el nivel de satisfacción que una persona puede tener con relación a los factores inmensos a su vida cotidiana, y que tanta incidencia ejerce el entorno inmediato en ello.

Por tanto, Eid y Larsen (2008), refieren que tres bases teóricas explican los enfoques de este concepto. En primer lugar, un modelo ambientalista, que define el bienestar subjetivo como la correlación entre factores externos vinculadas al entorno, es decir, que el bienestar docente depende de la cultura institucional. En segundo lugar, un modelo psicológico, el cual establece que son las características de la personalidad, la razón del bienestar subjetivo de los docentes. Por último, el modelo interaccionista, que interpreta el bienestar subjetivo como una relación entre factores relacionada con aspectos personales y eventos o sucesos situacionales propios del contexto.

2.1.2.1. Medición del bienestar docente

Es así como Eid y Larsen (2008), proponen tres dimensiones para medición

del bienestar docente: La primera, una dimensión valorativa, que está relacionada con el proceso cognitivo para relacionar metas con logros. En este sentido, se da lugar a la segunda dimensión, la emocional, que no es más que el resultado de generar en el docente emociones positivas o negativas, las cuales guardan relación con el alcance de objetivos. Para el desarrollo de las anteriores dimensiones, se requiere una dimensión proyectiva, que da cuenta de la definición de objetivos para alcanzar determinadas metas u obtener logros.

Desde esta perspectiva, analizar el bienestar docente, presupone generar una relación, también con el término Burnout, o síndrome de agotamiento emocional, conocido así mismo como despersonalización y baja realización personal, y el cual es muy frecuente entre personas que trabajan con personas, por tanto, es un síndrome muy común en los docentes y genera afectaciones físicas e intelectuales. En principio, partir del término Burnout (quemarse o fundirse), permite, según Cardozo (2018), identificar que los factores que más inciden desde la cotidianidad en el rendimiento y la salud emocional de los docentes son: la racionalidad con los estudiantes, las jornadas sobrecargadas de trabajo, el papel de la percepción social e imaginarios sobre el rol docente e incluso la forma como se representan a sí mismos los educadores dentro de su grupo de trabajo.

Desde este punto de vista, los factores objetivos afectan directamente a los trabajadores docentes y los lleva a una percepción negativa sobre su labor, su impacto e importancia para el cambio social, es así como Mendel, (1993) junto y en plena concordancia con Dejours (1990), sugieren que debe existir una relación entre la autonomía del trabajador y el grado de satisfacción laboral y productividad. Así pues, tras analizar los modelos de trabajo en países asiáticos de economías emergentes, específicamente China y Corea, se percibe que un factor que determina de manera importante el bienestar docente, es el reconocimiento personal y social.

Carr (2007), en coincidencia con Marchesi (2007), relacionan que la

motivación intrínseca es un elemento esencial para el bienestar docente, el impulso por desempeñar funciones por satisfacción, y sentir una retribución personal por la tarea realizada, generan en los docentes un mayor rendimiento, puesto que produce emociones positivas y disminuye la ansiedad.

2.1.2.2. Factores que inciden en el bienestar docente

De acuerdo con Esteve (2006), la labor de docente se enfrenta día a día a una transformación de su labor, pues deben enfrentar tareas de índole administrativo, definir tiempo para planear, organizar actividades extracurriculares, orientar procesos académicos en el aula, acompañar procesos de convivencia y muchas más funciones, que pueden afectar la estabilidad emocional del maestro. Variadas investigaciones señalan que la inmediatez de los procesos y el aumento de responsabilidades han sido factores determinantes para considerar causas de agotamiento.

Desde otra perspectiva Rivero (2008), considera que uno de los factores que inciden en el bienestar docente, es la desvalorización social de la profesión, los maestros suelen enfrentarse a situaciones de condición laboral en desventaja con relación a muchas otras profesiones, los salarios no compensan las múltiples funciones que desempeñan y las políticas públicas no reconocen el esfuerzo de los aportes de los maestros en la transformación social del país.

De acuerdo con lo anterior, la necesidad de realizar cambios estructurales de contenidos para favorecer los procesos de enseñanza aprendizaje, y la demanda por adaptarse a los cambios y problemáticas de la sociedad, requieren promover estrategias de innovación constatase que muchas veces generan en los maestros situaciones de incertidumbre frente a su profesión, lo que conlleva a una realidad para abandonar la carrera docente y buscar alternativas que desde su perspectiva contribuyan a mejorar su calidad de vida (Rivero, 2008).

Hulin y Judge (2003), los aspectos que se vinculan a la satisfacción laboral se relaciona desde tres componentes: uno de índole cognitivo que se vincula con los procesos de evaluación, un aspecto afectivo, que refiere aspectos emocionales, y uno de tipo conductual, que se relaciona con actitudes y comportamientos. Lo anterior presupone que es relevante que, para posibilitar el bienestar docente, estos factores deben prevalecer en la vida laboral del maestro, sin embargo, lograr dicho equilibrio, involucra un nivel de dificultad por la diversidad de funciones a las que se enfrenta el docente día a día.

Para Cornejo y Quiñones (2007), el bienestar docente conforma un concepto en contraposición al concepto de malestar docente, investigaciones que se relacionan alrededor de los años 70 y en la cual se denota como consecuencia del agotamiento físico y emocional, una notable disminución del trabajo y por consiguiente insatisfacción por el poco impacto de logros profesionales a nivel individual.

Para Cardozo (2018), a pesar de existir condiciones de trabajo similares, e incluso más complicadas, los maestros expresan que alcanzar sus metas profesionales y avanzar en ello, ha hecho que sientan menos la carga laboral y disminuyan los conflictos dentro de los centros de enseñanza. Es así como la motivación por buscar su perfeccionamiento profesional, sopesa quizás la realidad que un docente puede experimentar en su lugar de trabajo, sin embargo, ello no es garantía de que en realidad se encuentre en un ambiente laboral favorable.

Por tanto, Cardozo (2018), enfatiza que la satisfacción en el trabajo incluye conocer qué opinión tienen los docentes sobre sus propias competencias y cómo se sienten con sus grupos a cargo. De lo anterior se infiere que el bienestar emocional no solo depende de factores endógenos de las instituciones, también se derivan de la caracterización que las sociedades dan a sus docentes y cómo estos toman una postura frente a estos imaginarios y constructos sociales.

2.1.2.3. Relación de la satisfacción laboral con el bienestar docente

A partir de lo que expresa Anaya y Suarez (2007), la satisfacción laboral ha sido un concepto evolucionado que posibilita no solo el hecho de logros en las organizaciones al cumplir objetivos, sino que además contribuye de manera significativa en el bienestar mental, y emocional de los trabajadores. En este sentido y para el caso objeto de estudio, resulta un factor esencial la satisfacción en el desarrollo laboral de los docentes, puesto que contribuye de manera importante, a un acercamiento positivo con el rol que desempeñan.

En este sentido un concepto asociado a la satisfacción laboral se direcciona con la motivación, puesto que de acuerdo con Padrón (1994), este resulta ser un factor inherente. Es decir que entre la satisfacción y la motivación se establece una estrecha relación, que potencializa de manera significativa el vínculo y que, para el caso de las instituciones educativas, se evidencia en el agrado que los docentes demuestran por la labor que desempeñan, y el estado mental, emocional y anímico que este transmiten.

El ser humano por naturaleza, de acuerdo con lo que expresa Zubieta y Susinos (1992), tiene la necesidad de encontrar y proyectar una relación coordinada entre su experiencia de vida y su desempeño profesional. Es decir, el encontrar una satisfacción laboral, que enriquezca su autoimagen como sujeto social, fortalece de manera significativa su satisfacción propia. En otras palabras, si se traslada esta apreciación al sector educativo, la satisfacción laboral no solo contribuye a la consecución de objetivos institucionales, sino que además robustece la autoestima de los docentes, de tal manera que impacte y aporte de manera positiva en su proyecto de vida.

2.1.2. Bases Investigativas

Internacional: Como primera medida se toma la investigación de Jiménez (2017), tesis de investigación Doctoral, Bienestar Emocional en Educación: Empecemos por los Maestros, Universidad de Murcia, Indaga desde la psicología positiva sobre los climas de seguridad y emociones positivas en el aula que afectan tanto a los estudiantes como a docentes. Este trabajo hace parte de las políticas desarrolladas en el nuevo Espacio Europeo Superior (EES) para la formación del profesorado en competencias emocionales.

Por esta razón, el objetivo de la investigación desarrolla el concepto de bienestar desde una nueva mirada hacia las cualidades humanas y los rasgos positivos que permiten alcanzar un estado de completo bienestar. En este sentido se aleja de un análisis del fenómeno de lo patológico y se centra más bien en las formas de cuidado de sí y las estrategias para el crecimiento personal. Por otra parte, realiza una exhaustiva revisión documental, y exponen las principales teorías de la inteligencia emocional.

Cada uno de los acercamientos muestra cómo paralelo al desarrollo de competencias y cualidades necesarias para el desarrollo profesional, es fundamental establecer una serie de estrategias que permitan valorar la dimensión de las emociones, y por otro, establecer como prioridad su desarrollo y cuidado.

Así mismo, Jiménez (2017), hace un análisis histórico sobre el desarrollo de la profesión docente, el cambio de paradigmas entorno a ella y la renovación de imaginarios sociales ligados al cambio de la escuela. Hace hincapié en los retos que se desprenden del nuevo siglo, al centrarse en una sociedad post industrial, hiperconectada y con gran acceso al conocimiento. Refiere que las condiciones profesionales de los docentes (titulación y profesionalización), se retícula de tal manera, al punto de caer en la súper especialización, lo que incide en la manera como

una sociedad entera percibe a sus educadores y cómo estos mismos se valoran dentro de su campo de acción.

Como ejercicio de un trabajo directo con los docentes, Jiménez (2017), muestra el desarrollo de una investigación de campo de tipo etnológico donde se hace hincapié en el análisis del discurso y lenguaje en entrevistas realizadas, así como la aplicación de instrumentos de evaluación cuyas respuestas dan cuenta del grado de satisfacción y felicidad de los participantes. Ésta se realiza en la provincia de Granada (España), con un total de 4.440 docentes que imparten clase en colegios de titularidad pública de Educación Infantil y Primaria, pertenecientes a la Junta de Andalucía.

La hipótesis de trabajo parte de la premisa que los docentes se perciben de manera positiva, no solo si se brindan condiciones objetivas tendientes a su bienestar, sino que, a la vez, se debe a que realizan actividades que les permiten su avance profesional y desarrollo personal, así refuerzan sentimientos de satisfacción y activan mayores grados de felicidad con respecto a otros grupos que no acceden a los mismos.

De esta manera logra documentar cómo las competencias emocionales se amplían y refuerzan a través de estímulos de tipo subjetivo, la valoración por parte de sus colegas y jefes inmediatos y sobre todo la realización de expectativas proyectadas a futuro. Jiménez (2017), demuestra que el desarrollo de un programa estructurado de apoyo a los docentes, permite asumir de manera positiva los diferentes modelos de gestión existentes en cada escuela y avanzar hacia resultados más significativos en su impacto en el aula.

Se logra romper el paradigma presente hasta ahora, de tipo determinista ambientalista, según el cual solo las condiciones económicas y físicas de los centros educativos permiten un bienestar docente aceptable. La formación de docentes en competencias emocionales va más allá de su papel en el aula y se circunscribe en la

valoración que como individuos hagan sobre sí mismos. En este sentido abordar el bienestar docente desde los diferentes sistemas de gestión, es una herramienta clave a nivel administrativo y pedagógico. Por encima de los enfoques positivistas, Jiménez (2017), demuestra que el trabajo en perfeccionamiento de los docentes, su proyecto de vida y emocionalidad, será clave para el avance de las escuelas del presente y el futuro.

El aporte principal que de este documento es su visión del desarrollo de la escuela para el avance emocional de docentes, estudiantes y padres de familia, puesto que plantea que la escuela debe transformarse en un lugar que irradie ideas positivas, ante las complicadas situaciones locales e incluso nacionales, a fin de desarrollar una función más positiva como gestora y administradora de conocimientos y como guía en la alfabetización emocional. El documento permite ver el desarrollo de la concepción de las emociones y reforzar su importancia en los procesos de enseñanza aprendizaje, por lo que aporta una visión clara del desarrollo de los conceptos y su aplicación en contextos diferentes.

América Latina: En otro plano, se explora el contexto latinoamericano a partir del documento de Pérez, Díaz y Chiappo (2014), relacionado con el Proyecto al “Fortalecimiento de la Gestión de la Educación en el Perú” (FORGE), titulado Estado de la Cuestión Sobre experiencias y buenas prácticas Internacionales en materia de bienestar docente, se resalta el análisis comparativo de las políticas de América Latina en el tema del bienestar docente, en el cual hacen distinciones de tipo económico - normativo entre los maestros al servicio del Estado y aquellos que laboran en el sector privado.

La metodología se desarrolla en dos etapas. En principio se hace un análisis documental de las fuentes actuales en el tema del bienestar docente, su desarrollo en países europeos y anglosajones, así como su llegada a América Latina durante los ciclos de desarrollo neoliberal. En segundo lugar, se da paso a un análisis de tipo

etnológico cuantitativo, en el cual profesores de diferentes áreas y niveles de Perú dan su opinión, a través de entrevistas, de la aplicación de la normatividad en su país y el desarrollo en el último decenio (2004-2014).

La investigación permite realizar una visión, que asocia el bienestar docente a factores de tipo material (escuelas dotadas, infraestructura, mejores sueldos, sistema de salud y pensiones), propios del paradigma de las teorías del desarrollo de los años setenta, para dar paso a una visión que valora más los factores subjetivos asociados a la satisfacción de tipo personal y laboral, la ampliación de estudios y la motivación que se pueda encontrar en la realización personal de los estudiantes.

En el documento se resalta un factor de importancia, puesto que está enmarcado en las políticas de tipo contractual referidas al contexto peruano. Refiere, que, si bien el movimiento magisterial ha asumido las banderas de las reformas educativas y de tipo sindical, ha dejado por fuera los esfuerzos por poner en la agenda pública el bienestar subjetivo de los maestros. Es así, como iniciativas entorno al manejo de emociones, inteligencia emocional y bienestar docente tiene todavía un largo camino por recorrer. Esto se contrasta con experiencias en países con menores niveles de inversión, pero con mejores resultados en pruebas seriadas internacionales (PISA), como Costa Rica, República Dominicana y Bolivia. Lo anterior permite inferir que uno de los factores claves en el alcance de metas educativas a largo plazo, será el trabajo referido al bienestar docente.

El principal aporte investigativo del informe es como plantea algunas alternativas para el trabajo en esta área, unidas a esfuerzos por mejorar la calidad laboral del personal docente. Todo lo anterior a la luz de posicionar al país con otras experiencias de la región, las cuales son descritas como posibles piedras angulares en nuevas políticas educativas.

En general el bienestar docente es un tema que surge cada vez más en las

reflexiones de los gobiernos de América Latina y se avanza hacia nuevas formas de abordar el tema, más allá de circuitos de inversión estructural, lo que lleva a cuestionar los imaginarios que cada sociedad tiene de sus docentes y cómo se perciben estos de cara a los cambios globales cada vez más radicales.

Cómo documento de estudio de aplicación concreta de las políticas educativas en la región, logra dar un panorama del avance en la materia, las tentativas de construir modelos replicables y sobre todo la percepción de los Estados frente a la problemática tratada. En este sentido más que construir conceptualmente se trata de verificar la aplicación en comunidades educativas diversas.

Nacional: En el ámbito colombiano se indaga la tesis de investigación de maestría, titulada, Gestión Educativa En Colombia: Un análisis desde la política educativa pública, Mallama (2014), la cual se centra en las transformaciones de la década de los noventa en Colombia a partir de la promulgación de la Constitución de 1991 y coyunturas en el sector educativo tales como: la descentralización administrativa, la influencia del Movimiento Pedagógico y la “Revolución Educativa”. Desde un riguroso análisis documental se dilucidan dos conceptos claves “Gestión Educativa” y “Política Educativa Pública” y su operar en las instituciones a nivel nacional.

El documento hace hincapié en el cambio de paradigma en cuestiones de tipo administrativo, lo que lleva a asumir nuevos modelos de gestión y la búsqueda de un equilibrio entre las metas institucionales y el bienestar del personal docente.

La Investigación de tipo cualitativa hermenéutica, hace un recorrido por documentos de trabajo a nivel nacional que serán el sustento de las Políticas Públicas puestas en escena en Colombia en la década de los noventa, e implementadas hasta la actualidad. Señala los diversos Sistemas de Gestión Calidad implementados a lo largo de la década de los ochenta y noventa, en principio regidos por una lógica que

presentaba a la escuela, como un compartimento estanco con respecto a otras instituciones públicas o privadas. Esto marca un reto para los procesos de descentralización y autonomía en las diferentes regiones del país.

Por otra parte, a partir de las especificaciones del MEN. (Ministerio de Educación Nacional), realiza un viraje hacia métodos de gestión venidos de la empresa privada y más concretamente del mundo anglosajón. Se habla entonces de la Gestión como garante de calidad y un requisito ineludible para conferir reconocimiento y credibilidad a los procesos de enseñanza y aprendizaje, y no solo como herramienta para la distribución responsable de recursos. Mallama (2014), plantea el problema de concepción de calidad como categoría que puede ser problemática en diferentes contextos si se tiene en cuenta que Colombia es un país en vías de desarrollo. Por lo anterior, uno de los retos que a futuro se plantea es la unificación de los sistemas que respondan a las demandas a nivel nacional e internacional.

El principal aporte de este documento es que invita a revisar los modelos de gestión para ampliar la mirada en propuestas alternativas que se ajusten mejor al contexto y brinden resultados acordes con la población atendida. En este sentido propone que es necesario articular propuestas donde el docente sea protagonista y encuentre bienestar en su opción de vida.

La gestión debe brindar condiciones dignas al proceso de enseñanza-aprendizaje, los resultados en diferentes mediciones se desprenden de este factor. La estricta revisión documental permite apreciar el avance en torno a las Políticas Públicas Educativas a nivel nacional, sus contradicciones con respecto al medio y sus estructuras frente a los retos tanto en el campo administrativo como del bienestar docente.

Departamental: A nivel departamental, Cabarcas (2019), en su tesis,

Evaluación del Desempeño Docente y su Relación con las Dimensiones del Índice Sintético de Calidad Educativa en Instituciones Públicas del Distrito de Barranquilla, plantea un análisis estadístico en el cual hace un recorrido por el desempeño de los docentes de varias instituciones educativas de la Ciudad de Barranquilla, y se centra en principio en la relación proporcional de la Evaluación de Desempeño Docente (EDD) y los componentes del Índice Sintético de Calidad Educativa (ISCE). La investigación se realiza con la participación de 144 escuelas y 737 docentes del nivel básica primario.

Se plantea entonces, una reflexión sistemática, sobre los factores que afectan el desempeño laboral y el bienestar de los docentes y de la misma manera cómo alcanzar objetivos a partir de la promoción humana y profesional de los mismos. A diferencia de otros estudios se centra en los factores propios de la administración educativa en principio dentro de cada plantel y posterior desde el ente distrital, como un ejemplo paradigmático de la descentralización.

En cuanto a esquemas de gestión admirativa y de bienestar docente, Cabarcas (2019), se centra en la búsqueda de acciones concretas y replicables en otros ambientes. El análisis de experiencias a nivel continental y las pruebas seriadadas aplicadas a nivel internacional se alinea con las estrategias propias del contexto colombiano, y del departamento de Barranquilla en concreto.

La investigación también señala una variación en los instrumentos de medición. Además de utilizar encuestas estructuradas se hace acopio de entrevistas a docentes donde expresan su opinión sobre los sistemas de gestión y su percepción sobre la labor docente en su ciudad. De acuerdo con lo anterior, favorecer el bienestar integral del docente, percibir su labor de manera positiva y valorada a nivel social, es fundamental para su desarrollo personal. Igualmente, los índices de superación personal determinan niveles positivos en el alcance de metas de los

estudiantes. El documento hace gala de un pormenorizado estudio, que analiza no solamente las cifras sino los imaginarios y construcciones sociales de los docentes frente a sí mismos.

Finalmente, Cabarcas (2019), recomienda seguir con los programas de promoción docente, los cuales se deben complementar además con estrategias de formación, que permitan fortalecer las competencias emocionales, lo cual es un reto en términos de políticas públicas.

Este trabajo aporta principalmente en la exploración de los esfuerzos operados a nivel institucional para promover el bienestar docente. En el análisis indaga estrategias sostenibles y trazables en el tiempo que por lo mismo tienden a ser replicables en contextos locales, brindando una serie de instrumentos y herramientas de tipo organizativo que permiten gestionar con efectividad abordando objetivos claros.

Municipal: Desde el ente municipal, se explora la tesis de investigación de maestría: Contexto Escolar e Inteligencia Emocional en Instituciones Educativas Públicas del Ámbito Rural y Urbano del Departamento de Boyacá (Colombia), Buitrago (2012), expone un comparativo entre las condiciones que se encuentran en centros educativos del departamento de Boyacá de carácter urbano y rural. Es de gran importancia el estudio de tipo documental sobre las diferentes políticas públicas existentes en el sector rural y urbano en Colombia. Resalta las condiciones socio económicas, la incidencia del conflicto armado y el desarrollo desigual de las provincias estudiadas en el departamento de Boyacá.

La tesis señala un comparativo entre condiciones de tipo subjetivo entre docentes de áreas urbanas que incluye cabeceras municipales, y los docentes que desarrollan su trabajo en veredas y zonas remotas. Las motivaciones, procesos e imaginarios cambian al centrarse los primeros en la subjetividad y el avance propio y

los segundos en dinámicas de tipo comunitario.

En su metodología, parte de una caracterización de tipo estadístico – cuantitativa de los docentes que incluye sus rangos etarios, número de hijos, tiempo de residencia en el territorio y formación de base. Hacen parte del mismo 1451 estudiantes y 434 docentes de colegios de básica primaria. Una vez cruzada esta información procede a aplicar instrumentos de carácter cualitativo como entrevistas que dan cuenta del manejo de la inteligencia emocional y su percepción como individuos en desarrollo de la profesión docente.

Con relación a lo anterior, se evidencia que en los docentes de las áreas urbanas prima las motivaciones de tipo persona, lo que indican que alcanzar reconocimiento de la comunidad, títulos académicos y condiciones salariales dignas, configuran gran parte de su equilibrio emocional. Esto se refleja en la búsqueda de cualificación, la oportunidad para participar como ponentes en certámenes de tipo académico y el interés en convocatorias de ascenso, entre otros. Por otra parte, los docentes del área rural expresan motivaciones como el ser reconocidos ante su comunidad, las relaciones armoniosas con sus estudiantes y familias, así como la estabilidad referida a la contratación a largo plazo por parte del ente municipal.

El principal aporte del documento se orienta a la convalidación del trabajo de gestión de emociones en el núcleo completo de los actores educativos, lo que incluye a pares de los docentes como su núcleo familiar y social. Como bien expresa Buitrago (2012), las relaciones de tipo comunitario crean lazos que se identifican como mucho más duraderos y que tienen que ver también con el territorio, la configuración de los habitantes del mismo y, sobre todo, con los imaginarios y representaciones sociales desprendidos de la interacción en el espacio y el tiempo. De esta manera el estudio plantea la necesidad de crear políticas públicas y programas de educación emocional para los sectores rurales e intermedios identificados en la llamada expansión urbana, sin descuidar los ámbitos personales en cada uno de estos contextos.

2.1.2.1. Antecedentes Históricos

Historia de los sistemas de gestión de la calidad y la evolución de la problemática del bienestar docente

Los Sistemas de Gestión de Calidad, tienen su origen en el llamado Movimiento de la Calidad, surgido en Japón durante los años 50, y se involucra dentro del término Control Total, establecido por Feigenbaum (1956). Este concepto se centra en un enfoque de la administración de negocios y resalta de manera relevante el papel de la calidad en la satisfacción del cliente, para lo cual se definen acciones y medidas en los diferentes procesos y procedimientos al interior de una organización, con el objetivo claro de aumentar la satisfacción de los clientes.

En los últimos años, uno de los problemas más abordados en el campo educativo ha sido el de la Gestión de Calidad. Específicamente en Latinoamérica, el desafío viene dado por un contexto cambiante que impulsó a las economías regionales hacia la apertura de mercados globalizados, lo que en términos de educación significó, la revisión de paradigmas vigentes y el cambio de prácticas ya normalizadas. Al respecto Moreno (2016), da a conocer que: “Desde la década de los noventa del siglo pasado, diversos organismos internacionales señalaron la necesidad de replantear el rol del docente, de suerte que pueda responder mejor a las actuales demandas de una sociedad globalizada e interconectada.” (p.19).

Chile, es uno de los principales referentes en la implantación de modelos de gestión y evaluación en la región. Los procesos de liberalización económica y política, comenzados ya en la era de Pinochet (1973-1990), se consolidan en una sucesiva etapa de descentralización de las políticas públicas en varios sectores estratégicos, entre ellos el educativo. Una característica planteada por Winkler (2004), es que el modelo equipaba los niveles de descentralización con la innovación.

De tal manera que la gestión se convierte en una herramienta de desarrollo del recurso humano al llevar a docentes y directivos a buscar estrategias más allá de las políticas públicas.

Es así como Winkler (2004), postula que “Si la innovación es, en los hechos, uno de los beneficios potenciales de la descentralización educativa, los Ministerios de Educación deberían formular políticas y programas diseñados para estimularla, premiarla y diseminarla.”. (p.138). Sin embargo, estas innovaciones en su mayoría van ligadas al cumplir metas estratégicas y objetivos corporativos que muchas veces se alejan de las necesidades de los estudiantes, puesto que no se estructuran desde una realidad contextual.

México, por su parte, plantea un modelo mixto que implemente la gestión de calidad a través de instrumentos de administración y medición cada vez más eficientes como por ejemplo el llamado *Accountability* o la rendición de cuentas, frente a las comunidades educativas. Si bien, la descentralización va de la mano con la innovación y la continua capacitación del personal docente, se toma en cuenta la voz de los demás actores que componen el proceso. Al respecto, Winkler (2004), señala:

La “accountability” ante los padres –el cliente– puede ser fortalecida aumentando la voz del cliente, proporcionándoles información sobre la labor pedagógica de su escuela, municipalidad o región, clarifican los roles de los diferentes niveles de gobierno y fortalecen los incentivos por desempeño. (p.142)

Lo que permite avanzar en los modelos de gestión de calidad al involucrar aliados estratégicos cada vez más comprometidos.

Colombia, hace un recorrido paralelo, pues las grandes reformas educativas parten de la promulgación de la constitución de 1991, el movimiento pedagógico y la

promulgación de la ley 115 de educación en 1994. En un país fuertemente centralizado en sus políticas públicas, implantar modelos de gestión e innovaciones resultó un reto para las administraciones que se dirigían al siglo XXI. Las fuentes, hoy todavía dispersas dan cuenta de concepciones diversas del fenómeno y su asimilación como elemento de avance normativo.

Según Mallama (2014), se logra acercarse al tema a partir de textos de investigación, informes, artículos, hasta implementar manuales de gestión. Los mismos se han preocupado por periodizar las concepciones en torno al avance real de la educación en las instituciones, al mostrar dos tendencias principales: En la primera se evidencia un enfoque instrumentalista, preocupado por servir de herramienta a las dinámicas de descentralización, acaecidas en el país con la constitución de 1991 y que darían origen a la Ley General de educación de 1994.

Por otra parte, Díaz (2013), expresa la intención por hacer uso de los Sistemas de Gestión de la Calidad empresarial propios de las dinámicas de la globalización. Ésta tendencia hace acopio de instrumentos propios de la administración y de sistemas de calidad vigentes a nivel nacional e internacional como la ISO9001, y la verificación a través de rúbricas que cada vez más acercan los procesos a estándares óptimos. En consecuencia, se reconoce una tendencia social tras las dinámicas propias de la descentralización estatal en el campo educativo, puesto que se genera el reto de dotar a los diferentes niveles institucionales de verdaderos instrumentos de medición.

Por tanto, Braslavsky & Acosta (2001), sugieren que frente a la responsabilidad en el campo administrativo los Rectores son “los responsables de la gestión educativa y están ahora enfrentados a la necesidad de negociar acuerdos, conseguir adhesiones, resolver conflictos, comunicar eficazmente sus medidas, trabajar en equipo, evaluar resultados y anticipar problemas.” (p. 5). Por lo tanto, quienes deben acertar en la búsqueda de sistemas que provean soluciones a

problemáticas cotidianas. Dicha tendencia se explica por su inserción en una creciente aparición de estudios propios del campo de las Ciencias Sociales que a la postre influirían en la manera como se conciben las políticas públicas y cómo devienen en el campo educativo concreto.

De acuerdo con Arrizabalaga y Rodríguez (2007), en un análisis correspondiente a la implantación de modelos de gestión en centros educativos vascos, destacan que en el año 2005 solo un 14% de las instituciones educativas, siguen inmersas en la implementación de estos sistemas. La investigación resalta la importancia de implementar Sistemas de Gestión de Calidad en cada centro educativo, como una gran oportunidad que se abre a las instituciones en pro de apostar a la calidad educativa.

Al Implementar un Sistema de Gestión de calidad en la educación en Colombia, se produce una combinación de procesos administrativos que permean de manera directa sobre los aspectos pedagógicos, en este sentido se genera un grado de complejidad con relación a la revisión académica, pues en este sistema de heterogeneidad resulta difícil identificar acciones de seguimiento puntuales, puesto que se priorizan en mayor proporción las funciones administrativas direccionadas a la planificación de recursos, lo cual ubica en un segundo plano el desarrollo de prácticas académicas (Sañudo, 2001). Desde esta perspectiva el panorama de la función docente, resulta igual de distorsionada, tal como sucede con los procesos, puesto que se puede ver inmerso dentro de escenarios administrativo y pedagógicos, sin lograr encontrar un nivel diferenciador de su función dentro de la institución.

De acuerdo con lo expuesto por Jiménez (2017), las instituciones educativas que incursionen en procesos de certificación ISO o cualquier otro modelo de acreditación, deben adaptarse a un mundo cada vez más global, con el fin de enfocar sus objetivos a la demanda competitiva del mercado, a fin de que su horizonte institucional se dirija en pro de cumplir las expectativas de los clientes, de

acuerdo con la caracterización del servicio, y el cual desde luego debe estar inmerso en procesos de mejora continua. Sin embargo, a la luz de estos requerimientos, el alcanzar metas involucra de manera directa el personal docente, aspecto que desde la perspectiva de modelos de acreditación en instituciones de educación es poco considerado, puesto que el fin es consecución de resultados, sin atender la demanda de trabajo que ello presupone a los maestros, específicamente.

Muchos son los argumentos que se antepone a los procesos de certificación, desde este punto de vista Van den Berghe (1997), se refiere a dichos procesos “como la posibilidad de implantar normas de la calidad de bajo contenido, el papeleo innecesario, y la irrelevancia de diversos de los requisitos de las normas- que hasta la fecha no han demostrado ser justificados” (p. 20). Por otra parte, relaciona que se hace necesario realizar un análisis financiero que permita detallar la rentabilidad sobre el efecto de una certificación ISO 9000 y su relevancia en el sector educativo. Lo anterior genera el interrogante de que tanto impacto en realidad a favor de la educación y del talento humano, genera incursionar en Sistemas de Calidad,

Un punto de vista diferenciador al anterior señala, que de acuerdo con una base de datos que relaciona en Ministerio de Educación Nacional – MEN (2018), se evidencia que en el contexto colombiano 810 colegios, han incursionado y certificado en Modelos de Gestión, por tanto se relacionan como referente de otras intuiciones que se interesan por realizar poceros de referenciación competitiva, a fin de identificar los factores claves de éxito que llevaron estas instituciones a lograr su certificación, y de ese mismo modo establecer elementos diferenciadores que a la luz de proceso de mejora continua posibilitan oportunidades de mejora para el crecimiento institucional (Ríos, 2018).

2.1.3. Bases Conceptuales

Son numerosas las investigaciones que direccionan sus estudios a temas que determinan el cansancio laboral, con el fin de realizar análisis sobre la calidad de vida de las personas en las organizaciones, y así encontrar quizás su correlación entre las distintas actividades en las que el colaborador se desenvuelve. Desde esta perspectiva el cansancio se relaciona con el estrés que una persona puede experimentar en el desarrollo de actividades de su vida cotidiana, es así como una de la definición que más se aproxima con este suceso es el Síndrome de Burnout.

De acuerdo con Gil-Monte y Peiró (1997), este síndrome se refiere a una representación causada por el estrés laboral, que se relaciona alternamente por experiencias de índole cognitivo, actitudinal, emocional, las cuales a su vez provocan alteraciones físicas y psicológicas en el trabajador, y por consiguiente desencadena en consecuencias negativas para la organización.

A este síndrome se le asocian tres dimensiones: un proceso de despersonalización, el cual se hace evidente a través de comportamientos y actitudes que puede presentar el docente y que se identifican como casos de insensibilidad y quizás agresividad hacia otros, Sierra y Berrios (1997), relacionan el término de este trastorno a una alteración del sistema sensorial, lo que desencadena en una sensación de extrañeza de sí mismo, sintiéndose de alguna manera que no es él.

Por otro lado, el síndrome se asocia con un agotamiento emocional, el cual refiere situaciones de cansancio emocional o físico, y, por último, un sentimiento de fracaso, que para el caso de los maestros acciona una sensación de negativismo con relación a la labor que realiza (Catsicaris , 2007 y Thomaé 2006).

Desde otro punto de vista, el estrés laboral, es definido como un estado de tensión psíquica, el cual va acompañado de cambios fisiológicos Selye, (1960), esta condición sin embargo permite identificar para algunos especialistas dos perspectivas del estrés, una que experimenta una sensación de malestar y otra que activa

positivamente el desarrollo de una actividad definida.

En este sentido y de acuerdo con Selye, (1960), se pueden determinar tres fases: Una fase de alarma, en la cual el nivel de estrés impacta al individuo desencadenando la movilización de sus recursos personales, en la segunda fase, denominada de resistencia, la persona intenta sobreponerse a la situación de estrés, en tal medida que su esfuerzo incrementa su energía, y por tanto puede ser beneficioso puesto que actúa como un motivador de la conducta. En la Tercera fase, el nivel de energía disminuye, el estrés sobrepasa los esfuerzos del individuo, lo cual puede desencadenar síntomas psicósomáticos como por ejemplo las alergias a la piel, el cáncer, úlceras pépticas, diabetes mellitus, entre otras.

Es también pertinente que inmerso al estrés laboral o Síndrome de Burnout, se asocie el concepto que, de Carga Mental, el cual se especifica como el resultado de la relación que existe entre una tarea y la asignación de la misma a una persona específica, anteponiendo este hecho a un atributo específico, puesto que una misma tarea puede presentar diversos niveles de complejidad para diferentes personas, Golpher, (1986). En este sentido la evaluación de la dificultad conjuga requerimientos de índole intelectual y cognitivo que debe poner el trabajador a disposición durante una jornada laboral, en otras palabras, dicho esfuerzo es catalogado como esfuerzo mental.

De acuerdo con O'Donnell, (1986), la carga mental refiere a la fracción de la capacidad limitada de un operador, requerida para el desarrollo de una tarea específica, entendido el operador humano como un individuo con capacidad limitada de recursos para procesar. En este sentido se precisa relevante, la interacción entre el operador y la tarea.

Como consecuencia de lo anterior, se hace necesario que las organizaciones tengan presente dentro de su planeación estratégica, el general un plan de trabajo que

contribuya a mejorar la calidad de vida laboral, con el fin de fortalecer el bienestar laboral de los colaboradores. En este sentido es relevante conceptualizar sobre el Bienestar Psicosocial en el trabajo, entendido como un conjunto de experiencias que un trabajador experimenta, a partir de la interacción con su contexto, en paralelo con la visión que tiene de sí mismo (Beleño, 2014).

Entre los factores de riesgo que predominan para la afectación del bienestar psicosocial de una persona se encuentra: violencia física, estrés laboral, el mobbing, acoso sexual. Los efectos colaterales se pueden manifestar a partir de somatización visibles en dolor de cabeza frecuente, trastornos digestivos, dolores musculares entre otros. Por otra parte, puede desencadenar en episodios de mal humor, trato despersonalizado, frustración, agotamiento, sobre carga laboral.

Implementar dicho plan de trabajo enfocado a consolidar el bienestar psicosocial contribuye a mejorar las condiciones laborales de los colaboradores. En este sentido, Pérez, Campos, Negro y Caballero (2011), refieren la calidad de vida laboral como el grado de percepción entre los medios que suministran las organizaciones, o en su defecto el mismo trabajador para el desarrollo de un trabajo, y las exigencias del mismo.

El concepto de vida laboral se somete a dos elementos, uno de índole subjetivo, el cual parte de las creencias que surgen a partir de la realidad laboral que percibe el trabajador, y los elementos objetivos, que se enmarcan en los factores que constituyen el medio ambiente laboral, y que se relacionan a aspectos salariales, salud entre otros (Segurado y Argulló, 2000).

Como factor asociado de generar ambientes que posibiliten mejorar la calidad de vida de los trabajadores, surge la satisfacción laboral, la cual según Fritzsche y Parrish, (2005), se define como el grado en que a los empleados les gusta su trabajo y se relaciona con aspectos emocionales y cognitivos, puesto que el individuo realiza

una evaluación de su experiencia en su lugar de trabajo. En otras palabras, es la percepción positiva o negativa que un colaborador percibe de su empleo. Si bien es cierto lo anterior contribuye a mejorar el bienestar laboral, influye también significativamente la manera como los trabajadores se enfrenten a las diversas situaciones, lo que, en palabras de Oros, Main y Duarte, (2002), puede denominarse como actitud positiva, entendida como la disposición para enfrentar una situación, en beneficio de alguien o de algo.

Por otra parte resulta pertinente citar a Muñoz (2007) quien relaciona otro aspecto fundamental que se alinea con la calidad de vida laboral, y es el concepto de bienestar laboral, el cual se refiere a diversos aspectos inherentes al desarrollo de una práctica laboral, como son la remuneración, el trabajo en equipo, Sistemas de seguridad, higiene y ergonomía de los ambientes, elementos de trabajo, hábitos posturales, tipos de contratación entre otros, factores que generan impacto ya sea positiva o negativamente sobre las personas.

Para el caso particular de los docentes que es el objeto de estudio, refieren que la tarea del docente, es un aspecto fundamental en la vida de los estudiantes, por tanto, aquellos que no se encuentren satisfechos con su labor, mostrarán una actitud negativa con relación a su función pedagógica. De allí la relevancia de la actitud positiva del docente, puesto que esta trasciende en la dinámica escolar.

De acuerdo con lo anterior, ha de tenerse en cuenta también para la presente investigación el concepto de motivación docente, elemento que impulsa al estudiante a la ejecución de una serie de actividades propuestas por el docente, como estrategia para la mediación del aprendizaje de los contenidos curriculares. De acuerdo con Valenzuela, (2007), la motivación tiene que ver con la activación de recursos cognitivos, para la trasmisión de conocimiento.

En este sentido, se puede definir que la motivación docente, es la actitud que refleja el educador frente a sus estudiantes, a fin de movilizar en ellos estructuras

cognitivas y metacognitivas, Dicha motivación desde luego puede estar sujeta a factores de índole laboral, personal, por los que atraviese el maestro, así como también por el contexto o ambiente laboral o familiar en el que se encuentre inmerso.

2.1.4. Bases Legales

Para efectos de la presente investigación se relacionan leyes y decretos que han tenido relevancia en la implementación de programas de bienestar docente y Sistemas de Gestión de Calidad, desde el cambio de la Constitución Política de Colombia en 1991 y hasta la actualidad:

Constitución Política de Colombia de 1991: La Constitución Política de Colombia de 1991, plantea en su preámbulo los deberes del Estado para con sus ciudadanos dentro de los cuales se destaca la convivencia, el trabajo y la igualdad. En este sentido abre paso a una legislación sobre el bienestar del individuo unido en términos jurídicos y éticos a lo comunitario. “Esto representa el reto establecer mecanismos de implementación concretos a través de leyes que propendan por el bienestar.

Decreto 614 de 1.984: Este decreto relaciona la salud como derecho que distingue dos niveles con respecto al bienestar. Por un lado, lo concerniente al saneamiento básico y las condiciones propias del bienestar físico y mental. Por otro las estructuras que permitan la atención de las personas en caso de enfermedad, garantizando un trato digno y el acceso sin ningún tipo de distinción de tipo jurídico.

En este sentido se legisla el anterior decreto, por el cual se determinan las bases para la organización y administración de la salud ocupacional en el País. Lo cual incluye el tema del bienestar y sus repercusiones en el bienestar de los empleados. La difusión de una cultura de la salud y el bienestar que provea a las empresas y sus empleados de un marco más amplio de consecución de objetivos:

“Constitución de un Plan Nacional unificado en el campo de la prevención de los accidentes y enfermedades relacionadas con el trabajo y mejoramiento de las Condiciones de trabajo.” Lo anterior establece mecanismos claros que sustentan el sistema de salud, su relación con el concepto de bienestar y las maneras de suscribirse dentro de las Políticas Públicas estatales.

Por otro lado, el concepto de bienestar se avanza de ser considerado un factor de tipo objetivo apreciable en fenómenos como condiciones materiales de vida y se enriquece con una mirada más holística, que integra las motivaciones subjetivas. En esta línea está el Decreto 1567 de 1.998. Este crea el sistema de Estímulos, los programas de Bienestar e Incentivos. “Define los programas de Bienestar Social como: Procesos permanentes orientados a crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral del empleado, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia.”

Ley 1562 de 2012: Direccionado al concepto del bienestar directamente al campo laboral, a partir de la adaptación de un sistema de seguridad integral que proteja al trabajador en su puesto de trabajo, así como promover dinámicas que le permitan desarrollar sus aptitudes y enriquecer su proyecto de vida.

Decreto por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional. Ésta norma establece el concepto del bienestar como inserto dentro de las dinámicas de prevención y salud integral dentro de las empresas del sector público y privado.

“Se entenderá en adelante como Seguridad y Salud en el Trabajo, definida como aquella disciplina que trata de la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, y de la protección y promoción de la salud de los trabajadores. Tiene por objeto mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salud en el trabajo,

que conlleva la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones”. Pendiente la reglamentación del Artículo 21, Salud Ocupacional del magisterio.

Plan Decenal de Salud Pública PDSP 2012-2021: A través del cual se busca la integración de sectores que agrupan trabajadores con el fin de integrarlos en un sistema de mejora y bienestar que permita el avance en materia social y personal de los mismos.

“Es un pacto social y un mandato ciudadano que define la actuación articulada entre actores y sectores públicos, privados y comunitarios para crear condiciones que garanticen el bienestar integral y la calidad de vida en Colombia. Es la carta de navegación que plantea la línea de trabajo para dar respuesta a los desafíos actuales en salud pública y para consolidar, en el marco del sistema de protección social, las capacidades técnicas en los ámbitos nacional y territorial para la planeación, ejecución, seguimiento y evaluación de las intervenciones, de acuerdo con los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ONU, 2000); así mismo, plantea estrategias de intervención colectiva e individual, que involucran tanto al sector salud como a otros sectores, dentro y fuera de los servicios de salud”.

Ley 100 de 1993: El Sistema de Seguridad Social Integral en Colombia. Busca establecer un sistema de seguridad social específicamente en el área de la salud creando un régimen binario teniendo como bases de acceso desde los aportes al sector privado y aportes estatales. Si se tiene en cuenta la obligación del Estado colombiano en su misión de garantizar el bienestar de sus ciudadanos, se extiende el acceso a los derechos a través de la complementariedad de las acciones de los actores e instituciones insertas en el sistema de salud.

De esta manera el artículo 1 presenta la misión de esta ley: “El sistema de seguridad social integral tiene por objeto garantizar los derechos irrenunciables de la persona y la comunidad para obtener la calidad de vida acorde con la dignidad humana, mediante la protección de las contingencias que la afecten”. Este constituye un avance en la garantía concreta de derechos y un sistema integral que no solo propende por una atención de enfermedades causadas, sino que a su vez se centra en la prevención.

Decreto 1072 de 2015: Art. 2.2.4.6.1 al 2.2.4.6.38: Este decreto parte de la premisa que uno de los factores más sensibles en el cuidado y bienestar de los trabajadores es el ambiente físico donde se desarrolla su labor, puesto que existen profesiones que presentan más riesgos que otros, lo cual indica que las medidas tomadas para su prevención y mitigación son parte de la responsabilidad social de las empresas.

En este sentido el Gobierno Nacional se ve en la obligación de legislar sobre el mismo decreto 1072 de 2015: Art. 2.2.4.6.1 al 2.2.4.6.38. Implementación del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo. De esta manera se presenta su misión como destinada a

“definir las directrices de obligatorio cumplimiento para implementar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), que deben ser aplicadas por todos los empleadores públicos y privados, los contratantes de personal bajo modalidad de contrato civil, comercial o administrativo, las organizaciones de economía solidaria y del sector cooperativo, las empresas de servicios temporales y tener cobertura sobre los trabajadores dependientes, contratistas, trabajadores cooperados y los trabajadores en misión”.

A lo largo de sus párrafos muestran como el SG-SST es un sistema que hace parte de la vida laboral no cotidiana, es decir que no está implícita en el deber ser de cada una las acciones propias de cada ente para alcanzar sus fines. Por esto se determina como un sistema autónomo que avanza hacia la prevención y el tratamiento de riesgos y amenazas. Esto tiene sentido, si se analiza desde la óptica del mejoramiento y el bienestar de los trabajadores docentes, sus expectativas con respecto al lugar donde desempeñan su labor y la corresponsabilidad que comparten con cada miembro de la comunidad educativa.

2.2. Definición Conceptual y Operacional de las Variables

2.2.1 *Definición Conceptual*

Bienestar Docente: Se vincula al constructo “bienestar subjetivo”, el cual se refiere en palabras de Quintero y González (1997. P. 129) a la “estimación cognitiva del grado de satisfacción con la propia vida, y esa satisfacción se expresa o concreta en la correspondencia entre metas obtenidas y deseadas.

2.2.2 *Definición Operacional*

Para la presente investigación se define operacionalmente el bienestar docente, a partir de: El Conocimiento que poseen los docentes sobre el Sistema de Gestión de Calidad, la definición de Bienestar laboral, y la conceptualización sobre agotamiento docente.

2.3 Operacionalización de las Variables

Para la presente investigación se define la variable Bienestar docente, y los ítems correspondientes a las dimensiones que se consideran a fin con la variable propuesta, así como también los instrumentos empleados para la recolección de datos, tal como se evidencia el cuadro 1.

Tabla 1. Operacionalización de variables

Variable	Definición	Sinergia	Indicadores	Ítems	Instrumentos	Fuente
Bienestar Docente	Se vincula al constructo “bienestar subjetivo”, el cual se refiere en palabras de Quintero y González (1997. P. 129) a la “estimación cognitiva del grado de satisfacción con la propia vida, y esa satisfacción se expresa o concreta en la correspondencia entre metas obtenidas y deseadas.	Conocimiento sobre Sistemas de Gestión de Calidad Un Sistemas de Gestión, es un agregado de elementos que conducen a asegurar la calidad, en la prestación de un servicio. Son un conjunto de métodos que convergen en diferentes aspectos del proceso administrativo, puesto que contribuye a cumplir con los requerimientos de los clientes y mejorar el desempeño organizacional.	Enfoque hacia el cliente	1,2,3,4,5	Prueba de Conocimiento Metodología de medición y evaluación — MESGC8+2—para seguimiento, análisis y mejora de los sistemas de gestión de calidad	Docentes, Directivos Docentes y del colegio Santa Lucía IED
			Liderazgo	6,7,9,10,14,25		
			Involucramiento del personal	11,12,13		
			Enfoque Basado en Procesos	8,15,16,17,18		
			Enfoque de sistema para la gestión	19		
			Mejora Continua	20,21,22,23		
			Enfoque basado en hechos y datos para la toma de decisiones	24,26		
			Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores Coordinación, cooperación y articulación	27,28,29,30 31,32,33		

		34,35,35		
		Transparencia		
		Escala de Afectos	1.1 - 1.2 - 1.3 - 1.4 1.5- 1.6 - 1.7 -	
	Bienestar Laboral		1.8 - 1.9	
	De acuerdo con Chiavenato (2004), se establece el bienestar laboral, como un ejercicio de la protección de los derechos y los intereses de los trabajadores que pertenecen a una organización, a fin de que a partir de la prestación de un servicio que ofrecen de acuerdo con una función específica, la organización debe establecer normas y procedimientos para garantizar su bienestar.	Escala de Competencias	2.2- 2.3- 2.5 -2.6 -2.8 -2.1- 2.4- 2.7- 2.9	Cuestionario de Bienestar Laboral General: Estructura y Propiedades Psicométricas, (qBLG)
		Escala de Expectativas	3.2- 3.5- 3.8- 3.10- 3.15 3.16- 3.1- 3.3- 3.7- 3.12- 3.13- 3.11- 3.17- 3.20-3.4- 3.6- 3.9- 3.14- 3.18- 3.19- 3.21	Josep M. Blanch, Miguel Sahagún, Leonor Cantera y Genís Cervantes Universidad Autónoma de Barcelona
		Escala de Somatización	4.1- 4.2- 4.3- 4.4- 4.5	
		Escala de Desgaste	5.1- 5.2- 5.3- 5.4	
		Escala de Alineación	6.1- 6.2- 6.3- 6.4	
	Agotamiento Docente			Cuestionario
	De acuerdo con Gil-Monte y Peiró (1997), el agotamiento docente o Síndrome De Burnout, se	Agotamiento emocional y físico	1,2,3,4,5	Docentes, Directivos Docentes y del colegio Santa Lucía IED
Bienestar Docente				Docentes, Directivos Docentes y del colegio Santa Lucía IED
				Docentes, Directivos Docentes y del colegio Santa Lucía IED
				Docentes, Directivos Docentes y del colegio Santa Lucía IED

refiere a una representación causada por el estrés laboral, que se relaciona alternamente por experiencias de índole No entendí esta sinergia	Estrés Laboral	6,7,8,9,10	emocional, físico, mental y laboral de los docentes y directivos docentes
	Carga Mental	11,12,13,14,15	
	Calidad de vida Laboral	16,17,18,19,20	

Fuente: Elaboración propia. 2020

**CAPÍTULO III: ASPECTOS
METODOLÓGICOS DE LA
INVESTIGACIÓN**

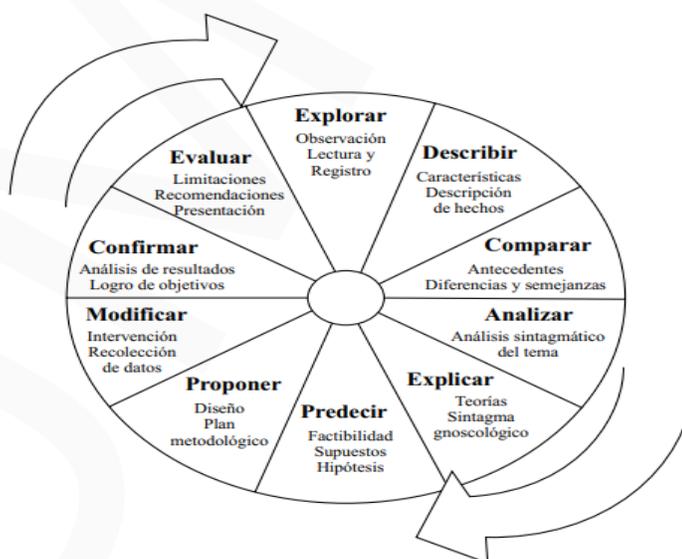
3.1. Paradigma, Método y/o Enfoque de Investigación

La presente investigación se fundamenta en la comprensión holística de la ciencia, la cual se define según Hurtado de Barrera (2012) como “un proceso continuo, integrador, organizado, sistemático y evolutivo, a través del cual los investigadores de todos los tiempos, y la humanidad en general, transitan en la búsqueda del conocimiento” (p.11)

De acuerdo con Hurtado de Barrera (2012):

“La investigación bajo la comprensión holística de la ciencia concibe el proceso investigativo como un devenir a través de diferentes niveles de investigación, donde cada resultado alcanza grados de complejidad cada vez más avanzados. La espiral holística recorre diez tipos de investigación que se repiten ad infinitum, de similar a las propiedades de un fractal” (p.75).

Según Hurtado de Barrera (2000), la investigación holística sugiere que los diferentes eventos contienen una totalidad, y se presiden de un estadio investigativo anterior (acción integradora) y posibles desarrollos futuros (acción proyectiva), desplegando así el ciclo holístico, el cual da soporte metodológico y epistemológico a la investigación (Ver figura 1).



Fuente: Metodología de la Investigación Holística, 2000, p. 21

Figura 1. Ciclo Holístico de la Investigación

Por lo anterior, la presente investigación es holística, puesto que refiere una actitud de búsqueda de una comprensión integradora del evento que se estudia, es decir de acuerdo con Hurtado de Barrera (2000), la investigación aborda la unión sintagmática de los diversos paradigmas a fin de llegar al todo desde el concepto y la metodología, al realizar un abordaje desde los niveles simples de acuerdo con el ciclo holístico de la investigación.

Por otra parte, la investigación se direcciona desde la holística puesto que los objetivos planteados se centran tal como lo relaciona Hurtado de Barrera (2000), en logros sucesivos, lo que permite emplear métodos y técnicas apropiados con la naturaleza del suceso a investigar, de tal forma que posibilita incluso la creación de recursos que se consideren necesarios para cumplir dichos objetivos.

Así también se fundamenta el porqué de una investigación holística, puesto que se identifica claramente el principio de continuidad en la selección del tema, tal como lo expresa Hurtado de Barrera (2000), toda vez que desde la investigación propuesta se delimita el objeto de estudio, y se especifica el foco sobre un evento específico que para este caso se centra en el bienestar docente.

Por otra parte, la holística se hace visible en la presente investigación, puesto que se aleja del paradigma de la ciencia positiva que abandona partes importantes del desarrollo humano, en este sentido, se evidencia una impronta humanista, como principio y centro del objeto de estudio, que para este caso se determina a partir del bienestar docente, y cuyo propósito se direcciona a humanizar la investigación, toda vez que obedece a una noción de totalidad, y ubica al ser humano (docentes), como una entidad multidimensional, tal como lo expresa Briceño (2010), puesto que se pretende analizar las variables que desde la implementación de un sistema de Gestión de Calidad, pueden influir en su desarrollo emocional, físico, mental y laboral.

3.1.1. Método de la investigación

El método utilizado en la investigación, es la holopraxis, el cual de acuerdo con Hurtado de Barrera (2000), “refiere la práctica global de la investigación en sus múltiples dimensiones”. (p. 45), de esta manera permite la comprensión total del suceso desde su génesis hasta su culminación. Desde esta perspectiva, es comprensible la derivación etimológica de la palabra holopraxis, holos, que significa globalidad, y praxis, que significa acción, práctica, procedimiento. Por otro lado, la holopraxis, es definida por Weil (1997), como el conjunto de prácticas que permiten asumir un abordaje holístico de la realidad.

Por lo anterior, este método sugiere realizar un recorrido por cuatro estadios, tres descriptivos y uno analítico. En primer lugar, el conocimiento que los Docentes, tienen sobre el Sistema de Gestión de Calidad implementado en el colegio Santa Lucía IED. En segundo lugar, caracterizar el impacto que dicha implementación ejerce sobre desarrollo emocional, físico, mental y laboral de la población objeto de estudio (bienestar laboral). Un tercer estadio descriptivo que permitió determinar la incidencia que tienen los Sistemas de Gestión de Calidad, sobre la práctica pedagógica y el bienestar de los docentes de la institución (Agotamiento docente - Síndrome De Burnout) y por último un estadio analítico enfocado a realizar un análisis del resultado de los instrumentos aplicados, a través de una matriz DOFA, con el fin de determinar factores sobre los cuáles se genera mayor incidencia en la población objeto de estudio, a partir de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

En este sentido, se evidencia como la investigación, se centra en el proceso metodológico de la espiral holística, al tomar como punto de partida una fase descriptiva que permitió identificar una necesidad institucional y posterior posibilidad llegar a la situación planteada en el objetivo general, la cual se centra en el análisis de la incidencia que la implementación del Sistema de Gestión de Calidad ejerce en el desarrollo emocional, físico, mental y laboral de los Docentes de la Institución Educativa Distrital Santa Lucía IED.

Lo anterior con el fin de realizar un proceso reflexivo, lógico y cognitivo, como lo refiere Hurtado de Barrera (2000), que permita a partir de la definición y reorganización de

las sinergias, comprender de manera más profunda el objeto de estudio, que, para este caso particular, se centra en una variable relacionada con el bienestar docente, tal como se evidencia en la operacionalización.

3.1.2. Tipo de investigación Analítica

La presente investigación es de tipo analítico, puesto que su objeto de estudio se centra en analizar las incidencias que ejerce la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en el desarrollo emocional, físico, mental y laboral de los Docentes de la Institución Educativa Distrital Santa Lucía.

De acuerdo con Hurtado de Barrera (2012), se define la investigación analítica como un procesamiento que requiere de la reflexión, la lógica y la cognición, lo cual posibilita hacer una caracterización del evento que se pretende estudiar, a partir de la percepción de los componentes que conforman la totalidad. En otras palabras, requiere la reorganización de eventos, a fin de descubrir nuevos significados, que se suscitan a partir de la identificación de las sinergias.

Lo anterior conlleva a ver el evento desde otra perspectiva, y centra su ejercicio específicamente en realizar una crítica a partir de los criterios establecidos, no pretende realizar cambios en la situación detectada, puesto que solo se direcciona a una descripción previa del hecho que se pretende analizar.

Desde la Holística, la investigación analítica posibilita realizar una nueva interpretación de un evento analizado, a partir de algunos criterios y de acuerdo con los objetivos que se relacionan con el análisis, lograr identificar las variables que no resultan tan evidentes en el evento Hurtado de Barrera (2012).

3.1.3. Diseño de la Investigación

De acuerdo con Hurtado de Barrera (2010), el diseño de la investigación hace referencia al procedimiento que asume el investigador, a fin de hacer la recolección de datos, que den cuenta del objeto de estudio en consonancia con los objetivos de la misma. Es así como determina, criterios de tiempo, modo y lugar para la recopilación de los mismos, como también la dimensión de su amplitud.

Para la presente investigación, y de acuerdo con el contexto en el que se realiza la recolección de datos, se considera de campo, Según Hurtado de Barrera (2000), puesto que en primer lugar la información fue recopilada de manera directa de la población objeto de estudio (contexto natural), que para este caso se relaciona con el personal Docente del colegio Santa Lucía IED. y, en segundo lugar, la recolección de información se efectúa en el lugar donde el personal desempeña su función, de tal manera que no se evidencia alteración de los eventos, puesto que son derivados de la praxis diaria.

Desde la perspectiva temporal, y de acuerdo con Hurtado de Barrera (2000), la investigación se enmarca en un diseño transeccional contemporáneo, toda vez que se desarrolla en un momento único, con algunas situaciones que refieren análisis de eventos pasados, de tal manera que permitió describir y analizar la variable de bienestar docente, definida en la operacionalización, y determinar su incidencia e interrelación en un determinado momento, es decir en un corte de tiempo en el contexto laboral.

De acuerdo con la amplitud de foco, la investigación es univariable, Puesto que considera como única variable el Bienestar Docente, por tanto, se emplea para su análisis el comportamiento individual de las sinergias (Hurtado de Barrera 2000).

En este sentido, se asume que los hechos reales, en este caso un fenómeno social, son representados por conceptos que explican sus características más propias. La elección de una variable única se justifica con el propósito de identificar estas particularidades y sacar algunas

conclusiones que aporten al problema a resolver Cerda, (2011). Se debe tener en cuenta que ciertamente estos conceptos no dan razón de todo el complejo entramado de relaciones y que cumplen una función clasificatoria con el objetivo de ser útiles en el terreno operativo.

Al respecto, Biones (1988), advierte que la elección de una variable “Permite ubicar a los individuos en categorías y clases y son susceptibles de identificación y medición” (p. 126). Es decir que, pese a la negatividad dada inevitablemente entre mundo social y mundo conceptual, la investigación da cuenta de los modos de articulación entre individuos, los imaginarios que esta genera y las posibles vías de transformación a partir de una intervención sistemática.

3.1.4. Técnicas e instrumentos de Recolección de Datos

De acuerdo con Hurtado de Barrera (2010), las técnicas se relacionan con los diferentes procedimientos que el investigador utiliza para la recolección de datos, así como también lo relacionado con los instrumentos que han de emplearse para recoger información.

Para la presente investigación, la aplicación de instrumentos se adecua acorde con la espiral holística planteada por Hurtado de Barrera (2012), alienados a cada uno de los objetivos específicos.

Con el fin de realizar un proceso coherente acorde con la espiral holística planteada por Hurtado de Barrera (2012), se busca a través de las técnicas e instrumentos para la recolección de información, una linealidad con los objetivos propuestos en la investigación, de tal manera que sea posible estructurar un análisis de los datos que den respuesta al objeto de estudio.

Técnicas e instrumentos de Recolección de Datos primer objetivo específico: De acuerdo con el primer objetivo específico de la investigación, ”Identificar el conocimiento que tienen los docentes del colegio Santa Lucía IED, con relación a los procesos y procedimientos que se llevan a cabo en la institución y los cuales son propios de los Sistemas

de Gestión de Calidad”, se emplea como técnica la encuesta, la cual en palabras de Visauta (1989), es la búsqueda sistemática de información, utilizada por un investigador para obtener datos que correspondan a su objeto de estudio, con el fin de hacer una recolección individual de los mismos.

Por otra parte, se implementa como instrumento una prueba de conocimiento la cual según Hurtado de Barrera (2000), tiene como objetivo identificar el grado de apropiación o aprendizaje, que una persona o un grupo de las mismas, posee con relación a un área o contenido específico.

De acuerdo con lo anterior se aplica la prueba de conocimiento “Metodología de medición y evaluación —MESGC8+2— para seguimiento, análisis y mejora de los Sistemas De Gestión de Calidad, el cual rige la norma técnica NTCGP 1000:2009 para el sistema de gestión de la calidad de las entidades públicas, (ver anexo N° 1) cuya metodología se centra en los principios de Gestión de a Calidad diseñado a partir de un análisis comparativo de evaluación (Calvo, 2014).

Para el fin de la presente investigación, consta de 10 criterios, que hacen relación a los principios específicos propios de un Sistema de Gestión de Calidad, y cada uno de los cuales está conformado por una serie de ítems que refieren afirmaciones de conocimiento frente al SGC, distribuidas de la siguiente manera: Enfoque al cliente (cinco ítems), Liderazgo (cinco ítems), Involucramiento del personal (cuatro ítems), Enfoque basado en procesos (cinco ítems), Enfoque de sistema para la gestión (cuatro ítems), Mejora continua (tres ítems), Enfoque basado en hechos y datos para la toma de decisiones (cuatro ítems), Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores de bienes o servicios (tres ítems), Coordinación, cooperación y articulación (tres ítems), Transparencia (cuatro ítems). Cada una de las afirmaciones corresponde a cinco opciones de respuesta, con la siguiente escala: Totalmente de acuerdo, de acuerdo ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo.

Técnicas e instrumentos de Recolección de Datos segundo objetivo específico: Con

relación al segundo objetivo propuesto en la investigación “Caracterizar el impacto que los procesos del Sistema de Gestión de Calidad genera sobre el bienestar emocional, físico, mental y laboral de los docentes del colegio Santa Lucía IED”, se implementa como técnica la encuesta, la cual según Morone (2012), es un término que se emplea para referirse a un proceso de recolección de datos, que utiliza como insumo una lista de preguntas alineadas a sinergias, que arrojan como resultado información que se le da un tratamiento estadístico.

Por otra parte, para este objetivo, se emplea como instrumento el cuestionario, el cual según Hernández (1997), es uno de los instrumentos más utilizados para la recolección de datos y consiste en un conjunto de preguntas que relacionan una o más variables que buscan medir un aspecto determinado de la investigación.

Para la presente investigación, se aplica el Cuestionario de Bienestar Laboral General: Estructura y Propiedades Psicométricas, (qBLG) (ver anexo N° 2), que incluye una serie de ítems cerrados los cuales están organizados en una dimensión psicosocial en la cual se relacionan afectos, competencias y expectativas y una dimensión de efectos colaterales que involucran criterios de Somatización, desgaste y alienación (Blanch *et al*, 2010).

Para cada uno de los ítems relacionados en el cuestionario, se establecen encabezados que remiten de manera directa una condición laboral: Para Factor de Bienestar Psicosocial Escala de Afectos se relacionan 10 ítems, en la Escala de competencias 10 ítems, y Escala de Expectativas 22 ítems. Con relación a la dimensión asociada al Factor de Efectos Colaterales, se presentan para la Escala de Somatización cinco ítems, en la Escala de Desgaste cuatro ítems, y por ultimo para la Escala de Alienación cuatro ítems (Blanch *et al*. 2010).

Técnicas e instrumentos de Recolección de Datos tercer objetivo específico: Con relación al tercer objetivo específico “Determinar la influencia que tienen los Sistemas de Gestión de Calidad, sobre la práctica pedagógica y el bienestar de los docentes del colegio Santa Lucía IED”, se establece como técnica la encuesta, la cual se define de acuerdo con Esteban y Abascal (2001), como un técnica que permite obtener información en relación a un objetivo, a fin de garantizar los datos que se suministra a través de una muestra, y que

posibilite ser analizada a través de distintos métodos.

Por otra parte, se empleó como instrumento un cuestionario, el cual según Sierra, (1994), "...consiste en aplicar a un universo definido de individuos una serie de preguntas o ítems sobre un determinado problema de investigación del que deseamos conocer algo" (p. 194).

Para Malhotra (1997), todo cuestionario tiene tres objetivos específicos: posibilitar la traducción de la información necesaria a un conjunto de preguntas específicas que los encuestados puedan responder, propiciar motivación al encuestado para que participe de manera activa, a fin de que responda el cuestionario completo y, por último, minimizar el riesgo de error en las respuestas, adaptando las preguntas de tal manera que se facilite responder.

Para el caso de ésta investigación, se propone un cuestionario denominado "Incidencia de los Sistemas de Gestión de Calidad en el Desarrollo Emocional, Físico, Mental y Laboral De Los Docentes y Directivos Docentes" (ver anexo N° 3). El instrumento fue inspirado en el cuestionario El "Maslach Burnout Inventory" (MBI), (Maslach y Jackson 1981, 1986).

El cuestionario está constituido por cuatro escalas, cada una alineada a cinco ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes de la población objeto de estudio y cuyo propósito se direcciona a identificar el desgaste profesional, a partir de la implementación de procesos administrativos, entrega de informes y diligenciamiento de registros y formatos inherentes a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, que se lleva a cabo en la institución.

La relación de las variables se estructura con una definición de cinco ítems por cada una:

Escala 1 - Agotamiento emocional: En la cual se hace referencia a todas a aquellas manifestaciones que reflejan desmotivación, aburrimiento, angustia, desgaste y fatiga emocional por parte del docente, como consecuencia de experimentar sobrecarga laboral a

razón del incremento en procesos administrativos, sumados a su labor docente.

Escala 2 - Estrés Laboral: Esta escala relaciona la percepción de ansiedad, presión, frustración, irritabilidad, intranquilidad, enojo y agotamiento, que experimentan los docentes y directivos docentes, como consecuencia de un condicionamiento de trabajo, como resultado del exceso de funciones que debe realizar en un día laboral y que desde su perspectiva le desestabilizan y le impide cumplir satisfactoriamente su función lo que ocasiona una notable afectación de su salud física.

Escala 3 - Carga Mental: En esta escala se busca determinar el nivel de exigencias mentales que un docente experimenta, al llevar a cabo el desarrollo de una variedad de funciones, que se enmarcan bajo directrices propias de la institución, y que pueden generar incremento en procesos intelectuales o cognitivos a los que se ve expuesto durante su jornada laboral.

Escala 4 - Calidad de Vida Laboral: Esta escala refiere al grado de percepción que los docentes y directivos docentes presentan con relación al nivel de agrado que experimentan en su lugar de trabajo, el cual incluye aspectos como relaciones interpersonales, motivación, satisfacción con su labor y equilibrio entre su vida personal y laboral, y calidad de vida laboral.

Los ítems que corresponden a las cuatro escalas que conforman el instrumento, se evalúan a través de una medición de uno (1) a cinco (5), a fin de determinar en qué porcentaje incide el sistema de Gestión de Calidad en los docentes y Directivos Docentes de la institución, a partir de las diferentes sinergias expuestas.

Cada una de las distintas escalas relacionan cinco ítems en los que el encuestado refiere sus respuestas en términos de:

- 5 si se siente totalmente identificado(a) con la situación que se plantea en cada ítem.
- 4 si se siente identificado (a) con la situación que se plantea en cada ítem.

- 3 si siente parcialmente identificado (a) con la situación que se plantea en cada ítem.
- 2 si no se siente identificado (a) con la situación que se plantea en cada ítem.
- 1 si le es indiferente la situación que se plantea en cada ítem.

Para el análisis de la encuesta, se tuvo en cuenta el número de ítems, en los cuales se indaga sobre diferentes situaciones que pueden afectar a los colaboradores de la Institución Educativa Santa Lucía IED. Para las respuestas de la encuesta se proporcionan cinco opciones, con una escala numérica, como se evidencia en la tabla 5, la cual relaciona la escala de acuerdo con el nivel de incidencia.

Técnicas e instrumentos de Recolección de Datos cuarto objetivo específico: Con relación al cuarto objetivo específico “Analizar los factores sobre los cuales se genera mayor incidencia con relación al bienestar emocional, físico, mental y laboral de los docentes y directivos docentes del colegio Santa Lucía IED, a partir de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad”, se realiza la aplicación de una matriz DOFA, la cual de acuerdo con Dyson (2004), es una de las técnicas más empleadas en el marco de planeación estratégica, toda vez que posibilita realizar análisis sistemáticos de ambientes tanto internos (fortalezas y debilidades), como externos en una organización (oportunidades y amenazas), a fin de buscar a partir de la contraposición de dichos factores estrategias a favor de mejorar los hallazgos encontrados en la empresa.

Por tanto, para la presente investigación, resulta una técnica favorable puesto que permite consolidar los resultados de los anteriores instrumentos, a fin de lograr llegar al análisis objeto de estudio, razón por la cual se aplica la Matriz DOFA “Análisis del impacto del Sistema de Gestión de Calidad sobre el bienestar emocional, físico, mental y laboral de los docentes del colegio Santa Lucía IED”

En este sentido, se pretende analizar las debilidades y fortalezas propias del entorno interno de la institución, las cuales de acuerdo con Houben (1999), son factores que pueden ser controlados, y que desde luego están asociados a causas externas, que para el caso se relaciona con el Sistema de Gestión de Calidad.

3.1.5. Población, Muestra y Muestreo (cuantitativa) y/o Unidades de estudio y Sujetos de la Investigación (cualitativa)

3.1.5.1. Población y/o Descripción del Escenario de Investigación

La población puede ser definida como un colectivo con permanencia en el espacio, entendido este como institución o territorio, así como también el tiempo en el cual un determinado conjunto de prácticas, permiten la integración y constancia Cerda (2011). Para efectos de una investigación, esta se manifiesta en determinadas características y comportamientos que condicionan su continuidad y obrar. En este sentido, se habla de la población no solo como un número determinado de personas, sino de un ente dinámico y sistémico que teje relaciones con los contextos sociales, económicos y ambientales que configuran los procesos comunitarios y a nivel más amplio, las dinámicas sociales.

Desde otro punto de vista, la población es el conjunto de relaciones simbólicas y prácticas que se entretienen entre individuos, grupos, instituciones y territorios. Esto da como resultado un marco de referencia para análisis de fenómenos que va desde las dinámicas estructurales que los componen, hasta las posibilidades de intervención de los respectivos grupos humanos. En este sentido la investigación en las diferentes áreas del conocimiento social, se han dirigido hacia la interpretación de las diferentes variables desde un enfoque holístico. Al respecto Sandoval (1996,) postula la existencia de tres niveles de investigación: “de la muestra a la población (de poco uso y utilidad, en los estudios de tipo cualitativo), analítica (que implica la conexión con una teoría existente) y la transferencia caso a caso”. (p.194).

Con relación a lo anterior, la población objeto de estudio está constituida por 56 docentes de todas las áreas, que están distribuidos en asignación de clases entre los niveles de primera infancia hasta grado once, y 10 Directivos Docentes que ocupan cargos entre coordinación académica, psicosociales, asesor pedagógico y apoyo administrativo, los cuales

pertenecen al colegio Santa Lucía IED.

La población objeto de estudio oscila entre los 25 y 44 años, entre los cuales 47 de ellos corresponden al género femenino y 18 a género masculino. Por lo anterior se precisa que la investigación se realizó con el total de la población, tal como lo relaciona la tabla N° 2.

Tabla 2. Total Docentes y Directivos Docentes del Colegio Santa Lucía IED

Población	Total
Docentes Primera infancia	1
Docentes Integrales	6
Docentes Área de Castellano	8
Docentes Área de Ciencias Naturales	7
Docentes Área de Matemáticas	8
Docentes Área de Sociales	5
Docentes Área de Educación Física	4
Docentes Área de Artes	4
Docentes Área de Inglés	7
Docentes Tecnología	6
Coordinadores Académicos	3
Asesor Pedagógico	1
Psicosociales	3
Apoyo Administrativo	2
	65

Fuente: Elaboración propia. 2020

Por otra parte, para López (2004), el escenario de la investigación tiene que ver con el lugar en el que se lleva a cabo la misma, así como también, los recursos definidos y la claridad de características específicas de los participantes.

Desde esta perspectiva, el escenario de la investigación objeto de estudio es el colegio Santa Lucía IED, institución dada en figura de Administración del Servicio Educativo por la Secretaria de Educación Distrital, a la caja de compensación Familiar Cafam.

El Colegio Santa Lucia IED, es una institución en administración otorgada a Cafam según resolución 018-015 del 14 de marzo de 2017. El colegio presta su servicio educativo desde el año 2000 y se encuentra ubicado al suroriente de la ciudad de Bogotá, en la localidad 18 Rafael Uribe Uribe, barrio El Pesebre UPZ 53.

Su población actual es de 1310 estudiantes, que oscila entre los 5 y 19 años, clasificados en los estratos 1 y 2 en los niveles de Preescolar a 11, distribuidos en tres ciclos: Ciclo 1 (0 a 3. °) 332 estudiantes, Ciclo 2 (4. ° a 7. °) 550estudiantes, Ciclo 3 (8. ° a 11) 470 estudiantes. La institución, de una sola sede, cuenta con jornada única en horario de 7:00 a. m. a 3:00.

3.1.5.2. Muestra y/o Descripción y Criterios de Selección de los Informantes Clave

Una muestra, según MATA (1997), es una parte o subconjunto de la población en la cual se desarrollará una investigación, en otras palabras, la muestra es una parte representativa de una investigación.

Para el fin de la presente investigación, la población objeto de estudio, posibilita accesibilidad de participantes, puesto que, de acuerdo con la naturaleza de la investigación, existe una interacción directa, permanente y posible con los 65 participantes y los cuales se encuentran relacionados entre docentes y directivos docentes del colegio Santa Lucía IED.

Así mismo, el muestreo, se define como el método empleado con el fin de seleccionar los componentes de la muestra del total de la población objeto de estudio. "Consiste en un conjunto de reglas, procedimientos y criterios mediante los cuales se selecciona un conjunto de elementos de una población que representan lo que sucede en toda esa población" (MATA,

1997. p. 19).

En este sentido, el muestreo posibilita determinar la población, que para el fin de la presente investigación se relaciona con el total de los Docentes y Directivos Docentes que pertenecen al colegio Santa Lucía IED, por tanto, la realidad objeto de estudio, abarca el 100% de la población delimitada, sobre la cual se pretende realizar inferencias, a fin de lograr con precisión datos simplificados.

3.1.6. Procedimiento de la investigación

La presente investigación de naturaleza analítica, refiere posterior a la estructuración de las bases teóricas, conceptuales y legales, el proceso estructurado para recolectar y analizar información a partir de la definición de etapas que posibilitan un acercamiento a la realidad del objeto de estudio, a través de la obtención de datos que proporcionen la información necesaria para cumplir el objetivo general establecido: Analizar las incidencias de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en el desarrollo emocional, físico, mental y laboral de los docentes de la Institución Educativa Distrital Santa Lucía.

Por tanto, se definen las siguientes etapas:

Etapa 1- Recolección de datos:

Este proceso se lleva a cabo a través de la aplicación de tres instrumentos, on line, mediante formularios de google. (Dos cuestionarios y una prueba de conocimiento) fundamentados en la técnica de encuesta. Estos instrumentos se relacionan de manera directa con cada uno de los objetivos específicos planteados en la presente investigación, y se seleccionaron dentro de un proceso de revisión bibliográfica, a partir de la aproximación que refiere el objeto de estudio, que para este caso se direcciona con el bienestar docente, tal como se identifica en la operacionalización de variables (Cuadro N°1). Lo anterior basado en un principio de validez y confiabilidad de instrumentos, que respalden los resultados obtenidos Por último se estructura una Matriz DOFA, a fin de analizar los tres instrumentos

mencionados.

Los instrumentos suministran la información requerida, y se presentan a los docentes y directivos docentes del colegio Santa Lucía IED, de una manera práctica y amigable, para garantizar la participación total de las 65 personas (total de la población), con el objetivo de obtener resultados más cercanos a la realidad.

Etapa 2- Selección de participantes

Para el fin de la presente investigación y a partir de la variable definida en la misma (bienestar docente), se toma a consideración de la propuesta, realizar el proceso de intervención con el total de docentes y directivos docentes, de la Institución Educativa Santa Lucía IED. Como la investigación de acuerdo con Hurtado de Barrera (2000), es de campo, la selección de la población posibilitó la recolección de la información de manera directa y un espacio aleatorio toda vez que se desarrolló en lugar donde los funcionarios ejercen su función, es decir es un resultado de praxis cotidiana.

Etapa 3- Procesamiento de datos

Se anticipó que para la presente investigación el estudio recogería y analizaría un mismo tipo de datos: Respuestas de selección única. (De acuerdo con los tres instrumentos que se emplearon)

A partir de los datos obtenidos en la aplicación de cada uno de los instrumentos, se efectúa un proceso de análisis de los datos, aplicado y expresado en términos cuantitativos y cualitativos, a fin de realizar una exposición clara, de datos que posibilite la adecuación de gráficas y tablas que sustenten y sinteticen los resultados y así finalmente, concretar el proceso en la tabulación.

Finalmente se realiza un análisis general de los resultados a través de una matriz DOFA, aplicada a cada instrumento, con el fin de dar alcance al cuarto objetivo específico:

Analizar los factores sobre los cuáles se genera mayor incidencia con relación al bienestar emocional, físico, mental y laboral de los docentes del colegio Santa Lucía IED, a partir de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

Etapa 4 - Conclusiones a partir de los resultados

La etapa anterior posibilita realizar el proceso de concentración de información, a fin de establecer las conclusiones y proyectar una reflexión producto del análisis y verificación en el alcance de los objetivos establecidos para la investigación. Con el objeto de establecer algunas recomendaciones.

3.1.7. Validez y Confiabilidad (cuantitativa)/ Credibilidad (cualitativa) de los instrumentos.

La validez de un instrumento, de acuerdo con Thorndike (1980), hace referencia al grado que un instrumento mide específicamente lo que pretende medir, en la medida que el evento relacionado en la investigación, se conceptualiza de manera más precisa, es decir si es menos abstracta, es mucho más factible lograr su validez. En otras palabras, dicha validez posee una relación directa con el objetivo del instrumento.

Para el fin de la presente investigación, se evidencia un escenario homogéneo para la recolección de la información, así como también instrumentos que se ajustan a la accesibilidad y facilidad de aplicación por parte de la población, con el propósito de lograr resultados confiables que permitan cumplir con el objetivo general del objeto de estudio.

- Validez y confiabilidad instrumento uno Metodología de medición y evaluación MESGC8+2 para Seguimiento, análisis y mejora de los sistemas de gestión de calidad

Se determina la validación y confiabilidad en primer lugar del instrumento Metodología de medición y evaluación MESGC8+2 para Seguimiento, análisis y mejora de los sistemas de gestión de calidad, instrumento aplicado a fin de buscar el alcance del primer objetivo específico: Identificar el conocimiento que tienen los docentes del colegio Santa

Lucía IED, con relación a los procesos y procedimientos que se llevan a cabo en la institución y los cuales son propios de los Sistemas de Gestión de Calidad.

Para el caso del instrumento, Metodología de medición y evaluación MESGC8+2 para Seguimiento, análisis y mejora de los sistemas de gestión de calidad, fue sometido a validación de contenido por tres expertos y su confiabilidad se determinó a partir de dos técnicas el cálculo del coeficiente de Cronbach y la determinación del intervalo de confianza de la distribución t-Student.

La metodología de medición y evaluación, cuya sigla es MESGC8+2, la centraron en 10 principios de calidad (los 8 principios de la familia NTC ISO 9000, en general, y 2 adicionales de la norma NTCGP 1000:2009 en Colombia, en particular). El instrumento fue construido a partir del análisis y revisión de los tipos de evaluación, y para tal fin se definieron diez etapas. (Crespo, 2015).

Así mismo, a partir de normas técnicas NTCGP1000:2009 y NTC ISO 9001:2008, procedieron a una revisión de otras normas, que relacionaban técnicas cuantitativas, lo que permitió incorporar al proceso las normas NTC ISO 9004:2009 y NTC ISO 1014:2005 (ICONTEC, 2009). Por otra parte, los diez principios de la calidad de la norma NTCGP 1000:2009 forman parte de la relación de variables características del instrumento de medición.

De acuerdo con Crespo (2015), el proceso de validación del instrumento lo efectuaron a partir de dos aspectos: Una validación de contenido y una validación metodológica, el cual fue sometido a una prueba piloto en la que participaron doce profesionales que tenían relación con los Sistemas de Gestión de Calidad pertenecientes a nueve entidades públicas de Colombia.

Por otra parte, llevaron a cabo una validación inicial (preliminar), en la cual se aplicó la metodología a dos entidades públicas, y por último realizaron una validación global, mediante una prueba de campo. Como resultado de lo anterior, implementaron una aplicación

en Excel, con el objetivo de registrar, procesar, evaluar y analizar los datos que se centran en la medición de la MESGC8+2, para así finalmente someterlo a consideración de dos entidades públicas y los líderes del Sistema de Gestión de calidad. Tal como indica Crespo (2015):

La validación final de la metodología fue realizada a partir del cálculo del coeficiente de correlación múltiple para medir para medir el grado de asociación entre la calificación global (variable dependiente) del SGC y los 8+2 principios de localidad (variables independientes) definidos en la norma NTCGP1000:2009. (p. 123).

De acuerdo con (Crespo, 2015) “El coeficiente de determinación R^2 , que mide la fuerza de variación entre la calificación (variable dependiente) del SGC y los 8+2 principios de la calidad (variables independientes), dio por resultado un valor cercano a 1 (0,899942172)”. (p. 123). por tanto, es posible inferir que el MESCG8+2 tiene alto poder de diagnóstico para conocer el estado del SGC correspondiente a las muestras tomadas.

Validez y Confiabilidad del Instrumento dos: Cuestionario de Bienestar Laboral General: Estructura y Propiedades Psicométricas, (qBLG): En segundo lugar, se valida la confiabilidad del instrumento Cuestionario de Bienestar Laboral General: Estructura y Propiedades Psicométricas, el cual se aplicó a fin de dar alcance segundo objetivo específico: Caracterizar el impacto que los procesos del Sistema de Gestión de Calidad genera sobre el bienestar emocional, físico, mental y laboral de los docentes del colegio Santa Lucía IED.

Con relación al Cuestionario de Bienestar Laboral General: Estructura y Propiedades Psicométricas, (qBLG), se centraron en la selección de ítems de cada una de las dos partes que lo conforman. Para la dimensión psicosocial, en la cual se relacionan afectos, competencias y expectativas, tuvieron en cuenta revisión de literatura, a fin de lograr identificación de tópicos direccionados a la investigación propuesta. Para la segunda dimensión relacionada a efectos colaterales que involucran criterios de Somatización, desgaste y alienación, se tuvo en cuenta el principio psicométrico de la representatividad teórica (Álvaro, 1997).

En la primera dimensión, las escalas fueron diseñadas de acuerdo con Blanch y Cantera, (2008) junto con Goulart, (2006) para una investigación relacionada a la calidad de vida laboral en el subempleo, posteriormente, fueron revalidadas y nuevamente aplicadas, Blanch (2009). En el campo de educación superior y hospitales, Cervantes (2009). Los criterios establecidos para el factor somatización fueron diseñados específicamente para una investigación aplicada al profesorado y los profesionales de la medicina y de la enfermería de universidades y hospitales iberoamericanos

Por otra parte, el instrumento se sometió a una revisión integrada por una comisión de la docencia universitaria, medicina y enfermería hospitalaria. Los ítems de las dos primeras escalas del factor bienestar psicosocial fueron redactados con formato de diferencial semántico, mientras que para los de las otras cuatro se adoptó un modelo Likert (Blanch *et al.* 2010).

La valoración psicométrica del cuestionario Bienestar Laboral General: Estructura y Propiedades Psicométricas, (qBLG), la realizaron en dos fases, en la primera, tuvieron en cuenta la valoración del contenido a partir de revisión de literatura y consejo de jueces. Para la segunda fase, realizaron de acuerdo con Clark y Watson (1995), la validación a partir del análisis de los componentes de los ítems identificados en las dos dimensiones o escalas (escalas de bienestar psicosocial y escalas de efectos colaterales), posterior realizaron otro análisis de fiabilidad a partir del cálculo de coeficiente Alfa de Cronbach (1951), para las diferentes escalas que constituyen de las seis escalas incluidas en el cuestionario (Afectos, Competencias, Expectativas, Somatización, Desgaste y Alienación), así como también para el total de los ítems que conforman cada uno de los dos factores generales (bienestar psicosocial y efectos colaterales) y a fin de cubrir todos los ítems que se relacionan en el cuestionario.

El instrumento Bienestar Laboral General: Estructura y Propiedades Psicométricas, (qBLG), resulta confiable toda vez que fue aplicado a una población conformada por profesionales de medicina, personal de enfermería y docentes que trabajan en hospitales iberoamericanos y universidades, de los cuales la muestra relaciona 1252 personas de los

cuales, un 48% son trabajadores en España, el 18% en Colombia, el 17 % en Chile, el 14% en Brasil y el 3% en Perú. De acuerdo con la distribución de la población para aplicación del instrumento, se relacionó que un 24% pertenecían al campo de la medicina hospitalaria y el 37% a la enfermería ejercida también en hospitales.

De acuerdo con Blanch, Sahagún, Cantera, Cervantes (2010), la estructura del qBLG, constituye un instrumento psicométricamente adecuado para la evaluar el bienestar laboral general de personal que trabaja en organizaciones de servicio a personas tal docentes y personal sanitario. Por tanto, que el instrumento:

Incluye dos escalas con formato de diferencial semántico y cuatro de tipo Likert, reúne condiciones satisfactorias en cuanto a fiabilidad y validez. La consistencia interna de las escalas es alta y el proceso de su construcción se adecuó a los estándares metodológicos. (Blanch *et al.*, 2010, p. 163).

Validez y Confiabilidad del Instrumento tres: Incidencia de los Sistemas de Gestión de Calidad en el Desarrollo Emocional, Físico, Mental y Laboral De Los Docentes Y Directivos Docentes.

Se realiza el proceso de validación y confiabilidad del instrumento Incidencia de los Sistemas de Gestión de Calidad en el Desarrollo Emocional, Físico, Mental y Laboral De Los Docentes y Directivos Docentes, el cual se construyó a fin de obtener resultados que dieran cuenta del objetivo específico tres, planteado para la presente investigación: Analizar los factores sobre los cuáles se genera mayor incidencia con relación al bienestar emocional, físico, mental y laboral de los docentes del colegio Santa Lucía IED, a partir de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

Inicialmente el instrumento fue sometido a la validación de tres expertos, a los cuales se les indicó las especificaciones a tener en cuenta con relación a los criterios para la comprensión del mismo. Así mismo se realizó la solicitud expresa de realizar las sugerencias pertinentes en cuanto a la redacción, contenido, o cualquier otro aspecto que se estimara

pertinente para mejorar el instrumento.

El instrumento se presentó con la descripción de 20 ítems propuestos para el fin de la investigación, los cuales se ubicaron de manera aleatoria en una tabla, (Ver anexo N° 4), de tal manera que cada uno de los expertos pudiera relacionar a cuál de las cuatro escalas se ajustaba más cada ítem, de acuerdo con las abreviaturas propuestas a continuación:

- EAE= Escala: Agotamiento Emocional
- EEL= Escala: Estrés Laboral
- ECM= Escala: Carga Mental
- ECVL= Escala: Calidad de Vida Laboral

Los expertos que colaboraron con la validación del instrumento fueron: La Magister en Educación, de la Universidad Libre de Colombia, Luz Bellanid Córtes Sierra, quien actualmente se desempeña con docente investigadora de la Universidad Minuto de Dios y Rectora del colegio Bellavista IED. Su perfil profesional en el campo educativo suma un gran aporte a la investigación, toda vez que conoce a profundidad el escenario de objetivo de estudio, puesto que su praxis le ha permitido experimentar a diario el desempeño profesional y personal de los docentes. Por otra parte, su ejercicio como docente investigadora en educación superior, sugiere un alto sentido de apropiación para aportar desde la perspectiva investigativa.

Una vez realizada la revisión del instrumento por parte de la experta, se evidencia que hay un resultado de asertividad en 19 variables, e inconsistencia en la variable “Me siento frustrado (a) en mi trabajo, porque no alcanzo a cumplir con mi propósito como docente, puesto que debo responder con el diligenciamiento de documentos y registros que sugiere la parte administrativa para cumplir con el Sistema de Gestión de Calidad, y ello me implica llevarme trabajo para mi casa”, puesto que según su criterio debería estar ubicada en la escala de Agotamiento Emocional y no en la escala de calidad de vida laboral.

Por otro lado, relaciona algunas correcciones de redacción y precisa una observación

general: “Durante el desarrollo del instrumento se reconoce un ejercicio bien estructurado, lo que permite generar algunas relaciones asociadas a los términos” “Es importante hacer los ajustes de redacción que son básicos pero necesarios”.

Como segundo evaluador, colaboró con sus aportes el Doctor en Educación de la Universidad de Baja California (México) Germán Rolando Vargas Rodríguez, quien actualmente ejerce como Docente investigador en la Universidad Santo Tomás Colombia, y quien posee una gran experiencia en formación investigativa en programas de Maestrías en Educación, Maestría en Didáctica y Maestría en gestión educativa, dirección de tesis y par evaluador de proyectos de investigación, específicamente en metodología de la investigación y epistemología, así como también autor de varias publicaciones.

El experto presenta un 100 % de coincidencia con el instrumento, con relación a la definición de los ítems que se proponen para cada una de las variables, y expresa una observación general: “Hago un reconocimiento a la Investigadora por el instrumento diseñado, se sugiere que los resultados los interprete a la luz del enfoque hermenéutico, con el propósito de comprender si aporte a la Gestión Educativa” (ver anexo N° 5).

El tercer experto que contribuyo con sus aportes a la presente investigación fue la Master en Ciencias en Manejo Sostenible de Recursos, de la Universidad Técnica de Múnich (TUM, por sus siglas en alemán), Dayana Ramírez Gutiérrez, quien es profesional en Relaciones internacionales de la Universidad del Rosario (Colombia) Fue asociada científica en la Facultad de Robótica, Inteligencia Artificial y Sistemas en Tiempo Real de la TUM. Durante sus estudios de maestría, analizó técnicas para transferir conocimientos. Su investigación fue galardonada por la Fundación Audi para el Medio Ambiente con el premio Sustainable Resource Management (SRM). Actualmente trabaja como Oficial de Comunicaciones en la Escuela de Munich de Robótica e Inteligencia de Máquinas (MSRM, por sus siglas en inglés).

La experta realiza un valioso aporte al instrumento, puesto que sugiere efectuar un ajuste a la escala propuesta: cambiar la escala de baja, media alta, a: ¿en qué grado se siente

identificado con las siguientes situaciones? 5 Totalmente identificado, 4 Identificado, 3 Parcialmente identificado, 2 No identificado, 1 Indiferente. De acuerdo con lo anterior se ajusta la escala de evaluación. Por otra parte se evidencia que hay un resultado de asertividad en 19 variables, e inconsistencia en la variable “Me siento aburrido al final de la jornada de trabajo, percibo que a pesar de hacer muchas cosas, no logro Cumplir los propósitos que me planteo en el día con relación a mi labor pedagógica, puesto que debo atender procesos administrativos que me ocupan tiempo”, de acuerdo con su criterio debería estar ubicada en la escala de calidad de vida laboral y no en la escala de agotamiento emocional que propone el instrumento.

Así mismo se relaciona una observación general: “Mi campo profesional me permite gestionar la calidad de procesos relacionados con la difusión de conocimiento académico, por tanto, considero el instrumento es una herramienta útil para identificar impactos de estos procesos sobre el personal”

Posterior a la validación por parte de expertos se efectúa el proceso de confiabilidad a partir del cálculo de la frecuencia relativa entre las frecuencias absolutas de los ítems y el total de ítems de la muestra. $hi=fi/N*100$, la cual arrojo como evidencia que la suma de las frecuencias es del 90%, por tanto, es posible realizar la aplicación del instrumento. (Ver Anexo N° 6)

Para la validación del instrumento se aplicó el proceso de Alfa de Cronbach, con el fin de demostrar su validez a través de la revisión de expertos y a la vez evidenciar confiabilidad, rasgo fundamental para la investigación.

El método de Alfa de Cronbach, permite determinar la confiabilidad a través de la aplicación de la fórmula del proceso, en la cual se involucran las respectivas variables que a continuación se relacionan:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

K = Número de ítems que componen la encuesta

V_i = Varianza de cada ítem

V_t = Varianza total

A partir de las variables que se tienen en cuenta para la aplicación y ejecución de la fórmula, se determinó que la encuesta cuenta con un total de 20 ítems en los cuales se hace una indagación en una población de 65 docentes y directivos docentes, respecto a la percepción que se tiene con relación al Sistema de Gestión de Calidad, en el desarrollo emocional, físico, mental y laboral de los colaboradores.

Para aplicar este método y determinar la confiabilidad del cuestionario, se tomó la información recolectada de la encuesta y se obtuvo la varianza de las respuestas de cada ítem por individual para posteriormente sumarlas.

Además, se obtuvo el total de los puntajes que cada sujeto colocó en la encuesta, para también obtener la suma total, como se muestra en la tabla N° 3.

Tabla 3. Varianza de respuestas

Datos	
K (Número de ítems)	20
V_i (Varianza de cada ítem)	23,303
V_t (Varianza total)	298,862

Fuente: Elaboración propia. 2020

A partir de estos resultados, se aplicó la fórmula y determinó el valor del alfa de Cronbach, para realizar su respectivo análisis:

$$\alpha = \frac{(20)}{(20) - 1} \left[1 - \frac{23,303}{298,862} \right]$$

$$\alpha = 0,97$$

Alfa De Cronbach	0,9706
------------------	--------

Para determinar la confiabilidad de la encuesta, se toma el resultado al ejecutar la fórmula y se hace el análisis sobre esta respectiva escala, tal como se evidencia en la tabla N° 4.

Tabla 4. Tabla de Confiabilidad

Escala	0 – 0.2	0.2 – 0,4	0,4 – 0,6	0.6– 0,8	0,8 – 1
Confiabilidad	Muy Baja	Baja	Moderada	Buena	Alfa

Fuente: Elaboración propia. 2020

Por consiguiente, al obtener un alfa de 0,97 es posible concluir que el cuestionario se encuentra en la escala de confiabilidad más alta (Alfa), de tal manera que el mismo está estructurado de una forma óptima, que permite una efectividad en la forma en la que se está recolectando la información, además de presentar una coherencia alta con relación al objetivo de la investigación.

3.1.9. Consideraciones éticas

De acuerdo con Zimbardo (2007), cuando se refiere la ética en la investigación, se hace inferencia a los distintos elementos que son característicos de la conducta tanto de manera individual como grupal. En este sentido se adhieren un conjunto de principios abstractos, implícitos y explícitos invisibles en la ética absoluta y una ética relativa.

Por lo anterior, dentro de las consideraciones éticas para la presente investigación, se tuvo en cuenta lineamientos desde los cuales se realizan procesos de investigación transparentes, que no vulneran los derechos de la población estudiada, los derechos de autor y el tratamiento de los datos. De este modo, se consideraron cuatro aspectos fundamentales: el reconocimiento de los derechos de autor, el tratamiento transparente de los datos recolectados, los derechos de privacidad y la restricción de datos personales de la población analizada. De igual modo la muestra y población se eligió sin distinciones, prejuicios o sesgos discriminatorios, considerándose su elección de acuerdo con la exigencia de la metodología y

de las categorías de análisis como lo expresa (Sanjuanelo *et al.* 2007).

Dichas consideraciones se sustentan en la necesidad de que la investigación garantice la seguridad y protección de las personas, sus datos e identidad, con el fin de que ningún involucrado se sienta vulnerado o incomodo por la participación como menciona (González, González, y Ruiz, 2012).

Así mismo y de acuerdo con lo anterior, como estudiante de UMECIT, la investigación está sujeta a los principios lineamientos establecidos por el comité de bioética de la Universidad Metropolitana de Ciencia y Tecnología y establecidas en el reglamento.

3.1.9.1. Criterios de confidencialidad

Si se tiene en cuenta que el empleo de los instrumentos sugiere una aplicación en línea, no se somete a obligatoriedad revelar datos personales, al momento de responder los cuestionarios. En este sentido solo se remite una información globalizada de un total de 65 personas (Total de la población) que participan en la investigación, distribuidos entre Docentes y Directivos docentes del colegio Santa Lucía IED.

3.1.9.2. Descripción de la obtención del consentimiento informado

En el marco de los procesos de investigación a nivel general, se encuentra inmerso el uso del consentimiento informado como elemento de formulación, información y aprobación de la participación para el proceso investigativo a llevarse a cabo, en el cual prima el principio de voluntariedad según Carreño (2016). Este proceso de acuerdo de voluntades, se genera desde el trabajo por parte del investigador, con el fin de informar al sujeto, sujetos o grupos con quienes va a desarrollar su investigación, sobre el ejercicio de recolección de información para responder a las preguntas u objetivos que se enmarcan dentro del marco metodológico de la misma (Ver anexo N° 7)

A partir de ello, el ejercicio de participación en los procesos investigativos tiene como

principio la libre determinación y autonomía de los participantes, lo cual desde esta perspectiva precisa la mirada ética en la que se debe sostener el investigador y su proceso de trabajo con la población o los individuos inmersos en su proceso de indagación. Cabe resaltar que cada investigación tiene sus propias características y que desde el planteamiento de la misma se precisa la necesidad del instrumento a utilizar o de los participantes que podrían tenerse en cuenta para la obtención de información, es por ello que las herramientas pueden surtir ciertos ajustes de acuerdo con la necesidad del investigador y el curso que tenga la indagación.

Para tal fin, se tiene en cuenta elementos relevantes, como la información clara, y la identificación de datos que involucren el propósito de la investigación, por tanto, la información que se suministre debe ser comprensible para la población objeto de estudio. Para este fin, el total de la población Docente del colegio Santa Lucía IED, participan en la aplicación voluntaria de los instrumentos, y se deja manifestado que no se precisa para la investigación conocer información puntual, más que señalar el rol que desempeña en la institución, que para el caso se delimita en los docentes.

3.1.9.3. Riesgos y beneficios conocidos y potenciales

De acuerdo con la naturaleza de la investigación y los instrumentos utilizados, no se determinan riesgos para la población objeto de estudio, puesto que no se encuentran expuestos a factores físicos, psicológicos, sociales, culturales y ambientales, así como tampoco a la exposición y reconocimientos de datos personales.

**CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E
INTERPRETACIÓN DE LOS
RESULTADOS O HALLAZAGOS**

4.1. Técnicas de Análisis de Datos o Hallazgos

Para la aplicación de los instrumentos se tomaron 65 personas distribuidas entre Docentes, Directivos que incluyen personal de apoyo administrativo de la Institución Educativa Distrital Santa Lucia, con el objetivo de analizar las incidencias de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en el desarrollo emocional, físico, mental y laboral de los docentes y directivos docentes que forman parte de la institución.

Para tal fin, se establecen los siguientes instrumentos, como soporte para el alcance de cada uno de los objetivos definidos para la investigación:

4.1.1. Análisis de resultados Instrumento “Metodología de medición y evaluación — MESGC8+2 — para seguimiento, análisis y mejora de los Sistemas De Gestión de Calidad.

Para el caso del primer Instrumento “Metodología de medición y evaluación — MESGC8+2 — para seguimiento, análisis y mejora de los Sistemas De Gestión de Calidad, la técnica de recolección de información seleccionada y aplicada fue una encuesta de 10 ítems principales, correspondientes a los principios de la calidad de la norma NTCGP 1000:2009, subdivididos en 40 componentes. El formato correspondiente tiene 40 afirmaciones. La encuesta asigna un puntaje máximo de 1000 puntos. Para las respuestas de la encuesta se dan cinco opciones, y para el posterior análisis de los resultados, se brinda una escala numérica para un mejor tratamiento de los datos, como se evidencia en la escala relacionada en la Tabla N° 5:

Tabla 5. Escala numérica para tratamiento de datos

Respuestas	Escala numérica
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Fuente: Elaboración propia. 2020

Para el tratamiento de las respuestas y según el modelo de donde se obtuvo la encuesta, se realizaron procesos estadísticos que posibilitaron la interpretación de los datos, por cada uno de los ítems, y se obtuvo el promedio de las respuestas bajo la fórmula:

$$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n}$$

x_i = Las respuestas de la encuesta
 n = Cantidad de datos por principio

Seguido a ello, se obtuvo el porcentaje de alcance de cada principio en una escala de 0% siendo un alcance nulo, y el 100% el cumplimiento de alcance de efectividad, al tener presente el puntaje máximo de cada ítem.

Para finalizar, se tiene en cuenta una calificación de cada uno de los principios, con un puntaje de 1 – 5, determinada de la siguiente manera (Tabla N°6).

Tabla 6. Número de calificación de los principios del SGC

Descripción	Escala numérica
No saben cuáles son las acciones q se llevan a cabo en la institución y que se relacionan con el Sistema de Gestión de Calidad. Hay confusión entre los principios del SGC y los procesos y procedimientos institucionales	1
Los conocimientos sobre el sistema de gestión son relativamente bajos, por consiguiente se presentan algunas confusiones entre los principios del SGC vs la relación de procesos y procedimientos institucionales	2
Los conocimientos sobre el sistema de gestión de calidad son básicos, existe una relación superficial entre los principios de SGC y los procesos y procedimientos institucionales	3

Los conocimientos con relación a los principios del SGC vs procesos institucionales son altos, presentando una mayor asociación.	4
Existe un total conocimiento de los principios del SGC por tanto se evidencia una relación directa entre el concepto y los procedimientos y procesos que se llevan a cabo en la institución.	5

Fuente: Elaboración propia. 2020

Por lo anterior, al hacer explícito el trato que se le dio a la información recolectada por medio de la encuesta, se obtienen los siguientes datos:

Tabla 7. Evaluación de resultados Metodología de Medición y Evaluación — MESGC8+2— para Seguimiento, Análisis y Mejora de los Sistemas de Gestión de Calidad.

Afirmación	Puntaje máximo	Promedio	Porcentaje	Calificación
Enfoque Hacia el cliente	200	112	56,0	3
Liderazgo	150	72	48,0	3
Involucramiento del personal	150	53	35,3	2
Enfoque basado en procesos	75	28	37,3	2
Enfoque de sistema para la gestión	75	18	24,0	2
Mejora Continua	75	27	36,0	3
Enfoque basado en hechos y datos para la toma de decisiones	75	23	30,7	2
Relaciones mutuamente beneficiosas	50	26	52,0	3
Coordinación, cooperación y articulación	60	17	28,3	2
Transparencia	90	32	35,6	2
Total	1000	408		

Fuente: Elaboración propia. 2020

Con el fin de dar alcance al primer objetivo de esta propuesta de investigación: “Identificar el conocimiento que tienen los docentes y directivos docentes del colegio Santa Lucía IED, con relación a los procesos y procedimientos que se llevan a cabo en la institución

y los cuales son propios de los Sistemas de Gestión de Calidad” y de acuerdo con los resultados obtenidos en el instrumento una vez realizada la recolección de la información, se puede evidenciar con relación al promedio general de los resultados de la encuesta un total de 408 puntos de 1000 posibles, lo que evidencia un conocimiento bajo con relación a los procesos y procedimientos inmersos dentro del sistema de Sistema de Gestión de Calidad, que se llevan a cabo en la institución. La prueba de conocimiento permite evidenciar que no existe una apropiación conceptual que les posibilite establecer una relación entre los principios del SGC vs los procedimientos y procesos institucionales, de allí que se presenten bajos resultados. El no tener claridad del vocabulario propio del Sistema de Gestión, dificulta la apropiación y reconocimiento de la ejecución de los mismos, en el escenario institucional.

De acuerdo con los resultados, se presenta una calificación máxima de 3 puntos correspondiente a un aproximado del 40,2% de la población encuestada: Los conocimientos sobre el sistema de gestión de calidad son básicos, existe una relación superficial entre los principios de SGC y los procesos y procedimientos institucionales.

Por otra parte, un porcentaje mayor que corresponde al 59,8 %, está ubicado en una calificación de 2 puntos: Los conocimientos sobre el sistema de gestión son relativamente bajos, por consiguiente, se presentan algunas confusiones entre los principios del SGC vs la relación de procesos y procedimientos institucionales. Lo anterior reafirma que los docentes y directivos docentes, no poseen con precisión aprehensión sobre el Sistema de gestión de Calidad implementado en la institución. (Ver tabla N° 6).

Desde la perspectiva del puntaje global, que refiere de 408 sobre 1000, permite observar nuevamente un bajo grado de conocimiento por parte de los colaboradores encuestados, con relación a los procesos de gestión de calidad que se llevan a cabo dentro de la institución. De acuerdo con lo anterior, y según la Tabla N° 6, la institución se encuentra en una escala 3: Los conocimientos sobre el sistema de gestión de calidad son básicos, existe una relación superficial entre los principios de SGC y los procesos y procedimientos institucionales, este resultado permite inferir, que al no tener claridad conceptual, difícilmente exista un acercamiento al desarrollo de la dinámica diaria, por tanto la complejidad para

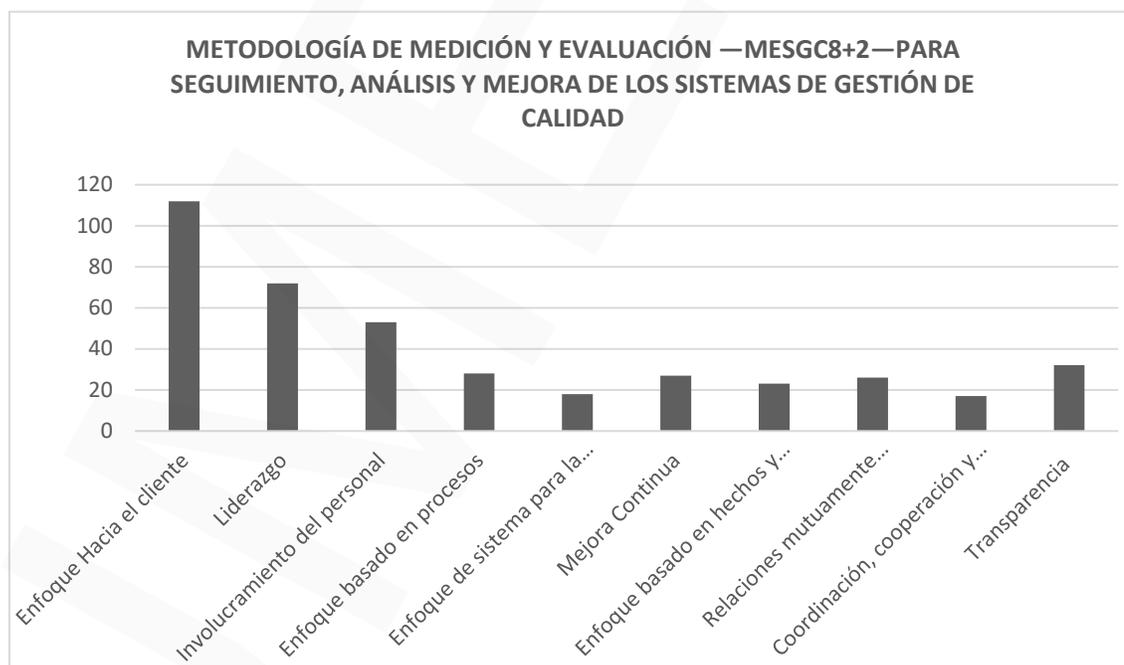
atender las demandas propias del Sistema, pueden desatar un mayor nivel de confusión en la ejecución de las funciones por parte de los docentes y directivos docentes, a fin de desencadenar efectos colaterales de diferente naturaleza (estrés, tensión, angustia, dolor de cabeza, entre otros) , en los colaboradores.

Dentro de los puntajes se puede apreciar que el principio de “Enfoque hacia el cliente” presenta un porcentaje del 56% y el “liderazgo” 48 %, lo que relaciona ubicarlos en un puntaje 3, de acuerdo con la Tabla N° 6. La demanda de requisitos inmersos a estos procesos específicamente, requiere que el personal que labora en la institución, posea mayor conocimiento de cada uno de los procedimientos, por lo tanto, si no hay claridad de la estandarización de los mismos, difícilmente se asocien los ítems presentados en el cuestionario, con la práctica laboral, tal cómo se señala en la (Figura N°2).

En este sentido al tener en cuenta que en la praxis, y desde el” Direccionamiento Estratégico institucional”, el Principio de “Enfoque al cliente”, así mismo como el de “Liderazgo” son de los más enfatizados desde la dirección, es posible deducir con el porcentaje ubicado en un rango superficial, que el personal no está totalmente identificado con este aspecto, por tanto se evidencia desconocimiento en la conceptualización relacionada en el detallado y diagramado de los procesos vs la práctica cotidiana.

Con relación a los puntajes más bajos que se evidencian en los resultados, se encuentran los principios de: “Enfoque de Sistema para la Gestión”, con un porcentaje del 24%, “Enfoque basado en hechos y datos para la toma de decisiones” con un 30,7% y “Coordinación, cooperación y articulación” con un 28,7 % , estos promedios, se ubican de acuerdo con la Tabla N° 6 en un escala numérica 2: Los conocimientos sobre el sistema de gestión son relativamente bajos, por consiguiente se presentan algunas confusiones entre los principios del SGC vs la relación de procesos y procedimientos institucionales, lo anterior puede estar relacionado, a que dichos principios refieren mayor involucramiento gerencial, y aunque los docentes según las directrices institucionales, están involucrados en todos los procesos, el no tener relación directa, supedita que el conocimiento de la gestión, al interior de estos procesos sea baja.

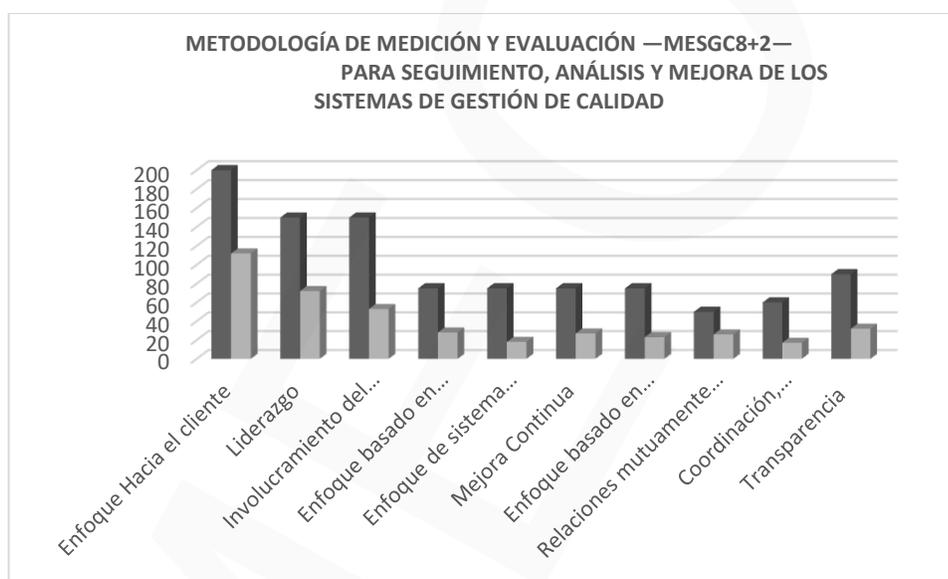
Al tener en cuenta que los principios de “Enfoque basado en procesos”, y “Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores”, se centran en los sistemas de información, la contratación y las compras de los recursos de acuerdo con las necesidades institucionales, proceso de la evaluación de los proveedores en las compras, y justificación de la razón de la compra, entre otros factores, el resultado de la encuesta permite ver que un 37,3 % y un 52% respectivamente de la población encuestada, no se ha detenido a realizar una revisión documental detallada y diagramado del proceso y procedimiento estandarizado, por tanto no se evidencia claridad en su apropiación, respecto al conocimiento de los procesos. Con relación a la Tabla N° 6, alrededor del 59,8% de la población encuestada se encuentra en una escala 2: Los conocimientos sobre el sistema de gestión son relativamente bajos, por consiguiente, se presentan algunas confusiones entre los principios del SGC vs la relación de procesos y procedimientos institucionales.



Fuente: Fuente: Elaboración propia. 2020

Figura 2. Resultados Aplicación Instrumento

De acuerdo con la Figura N° 3, ninguno de los principios alcanza el puntaje máximo (barra gris oscura), de acuerdo con la medición que expone Crespo (2015), en contraste con los resultados de la encuesta (barra gris clara), por tanto es posible inferir que en el personal encuestado de la institución no se alcanza el máximo puntaje de apropiación frente al conocimiento inherente de los procesos y procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad, por el contrario, los resultados estas muy bajos en comparación con la medición propuesta por Crespo (2015).



Fuente: Fuente: Elaboración propia. 2020

Figura 3. Contraste de Resultados Aplicación Instrumento

4.1.2. Análisis de resultados instrumento Bienestar Laboral General: Estructura y Propiedades Psicométricas, (qBLG).

Para el análisis del segundo instrumento se puede evidenciar dos grupos de preguntas: bienestar psicosocial y efectos colaterales, los cuales se dividen en tres componentes distintos dentro de cada grupo y la correspondencia de cada componente con cada una de las tres escalas, tal como proponía el modelo de donde se tomó el cuestionario (Blanch *et al.* 2010).

El primer grupo de escalas (bienestar psicosocial) está compuesto por 42 preguntas, agrupadas a su vez en tres componentes o factores específicos: las escalas de Afectos (10 ítems), de Competencias (10 ítems) y de Expectativas (22 ítems). Por otra parte, componen el segundo grupo de escalas (efectos colaterales) tres componentes o factores específicos: las escalas de Somatización (5 ítems), de Desgaste (4 ítems) y de Alienación (4 ítems) (Blanch, Sahagún, (Cantera y Cervantes, 2010).

Para la aplicación del cuestionario, las opciones de respuesta se dieron en una escala de 1 a 7 descritos de la siguiente manera:

Tabla 8. Opciones de respuesta vs Escala de valoración

Respuestas	Descripción
1	Muy bajo
2	Bajo
3	Medio bajo
4	Medio
5	Medio alto
6	Alto
7	Muy alto

Fuente: Elaboración propia. 2020

Con el fin de realizar un análisis a los resultados obtenidos a través de la implementación del cuestionario, se hizo una ejecución de conceptos estadísticos para la elaboración de una Tabla de medición. Dichos conceptos fueron promedio y proporción de acuerdo con Blanch, Sahagún, (Cantera y Cervantes 2010). Lo anterior con el propósito de caracterizar el impacto que los procesos del Sistema de Gestión de Calidad generan sobre el bienestar emocional, físico, mental y laboral de los docentes y directivos docentes del colegio Santa Lucía IED, el análisis se hace de manera general y luego se enfatiza en cada una de las escalas para determinar cuál ámbito de los trabajadores es el que presenta mayor impacto, tal como se evidencia en la Tabla N° 9.

Tabla 9. Medición de impacto por escala

Factor de Bienestar Psicosocial			
Escalas	Promedio	Categoría	Proporción
Afectos	2,47	Bajo	0,35
Competencias	4,10	Medio	0,59
Expectativas	2,01	Bajo	0,28
Promedio	2,86	Bajo	
Factor de Efectos Colaterales			
Escalas	Promedio	Categoría	Proporción
Somatización	6,11	Alto	0,87
Desgaste	6,31	Alto	0,90
Alienación	3,10	Bajo	0,44
Promedio	5,17	Medio alto	

Fuente: Elaboración propia. 2020

En el análisis global de los resultados, se puede determinar que la población encuestada evidencia un promedio de 2,86 con relación al factor de bienestar psicosocial, lo que corresponde a un nivel bajo de acuerdo con las respuestas proyectadas en el primer grupo del cuestionario que relacionan 42 preguntas, asociadas a factores específicos: escala de Afectos (10 ítems), de Competencias (10 ítems) y de Expectativas (22 ítems), según (Blanch, Sahagún, cantera y Cervantes, 2010). Los puntajes

Los resultados de la Tabla N°9 permite inferir que la población encuestada presenta un nivel de dificultad alta con relación a su labor, los datos posibilitan identificar que los docentes y directivos docentes se sienten afectados física y mentalmente debido a un posible incremento de funciones que son inherentes al SGC y que se determine o no, obligan a la elaboración de informes, como insumo para alimentar indicadores. Lo anterior según la descripción que señalan algunos de los ítems se relacionan en las escalas del factor de efectos colaterales, los cuales se subdividen en: escalas de Somatización (5 ítems), de Desgaste (4 ítems) y de Alienación (4 ítems) de acuerdo con Blanch, Sahagún, cantera y Cervantes,

(2010).

La salud física y mental de los colaboradores señala un porcentaje alto, estos aspectos son los de mayor afectación. Lo anterior permite inferir que existen en la institución elementos asociados a la labor de los funcionarios, que han generado un impacto mayor en estos factores, respecto al primer grupo, sin desvirtuar que el aspecto psicosocial denota un resultado también cuestionable. Se denota una presión por alcanzar resultados con estándares altos en los procesos de gestión de calidad, lo que quizás repercute en la salud de los colaboradores, bien sea por el nivel de estrés que se puede presentar antes, durante y después de los procesos, o por la ansiedad que se genera al pensar en no lograr cumplir con las expectativas de la organización, y lo cual se manifiesta en los docentes a través de la somatización reflejada en dolores de espalda, dolores musculares, de cabeza, brazo, , desgaste emocional, entre otros.

Lo anterior se puede asociar a los bajos conocimientos sobre el sistema de gestión que presenta la población objeto de estudio, puesto que las falencias a nivel conceptual con relación al SGC, se refleja en las confusiones que delimita el dominio total de los procesos, y conlleva a la incertidumbre, baja seguridad e insatisfacción en la ejecución de los mismos, lo que finalmente repercute de nuevo en manifestaciones de estrés o desmotivación, y se evidencia en el estado de salud física y mental de docentes.

A continuación, se presentan los aspectos que asocian cada una de las escalas que pertenecen a los factores relacionados en el cuestionario Bienestar Laboral General: Estructura y Propiedades Psicométricas, (qBLG) y que se sintetizan en la Tabla N° 10.

Tabla 10. Relación factores y escalas cuestionario Bienestar Laboral General: Estructura y Propiedades Psicométricas, (qBLG)

Factores	Escala	Número de ítems
Grupo 1: Escala de Bienestar Psicosocial	Afectos	10
	Competencias	10
	Expectativas	22

Grupo 2: Factor de Efectos Colaterales		
	Somatización	5
	Desgaste	4
	Alineación	4

Fuente: Elaboración propia. 2020

Con relación a la escala de afectos, es posible evidenciar que en los ítems de “satisfacción (2,42)”, “seguridad (2,03)”, “confianza (2,12)” “esperanza (1,92)” y “bienestar (2,05)” se presenta promedios bajos de acuerdo con la escala de variación (Tabla N° 11), con relación al aspecto de “certidumbre” se denota que es uno de los más críticos, puesto que refleja un porcentaje del 13%. Lo anterior quizás resulte susceptible, al tipo de contrato que presentan los funcionarios, puesto que se supedita la continuidad laboral, a los resultados anuales para el alcance de metas e indicadores propios del Sistema de Gestión de Calidad, de tal manera que resulta un insumo de alto valor en los criterios de evaluación de desempeño y la continuidad laboral.

De acuerdo con lo anterior, la escala de afectos refleja de manera general, el estado emocional de los encuestados, de tal forma que los resultados permiten visualizar que el promedio obtenido del 2,47, demuestra el fuerte impacto que los procesos y procedimientos que se llevan a cabo en la institución, han ocasionado de alguna manera afectación en los colaboradores objeto de estudio. (Ver Tabla N° 11)

Tabla 11. Análisis escalas de afectos

Ítem	Promedio	Categoría	Proporción
Satisfacción	2,42	Bajo	0,35
Seguridad	2,03	Bajo	0,29
Tranquilidad	2,98	Medio bajo	0,43
Potencia	3,78	Medio	0,54
Bienestar	2,05	Bajo	0,29
Confianza	2,12	Bajo	0,30
Certidumbre	0,89	Muy bajo	0,13
Claridad	3,6	Medio	0,51
Esperanza	1,92	Bajo	0,27
Facilidad	2,87	Medio bajo	0,41
Promedio General	2,47		

Fuente: Elaboración propia. 2020

Con relación a la escala de competencias, se presentan puntajes medios, competencias como “bondad (4,42)” “Capacidad (4,35)” y “Utilidad (4,32)”, infieren que las dinámicas institucionales, han generado impacto, puesto que posiblemente el personal encuestado, refleja sensaciones de frustración con relación a su desempeño profesional, por tanto, no se presentan resultados satisfactorios, producto de las respuestas decodificadas (Tabla N° 12). El promedio general de la escala de competencias se ubica en un nivel medio, y aunque no es tan crítico como se refleja en la escala de afectos, se permea descompensación en la labor de la población objeto de estudio.

Tabla 12. Análisis de Competencias

Ítem	Promedio	Categoría	Proporción
Sensibilidad	3,98	Medio	0,57
Racionalidad	3,76	Medio	0,54
Competencias	4,01	Medio	0,57
Moralidad	4,08	Medio	0,58
Bondad	4,42	Medio	0,63
Éxito	3,99	Medio	0,57
Capacidad	4,35	Medio	0,62
Optimismo	3,96	Medio	0,57
Eficacia	4,11	Medio	0,59
Utilidad	4,32	Medio	0,62
Promedio General	4,10		

Fuente: Elaboración propia. 2020

Así mismo, con relación a la escala de expectativas, es preciso resaltar que los resultados con menor porcentaje se presentan en los ítems; “motivación con el trabajo (1,42)” “la conciliación de mi trabajo con mi vida privada (1,32)”, “Mi estado de ánimo laboral (1,24)”, “Mi satisfacción con el trabajo (1,32)”, “Mi rendimiento profesional (1,43)” “Mi capacidad de gestión de mi carga de trabajo (1,20)”, lo que permite evidenciar claramente, que al igual que la escala afectos, los funcionarios encuestados reflejan nuevamente, sensaciones de insatisfacción con relación al desempeño de sus funciones. Es claro que los procesos enmarcados dentro de la dinámica institucional y los cuales están sujetos al Sistema de Gestión de Calidad para su funcionamiento, han generado un fuerte impacto y el personal

denota de alguna manera su cansancio físico, puesto que no cumple su nivel de expectativa laboral como lo señala la Tabla N° 13.

Por otra parte, aspectos como “Mi acatamiento de las pautas de la dirección”, que señala un promedio de 4,99, evidentemente más alto que los anteriores, permite visualizar que los colaboradores asisten de manera puntual las indicaciones establecidas desde las directivas, es decir, que cumplen con lo establecido, a pesar del posible cansancio laboral que puedan presentar, aspecto que refleja el compromiso.

El promedio general de la escala de expectativas se encuentra en 2,01 lo que indica un bajo resultado en términos de aceptación y alto, en escala de impacto desfavorable, con relación a labor, como consecuencia de una posible sobre carga laboral.

Tabla 13. Análisis escalas de Expectativas

Ítem	Promedio	Categoría	Proporción
Nivel	2,01	Bajo	0,29
Mi motivación por el trabajo	1,42	Muy bajo	0,20
Mi identificación con los valores de la organización	1,98	Bajo	0,28
Mi rendimiento profesional	1,43	Muy bajo	0,20
Mi capacidad de gestión de mi carga de trabajo	1,2	Muy bajo	0,17
La calidad de mis condiciones de trabajo	2,2	Bajo	0,31
Mi autoestima profesional	2	Bajo	0,29
La cordialidad en mi ambiente social de trabajo	2,1	Bajo	0,30
La conciliación de mi trabajo con mi vida privada	1,32	Muy bajo	0,19
Mi confianza en mi futuro profesional	2,21	Bajo	0,32
Mi calidad de vida laboral	2,01	Bajo	0,29
El sentido de mi trabajo	1,98	Bajo	0,28
Mi acatamiento de las pautas de la dirección	4,99	Medio alto	0,71
Mi estado de ánimo laboral	1,24	Muy bajo	0,18
Mis oportunidades de promoción laboral	1,89	Bajo	0,27
Mi sensación de seguridad en el trabajo	2,2	Bajo	0,31
Mi participación en las decisiones de la organización	2,3	Bajo	0,33
Mi satisfacción con el trabajo	1,32	Muy bajo	0,19

Mi realización profesional	1,98	Bajo	0,28
Mi eficacia profesional	2,1	Bajo	0,30
Mi compromiso con el trabajo	2,3	Bajo	0,33
Mis competencias profesionales	2,1	Bajo	0,30
Promedio General	2,01		

Fuente: Elaboración propia. 2020

En la escala de somatización y desgaste, se puede evidenciar un punto álgido dentro de la encuesta correspondiente a la salud física de los docentes y directivos docentes del colegio Santa Lucía IED. Los dolores de espalda, sobrecarga de trabajo y las tensiones musculares son aspectos que presentan promedio muy alto en la afectación de los trabajadores de la institución, puesto que muy seguramente los procesos inmersos a las dinámicas institucionales y que desde luego están ligados de manera directa al sistema de gestión de calidad, les obliga a dedicar mayor tiempo, a fin de lograr consolidar documentos y registros implícitos en los procesos y procedimientos de las diferentes gestiones, lo que conlleva a que además de las acciones propias de la labor docente, como calificar, revisar, retroalimentar, entre muchas más, deban realizar acciones administrativas para la recolección de evidencias.

Por otra parte los aspectos que se relacionan con el desgaste emocional presentan un porcentaje del 6,43%, agotamiento físico 6,28% y el agotamiento mental, son los criterios que evidencian los porcentajes más críticos de todo el cuestionario, por tanto es claro que la salud física, mental y emocional del personal encuestado, presenta un fuerte impacto, el cual puede estar sujeto a una sobre carga de trabajo, tal como se identifica en el resultado promedio general de la escala de somatización que presenta un promedio 6,11 (Tabla N° 14) y 6,31 reflejado en la Tabla N° 15.

Tabla 14. Análisis escalas de Somatización

Ítem	Promedio	Categoría	Proporción
Trastornos Digestivos	5,92	Alto	0,85
Dolores de cabeza	5,82	Alto	0,83
Insomnio	5,35	Alto	0,76
Dolores de espalda	6,83	Muy Alto	0,98

Tensiones musculares	6,62	Muy Alto	0,95
Promedio general	6,11		

Fuente: Elaboración propia. 2020

Tabla 15. Análisis escala de Desgaste

Ítem	Promedio	Categoría	Proporción
Sobrecarga de trabajo	6,51	Muy Alto	0,93
Desgaste emocional	6,43	Alto	0,92
Agotamiento físico	6,28	Alto	0,90
Saturación mental	6,03	Alto	0,86
Promedio general	6,31		

Fuente: Elaboración propia. 2020

En el promedio general de la escala de alienación, se evidencia una afectación medio baja, en estos ítems los docentes y directivos docentes no reflejan una afectación tan notable, en comparación a las consecuencias que se presentan a nivel físico, mental y emocional (Tabla N° 16), sin embargo, el mal humor, presenta una tendencia diferenciadora con un promedio del 4,86 con una categoría medio alto

Tabla 16. Análisis escala de Alineación

Ítem	Promedio	Categoría	Proporción
Mal humor	4,86	Medio alto	0,69
Baja realización profesional	2,51	Medio bajo	0,36
Trato despersonalizado	2,51	Medio bajo	0,36
Frustración	2,52	Medio bajo	0,36
Promedio general	3,1		

Fuente: Elaboración propia. 2020

4.1.3. Análisis Tercer Instrumento “Incidencia de los sistemas de gestión de calidad, en el desarrollo emocional, físico, mental y laboral de los docentes y directivos docentes”

Para el análisis de la encuesta, aplicada a través del cuestionario Incidencia de los sistemas de gestión de calidad, en el desarrollo emocional, físico, mental y laboral de los docentes y directivos docentes se precisa relacionar, que éste cuenta con 20 ítems en los cuales se indaga acerca de diferentes situaciones que pueden afectar a los colaboradores de la institución educativa. Para las respuestas de la encuesta se establecen 5 opciones, con una escala numérica, como se evidencia en la Tabla N° 17, de acuerdo con el nivel de incidencia:

Tabla 17. Escala Numérica de acuerdo con nivel de incidencia

Respuestas	Valoración
1	Indiferencia a la situación
2	No se siente identificado
3	Parcialmente identificado
4	Identificado con la situación
5	Totalmente identificado

Fuente: Elaboración propia. 2020

Para el tratamiento de las respuestas y según el modelo de donde se obtuvo la encuesta, se aplicaron procesos estadísticos para la interpretación de los datos, por cada uno de los ítems, y se obtuvo el promedio de las respuestas bajo la fórmula:

$$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n}$$

x_i = Las repuestas de la encuesta
 n = Cantidad de datos por principio

Una vez obtenido el promedio de cada ítem, se genera una escala para hacer una categorización que se determina de la siguiente manera:

Tabla 18. Escala de Categorización

Intervalo	Categoría
0 – 1,5	Indiferencia a la situación
1,5 – 2,5	No se siente identificado
2,5 – 3,5	Parcialmente identificado

3,5 – 4,5	Identificado con la situación
4, 5 – 5	Totalmente identificado

Fuente: Elaboración propia. 2020

Al tener en cuenta la manera en la que se va a interpretar y observar cada promedio se relaciona en la Tabla N° 19 el respectivo análisis:

Tabla 19. Análisis por promedio

Ítem	Promedio	Categorización
Escala 1: Agotamiento Emocional Y Físico		
1	4,58	Totalmente identificado
2	4,38	Identificado con la situación
3	4,45	Identificado con la situación
4	4,62	Totalmente identificado
5	4,42	Identificado con la situación
Escala 2: Estrés Laboral		
6	4,8	Totalmente identificado
7	4,83	Totalmente identificado
8	4,2	Identificado con la situación
9	4,53	Totalmente identificado
10	4,68	Totalmente identificado
Escala 3: Carga Mental		
11	4,72	Totalmente identificado
12	3,4	Parcialmente identificado
13	4,63	Totalmente identificado
14	3,49	Parcialmente identificado
15	3,7	Identificado con la situación
Escala 4: Calidad De Vida Laboral		
16	3,6	Parcialmente identificado
17	3,72	Identificado con la situación
18	2,61	Parcialmente identificado
19	4,34	Identificado con la situación
20	4,21	Identificado con la situación

Fuente: Elaboración propia. 2020

Al analizar los datos obtenidos en la encuesta es posible determinar que la incidencia de los sistemas de gestión de calidad, en el desarrollo emocional, físico, mental y laboral de los docentes y directivos docentes es alta, toda vez que en el resultado denota que los ítems

evaluados oscilan en las opciones de respuesta: “Totalmente identificado” o “identificado con la situación”, vs las opciones de respuesta que se plantearon.

Con relación al ítem 19 “El incremento de requisitos adjuntos a mi labor, ha generado que el ambiente laboral de la institución se afecte, al punto de percibir desmejora en la calidad de vida laboral”, se evidencia de acuerdo con la Tabla N° 19 un promedio de 4,34 con una categorización de sentirse identificado con la situación, lo que presupone que los docentes y directivos docentes perciben que el SGC, ha generado una influencia en el ambiente laboral.

Así mismo, dentro del rango de respuestas se encuentra el ítem 2 “Me siento aburrido al final de la jornada de trabajo, percibo que a pesar de hacer muchas cosas, no logro cumplir los propósitos que me planteo en el día con relación a mi labor pedagógica, puesto que debo atender procesos administrativos que me ocupan tiempo”, ítem que corresponde a la escala de agotamiento emocional y físico”, y el cual arrojo resultados que oscilan en un intervalo 3,5 – 4,5 (Identificado con la situación), con un promedio de 4,38, muy cercano al resultado del ítem 3: “Siento que los procesos de Gestión de calidad en la institución exigen que deba cambiar lo que tenía planeado para la jornada con mis estudiantes, lo que me genera desgaste, puesto que no puedo cumplir mi planeación y por consiguiente se acumula el trabajo”, con un promedio de 4,45, y el ítem 5”Los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, exigen que deba utilizar más horas de trabajo después de culminar mi jornada laboral, al punto de experimentar una sobrecarga en mi labor como docente” con un promedio de 4,42.

Estos resultados permiten visualizar que el SGC ha impactado en un grado importante la escala de agotamiento emocional y físico, dado que tres de los cinco ítems, se encuentran dentro del rango de identificado con la situación, resultado que corresponde a un 89,8% de la población encuestada.

Sin embargo en los puntajes también es posible observar que en el ítem 18, el cual pertenece a la escala de cuatro, Calidad de Vida Laboral; “Quisiera buscar otra alternativa laboral, que me haga sentir satisfecho (a) con mi labor docente y que me posibilite ejercer con precisión mi responsabilidad pedagógica, sin tener que involucrarme permanentemente en

procesos administrativos propios de un Sistema de Gestión de Calidad.”, el promedio de respuestas oscilan en la categoría “parcialmente identificado con la situación”, con un puntaje de 2,61, por ende, los colaboradores encuestados de la institución Santa Lucía, a pesar del posible incremento de trabajo, que en determinado momento pueda surgir, como requisito del SGC, no consideran buscar otra alternativa laboral.

En referencia al ítem 10, que corresponde a la escala de estrés laboral, “Percibo que el Sistema de Gestión de Calidad, no posibilita el desarrollo estable de las funciones propias de mi cargo, al punto de generar desmotivación y desánimo para asistir a la institución.” se denota un promedio de 4,68 (Tabla N° 19), con una categorización de totalmente identificado, lo que sugiere que los docentes y directivos docentes del colegio Santa Lucía IED, presentan una fuerte incidencia del SGC, en su aspecto motivacional, resultado que también se refleja en el ítem 8 de la misma escala “El proceso de Gestión de Calidad me genera irritabilidad y dificulta las relaciones con mis compañeros por la demanda de actividades que esto conlleva.”, que señala un promedio de 4,68.

Otros de los ítems a mencionar en cuales los docentes y directivos docentes se sienten totalmente identificados y presentan promedios que oscilan en un intervalo 4,5 – 5,0” se encuentran: Ítem 6, que corresponde a la escala de estrés laboral, “El Sistema de Gestión de Calidad me genera estrés laboral, siento presión porque debo cumplir con otros procesos además de los académicos” con un promedio 4,8, ítem 7, perteneciente a la misma escala , relaciona un promedio de 4,83 “Me siento agotado (a) por mi trabajo porque a la demanda de mis clases se suma el diligenciamiento de informes para dar cumplimiento a auditorias.”

Lo anterior refleja como el SGC, genera impacto fuerte en la escala de estrés laboral en la población encuestada, puesto que 4 de los 5 ítems están ubicados en un intervalo de respuestas de totalmente identificado”

El ítem 11, relacionado en la escala de carga mental, “El nivel de esfuerzo o concentración mental que requiere mi trabajo aumenta, puesto que además de preocuparme por preparar mis clases debo tener claridad de los diferentes procesos y procedimientos

implícitos del Sistema de Gestión de Calidad, para dar respuestas asertivas en las auditorias”, refiere un promedio de 4,72. Así mismo el ítem 13 “Siento cansancio mental permanente puesto que alterno a mi responsabilidad académica se suma un incremento de procesos administrativos propios del Sistema de Gestión de Calidad”, que también corresponde a la escala de carga mental, presenta un promedio de 4,63, lo que ubica a un gran número de la población encuestada dentro del mismo intervalo: intervalo 4, 5 – 5 “totalmente identificado”

De acuerdo con lo anterior, es notable resaltar que para los docentes y directivos docentes del colegio Santa Lucía IED, se presenta un fuerte impacto en las escalas de estrés y carga mental, lo cual presupone una incidencia notable del Sistema de Gestión de Calidad, como consecuencia de la exigencia que los procesos imprimen, a fin de mitigar hallazgos en auditorías internas y externas.

Por lo anterior, es posible identificar que los ítems que se relacionan en el cuestionario tres, permiten evidenciar la incidencia que el Sistema de Gestión de Calidad ejerce sobre docentes y directivos docentes del colegio Santa Lucía IED, puesto que los resultados posibilitan visualizar un fuerte impacto en todas las escalas. Por otra parte, los resultados obtenidos a partir de la aplicación de este instrumento, genera una correlación con el instrumento dos: Bienestar Laboral General: Estructura y Propiedades Psicométricas, (qBLG), lo que reafirma que el personal encuestado, presenta incidencia por la implementación del SGC.

4.1.3 Análisis cuarto Instrumento “Matriz DOFA “Análisis del impacto del Sistema de Gestión de Calidad sobre el bienestar emocional, físico, mental y laboral de los docentes y directivos docentes del colegio Santa Lucía IED”

A partir del objetivo específico cuatro “Analizar los factores sobre los cuáles se genera mayor incidencia con relación al bienestar emocional, físico, mental y laboral de los docentes y directivos docentes del colegio Santa Lucía IED, a partir de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad”, se plantea un matriz DOFA, con el fin de establecer un

análisis descriptivo de los resultados obtenidos de los instrumentos aplicados, y que corresponden a los tres primeros objetivos de la presente investigación (el cuadro presenta una Fortaleza, Oportunidad, Debilidad y Amenaza para cada objetivo, y se señalan dentro del mismo con las letra O acompañado de un número que indica el objetivo específico)

Tabla 20. Matriz DOFA – Análisis resultados

FACTORES INTERNOS	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<p>F1- O1 Identificación de debilidades respecto al SGCl y la aprehensión de conceptos por parte de la población objeto de estudio.</p> <p>F2 -O2 Posibilidad de identificar el estado psicosocial y aspectos de afectación física que presenta la encuesta.</p> <p>F3-03 Los resultados de la encuesta permiten identificar la condición actual del personal encuestado con relación al SGC, puesto que el instrumento relaciona ítems directos con la realidad institucional y la función propia del docente.</p>	<p>D1-O1 Baja apropiación de conceptualización por parte de los docentes y directivos de la institución.</p> <p>D2- O2 Los dos factores evaluados bienestar psicosocial y efectos colaterales evidencian una afectación notable en el bienestar docente.</p> <p>D3-O3 De acuerdo con los resultados obtenidos, con el instrumento tres, se evidencia la incidencia del SGC en el desarrollo emocional, físico, mental y laboral de los docentes.</p>
FACTORES EXTERNOS		
<p>OPORTUNIDADES</p> <p>O1 Optimizar el resultado de la encuesta con el fin de plantear alternativas de solución a las directivas de Cafam, a fin de realizar un ajuste al manual de calidad y participación del docente en procesos administrativos</p> <p>O2 – O2 Aprovechar el resultado de la encuesta para generar alianzas interinstitucionales que posibiliten un plan de</p>	<p>FO1 Maximizar los procesos de comunicación a fin de lograr que el 100% de los docentes y directivos, apropien los procesos y procedimientos docentes y directivos.</p> <p>FO2 Los resultados personales. Por tanto, los resultados deben ser tenidos en cuenta como insumo para la clasificación de la población encuestada a fin de determinar porcentaje de encuestada temas de</p>	<p>DO1 Revisar los procesos y procedimientos a fin de determinar cuáles resultan irrelevantes para la involucración de los docentes, apropien los procesos y procedimientos docentes y directivos.</p> <p>DO2 Es necesario actuar de manera inmediata a fin de disminuir un riesgo de mayor de afectación en el personal. Por tanto, los resultados deben ser tenidos en cuenta como insumo para la clasificación de la población encuestada a fin de determinar porcentaje de encuestada temas de</p>

el funcionario a futuro quiera buscar otra alternativa laboral.

Fuente: Elaboración propia. 2020

4.2. Discusión de resultados

El resultado de la presente investigación, permite evidenciar que los docentes y directivos docentes del colegio Santa Lucía IED, presentan incidencia en el aspecto emocional, físico, mental y laboral, como consecuencia de los procedimientos y procesos inmersos dentro del Sistema de Gestión de Calidad, y que se suman a su práctica pedagógica.

A la luz del evento planteado bienestar docente, se exponen tres sinergias como piedra angular de la investigación: El Conocimiento sobre Sistemas de Gestión de Calidad, el bienestar laboral y agotamiento docente. Cada una de las sinergias tiene relación directa con los tres primeros objetivos específicos respectivamente, los cuales se analizaron a partir de la aplicación de los siguientes instrumentos:

Para el caso de la primera sinergia: Conocimiento sobre el sistema de gestión de Calidad, se aplicó el instrumento Metodología de medición y evaluación MESGC8+2 para Seguimiento, análisis y mejora de los sistemas de gestión de calidad, que se empleó a fin de dar alcance al objetivo uno: “Identificar el conocimiento que tienen los docentes y directivos docentes del colegio Santa Lucía IED, con relación a los procesos y procedimientos que se llevan a cabo en la institución y los cuales son propios de los Sistemas de Gestión de Calidad”, con relación a los procesos y procedimientos que se llevan a cabo en la institución y los cuales son propios de los Sistemas de Gestión de Calidad”, fue posible identificar que el promedio general de la población encuestada, evidencia poca apropiación conceptual de los principios que encuentran inmersos dentro del SGC.

Por tanto, no tener claridad de acciones puntuales inherentes dentro del manual de calidad propio del SGC y que además se consolidan a la luz de la planificación estratégica y la política de calidad institucional y corporativa, dificulta notablemente la aprehensión de

dinámicas administrativas adjuntas a la planificación, toda vez que el Sistema de Gestión integra los principios para lograr la satisfacción del cliente, que para el caso de la presente investigación se definen como estudiantes y padres de familia. Sin embargo, en los resultados se puede apreciar claramente como específicamente el principio de “Enfoque hacia el cliente” presenta un porcentaje del 56%, que de acuerdo con la tabla N° 6, lo que refiere una ubicación en la escala numérica en nivel tres (3) que expresa: “Los conocimientos sobre el sistema de gestión de calidad son básicos, existe una relación superficial entre los principios de SGC y los procesos y procedimientos institucionales”

En este sentido, tal como lo expresan Calvo y Criado, (2005), es fundamental que exista una alineación entre los procesos y procedimientos y el Direccionamiento estratégico Corporativo e institucional, sin embargo lo anterior no justifica el accionar, que los docentes deban estar inmersos en todos los procesos, sino solamente los que son de su competencia y que contribuyen de manera directa a la acción pedagógica.

Si bien es cierto que la gestión en la educación posibilita alcanzar altos estándares en la calidad tal como lo señala Garbanzo (2016), los docentes deben dar respuesta de manera contundente a los principios que desde su función aportan a logro de la estrategia. Sin embargo, se puede evidenciar como la atención a otros procesos y procedimientos como son

Enfoque de Sistema para la Gestión, Enfoque basado en hechos y datos para la toma de decisiones y coordinación, cooperación y articulación presentan promedio más bajo que el anterior, lo que los ubica de acuerdo con la tabla N°6, en una escala numérica 2: “Los conocimientos sobre el sistema de gestión son relativamente bajos, por consiguiente, se presentan algunas confusiones entre los principios del SGC vs la relación de procesos y procedimientos institucionales”. Lo anterior refleja que entre menor incidencia tienen los procesos dentro de las funciones del docente, menor es el grado de apropiación con relación a los procesos, de allí que el bajo resultado en la apropiación de los conceptos.

Yzaguirre (2005), afirma que los Sistema de Gestión de Calidad implantados en las instituciones educativas, contribuyen a mejorar los procesos, puesto que generan mayor

compromiso e interés en los colaboradores, sin embargo los resultados arrojan en proporción a la misma escala (escala 2 según la tabla N° 6) poco interés en la aprehensión por parte de la población encuestada, en los conceptos que involucran principios como, Enfoque basado en procesos y Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores. Lo anterior permite inferir que, de acuerdo con el Manual de Calidad, dichos principios no tendrían por qué estar inmersos dentro de las funciones que el docente desempeña, por tanto, el conocimiento del mismo, no tendría que sumarse a su asignación de trabajo.

Estos principios, así como los anteriores podrían relevarse de los procesos y procedimientos que los maestros realizan, para que así el SGC realmente se visualice como una herramienta útil interesante para el personal de la institución y no se transgreda en lo que relacionan Berghe (1998), y de forma paralela, Lasida (2015), al referir que la sobrecarga de tareas administrativas limitan el aporte de los Sistemas de Gestión de Calidad, puesto que al no establecer una metodología correcta para la adopción del mismo, resulta inapropiado evaluar la gestión educativa desde esta perspectiva. Es decir, no es consecuente garantizar resultados de calidad y generar alteraciones en el bienestar docente a causa de una posible sobrecarga.

De acuerdo con lo anterior resultan consecuentes los resultados obtenidos a través de la aplicación del instrumento dos: Cuestionario de Bienestar Laboral General: Estructura y Propiedades Psicométricas, (qBLG), el cual se alinea con el objetivo específico “Caracterizar el impacto que el proceso del Sistema de Gestión de Calidad genera sobre el bienestar emocional, físico, mental y laboral de los docentes y directivos docentes del colegio Santa Lucía IED”.

El instrumento permitió identificar dos factores importantes en la población objeto de estudio, que refiere específicamente bienestar psicosocial y que arrojó resultados en aspectos como Afectos, Competencias y Expectativas. Por otra parte, respecto al análisis en escala de efectos colaterales, se evidencian resultados en somatización, desgaste y alineación ítems, que permiten dar cuenta de aspectos específicos respecto a la salud mental y emocional de la población encuestada, así como también visualizar la relación de los mismos respecto a la

perspectiva de la labor que desempeñan.

En este sentido, los análisis globales del primer grupo de escalas asociados a factores de bienestar psicosocial, permiten evidenciar que se presenta afectación con relación a la descripción que señalan algunos de los ítems que lo componen, los cuales refieren específicamente como se sienten actualmente los docentes en el trabajo. Las respuestas de la población encuestada, posibilitan visualizar que los docentes, presentan bajos resultados es criterios como la esperanza, confianza, seguridad y certidumbre con relación a su trabajo, condiciones que en palabras de (Villalobos, 2013), experimentan los trabajadores, como consecuencia de la relación con el medio tanto al interior como extra laboral, y que, a la luz de condiciones de tiempo e intensidad, pueden afectar su estado emocional, físico y mental.

Lo anterior puede estar sujeto a la sensación que experimentan los docentes, toda vez que su continuidad laboral está relacionada con los resultados inmersos en la evaluación de desempeño, en otras palabras el alcance de objetivos, ejerce de alguna manera presión sobre los funcionarios, y si se tiene en cuenta que la institución está inmersa en un Sistema de Gestión de Calidad que alinea los procesos y procedimientos con el direccionamiento estratégico, el término de evaluación y seguimiento es una constante dentro de la praxis cotidiana.

En este sentido los docentes, pueden estar percibiendo el alcance de metas vs la evaluación, como lo refiere Álvarez (1995), en un proceso que clasifica y elimina a los sujetos por medio de los mecanismos que se asignen para tal fin, al punto de hacer de manera indirecta quizás de la organización, un ente que selecciona niveles para un proceso de continuidad laboral. En este sentido el aspecto emocional y laboral de los docentes se ve ampliamente afectado.

Por otra parte, respecto a la escala de competencias, que corresponde también a factores de bienestar psicosocial, los resultados reflejan que el personal encuestado experimenta sensaciones de frustración con relación a su desempeño profesional, los porcentajes de la escala arrojaron resultados en un nivel medio y la sensación de frustración

puede estar sujeta, a que los docentes además de cumplir con sus responsabilidades académicas, deben dar cuenta de procesos administrativos que se suman a su labor. Aspectos como la bondad, capacidad y utilidad, denotan impacto negativo en los resultados, y evidencian una baja autoestima por parte del personal, al respecto Catalán (1990), refiere que el desempeño de un docente presenta una relación directamente proporcional con el concepto que tiene de sí mismo como profesional de procesos pedagógicos, en este sentido, el involucrar otras funciones que salen de su experticia, pueden reflejar sensaciones de insatisfacción, no solo con su trabajo, sino consigo mismo.

Con relación a la escala de expectativas, aspectos como motivación por el trabajo, rendimiento profesional, capacidad de gestión acorde con la carga de trabajo, conciliación del trabajo con la vida privada, estado de ánimo y satisfacción con el trabajo, arroja los promedios más bajos, y se evidencia que tal como en la escala anterior, la población objeto de estudio presenta afectación. Cabe anotar que la mayor parte de los resultados que se resaltan en esta escala oscilan en puntajes de muy bajo y bajo, lo que permite inferir que los docentes experimentan de alguna manera sensaciones que afectan su bienestar laboral, toda vez que el estado de ánimo se ve involucrado. Lo anterior se fundamenta en lo que refiere Padrón (1994), al expresar que el resultado del bienestar laboral requiere un ejercicio armónico entre el estado mental, físico y psicológico del trabajador, y si se tiene en cuenta que un trabajador dedica la mayor parte de su tiempo a su vida laboral, el bienestar laboral está estrechamente ligado con el bienestar personal.

Ahora bien, respecto a las escalas asociadas a los Factores de Efectos Colaterales, la decodificación que corresponden a la escala de somatización, involucran específicamente los resultados correspondientes a factores físicos que presentan los docentes que participaron de la encuesta. En este aspecto se encuentra según el análisis de los mismos, los porcentajes más álgidos. Los dolores de espalda, las tensiones musculares, así como los dolores de cabeza e insomnio, son aspectos que presentan una tendencia en escala de alto y muy alto.

De acuerdo con estos resultados, se evidencia que el personal presenta afectación en su aspecto físico como consecuencia de un posible incremento en sus funciones, puesto que

sumado a sus responsabilidades de índole pedagógico, deben dar cuenta de procesos que requieren diligenciar registros como insumo de evidencias, para alimentar bases de datos de indicadores, y remitir informes de calidad y contractuales, así como también evitar hallazgos en auditorías internas y externas.

Lo anterior se fundamenta en lo que afirma Lorente (2008), cuando refiere que las altas demandas de trabajo son un factor incidente del agotamiento mental, emocional y físico del docente, denominado también El síndrome de Burnout o síndrome de sobrecarga, síndrome de desgaste, síndrome de fatiga o síndrome del quemado Malaca y Jackson (1981), y el cual fue declarado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en el año 2000, como un factor de riesgo laboral que afecta la salud mental, emocional y física de los trabajadores. Lo anterior sugiere que los funcionarios que forman parte de este objeto de estudio, están sujetos a procesos laborales que infieren una sobre carga laboral, aspecto que se corrobora con los resultados que arrojó la escala de desgaste en la cual se presenta el resultado más alto (sobre carga laboral 6,51 – muy alto), seguido de desgaste emocional (6,43), agotamiento físico (6,28) y saturación mental (6,03) - ver tabla N°15).

Lo anterior es consecuente con los resultados que corresponden a la escala de alineación propuesta para el cuestionario dos, que involucra la sinergia de bienestar laboral, la cual determinó el mal humor como uno de los puntajes más relevante respecto de los otros ítems: Baja realización personal, trato despersonalizado y frustración. Por tanto, se evidencia coherencia con lo que señala Chotis (1980), quien determina que el agotamiento laboral se refleja en un relevante cambio de conducta defensiva como consecuencia de una situación estresante que esté experimentado, y que se manifiesta también a raíz del desequilibrio laboral.

Desde este punto de vista es posible identificar que las pruebas arrojan resultados importantes, que evidencian afectación en su aspecto físico, mental, emocional y laboral, y el cual fundamentado a través de los autores señalados, justifican que al interior de la organización, se presentan situaciones que denotan un incremento de carga laboral, que refieren efectos colaterales y psicosociales, como resultado de un incremento de funciones,

que el docente debe cumplir y que quizás lo alejan un poco de su quehacer pedagógico, como son la participación directa en procesos y procedimientos de índole administrativo, que están inmersos dentro del Sistema de Gestión de Calidad y que de manera directa o indirecta le atañen y aumentan su nivel de trabajo y responsabilidad.

Lo anteriormente expuesto señala una estrecha relación con los resultados arrojados por el cuestionario tres, “Incidencia de los sistemas de gestión de calidad, en el desarrollo emocional, físico, mental y laboral de los docentes y directivos docentes”, el cual se alinea con la sinergia Agotamiento docente y el objetivo específico tres: “Determinar la incidencia que tienen los Sistemas de Gestión de Calidad, sobre la práctica pedagógica y el bienestar de los docentes del colegio Santa Lucía IED”.

El cuestionario permitió analizar a partir de las respuestas obtenidas que oscilan entre las escalas Totalmente identificado” o “identificado con la situación”, como opciones de respuesta, que los docentes presentan una alta incidencia en su desarrollo emocional, físico, mental y laboral, como consecuencia de la implementación de procesos y procedimientos que estos sujetos al Sistema de Gestión de Calidad.

El ítem que relaciona “El incremento de requisitos adjuntos a mi labor, ha generado que el ambiente laboral de la institución se afecte, al punto de percibir desmejora en la calidad de vida laboral”, y el cual está inmerso dentro de la escala de calidad de vida laboral del cuestionario, permite establecer una trazabilidad frente al análisis expuesto a partir del cuestionario anterior: Estructura y Propiedades Psicométricas, (qBLG), el cual se alinea con la sinergia Bienestar Laboral, lo que permite establecer que si existe una relación directa, entre la demanda de trabajo y una desmejora en el bienestar laboral, que se robustece con el promedio de 4,42, correspondiente al ítem: “Los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, exigen que deba utilizar más horas de trabajo después de culminar mi jornada laboral, al punto de experimentar una sobrecarga en mi labor como docente”, el cual hace parte de la escala de agotamiento emocional y físico que propone el instrumento.

En consecuencia se reitera como el personal encuestado evidencia situaciones de

cansancio, como resultado de una sobrecarga laboral producto del SGC, situación que hace evidente puesto que a la luz de los resultados anteriormente expuestos, se precisan alteraciones y conductas que se hacen notorias y que ponen al descubierto un impacto en el bienestar docente, lo anterior se fundamenta en la apreciación de North (citado por Melo 2009), al definir la sobrecarga laboral como una relación directa entre la carga y el esfuerzo, en donde la carga de trabajo son todos aquellos requerimientos que la organización exige, que para este caso sería la institución educativa y el esfuerzo, las características individuales con relación al trabajo asignado, que cada trabajador refleja, que para el caso de la investigación refiere a los docentes, toda vez que la carga y esfuerzo es directamente proporcional a factores físicos y emocionales, que transcrito al objeto de estudio resulta SGC/bienestar docente.

Por otra parte, los resultados permiten visualizar como los factores anteriormente mencionados, han influido en el personal al desencadenar posibles situaciones de estrés, tal como se hace visible en el promedio del ítem “Percibo que el Sistema de Gestión de Calidad, no posibilita el desarrollo estable de las funciones propias de mi cargo, al punto de generar desmotivación y desánimo para asistir a la institución.”, y el cual hace parte de la escala de estrés laboral. En este aspecto, los docentes refieren sentirse totalmente identificados, y al tener en cuenta que las apreciaciones descritas son reiterativas, lo anterior es posible fundamentarlo en lo que argumentan Ahmad y Afgan (2016), al referir que si un suceso se presenta de manera constante, tal como se denota a la luz de los resultados, se habla de un episodio de agotamiento laboral (Burnout), el cual se determina por el cansancio físico, emocional, y laboral, que finalmente desencadena efectos colaterales en los trabajadores.

Lo anterior es posible corroborarlo a partir de los resultados que se sujetan a los ítems: “El Sistema de Gestión de Calidad me genera estrés laboral, siento presión porque debo cumplir con otros procesos además de los académicos” y “Me siento agotado (a) por mi trabajo porque a la demanda de mis clases se suma el diligenciamiento de informes para dar cumplimiento a auditorias.” puesto que están ubicados en un intervalo de respuestas de totalmente identificado y pertenecen a la escala de estrés laboral, lo que de acuerdo con Caruso, Giammanco, y Gitto (2014), pueden poner en riesgo la salud física y mental de los

docentes.

Finalmente, respecto a la escala de salud mental un alto porcentaje de la población encuestada, se encuentra en el criterio de respuesta totalmente identificado, el cual se refiere a los ítems: “El nivel de esfuerzo o concentración mental que requiere mi trabajo aumenta, puesto que además de preocuparme por preparar mis clases debo tener claridad de los diferentes procesos y procedimientos implícitos del Sistema de Gestión de Calidad, para dar respuestas asertivas en las auditorías” y “Siento cansancio mental permanente puesto que alterno a mi responsabilidad académica se suma un incremento de procesos administrativos propios del Sistema de Gestión de Calidad”, por tanto los resultados permiten evidenciar como el SGC ha generado un impacto considerable en este factor, puesto que los docentes deben dar cuenta de asesorías con estudiantes, atención de padres, preparación de clases, reuniones, entre muchas otras funciones y sumado a ello, atender los requerimientos de índole administrativo que surgen como requisitos a los que está sujeta la institución al tener implementado el Sistema de Gestión. En este sentido, la carga mental de acuerdo con Pickup *et al.* (2005), puede ocasionar efectos que afectan la salud de los colaboradores, tal como se ha evidenciado a lo largo de la descripción de resultados de la presente investigación, y surge como consecuencias de acciones monótonas a las que se enfrenta el trabajador, puesto que Cuando la carga mental excede las posibilidades del individuo, es posible se provoque la “fatiga mental”, como lo expresa (Nogareda, 1986).

En este sentido a través de la trazabilidad realizada a la luz de los resultados de los tres instrumentos, es posible determinar que efectivamente los procesos y procedimientos inmersos a los procesos de calidad que se desarrollan en la institución, han generado impacto en el desarrollo emocional, físico, mental y laboral de la población objeto de estudio, en otras palabras, se evidencia la incidencia del SGC en el bienestar docente.

Conclusiones

- Respecto al primer objetivo específico, que pretendía a través de la investigación identificar el grado de conocimiento que los docentes del colegio Santa Lucía IED, poseen respecto al sistema de Gestión de Calidad, fue posible identificar que el personal encuestado no presenta apropiación conceptual con relación a los principios que integran un sistema de Gestión de calidad, por tanto, existen falencias para establecer relación entre la dinámica institucional a la luz del concepto. Lo anterior permite precisar que el desconocimiento del vocabulario técnico, dificulta la asociación de los procesos y procedimientos del SGC vs la dinámica institucional.

Lo anterior desencadena posibles situaciones de estrés en los colaboradores, puesto que, al momento de enfrentarse a una auditoria, no sienten la seguridad en el asertividad de sus respuestas y por consiguiente asumen quizás la responsabilidad de procesos que no están descritos en su acción pedagógica, pero que, de acuerdo con el SGC, deben conocer.

Así mismo, como producto del análisis de resultados, se permite identificar que la conceptualización inherente al Sistema de Gestión de Calidad, genera confusión en la población encuestada, puesto que en la praxis cotidiana se emplea un discurso que dista del vocabulario inmerso y propio de un Sistema de Gestión de Calidad y del cual el docente no tiene dominio total.

- En relación a lo planteado en el segundo objetivo específico, que refiere caracterizar el impacto que los procesos del Sistema de Gestión de Calidad genera sobre el bienestar de los docentes, los resultados obtenidos señalan cómo la asignación de funciones administrativas y que son inherentes al Sistema de Gestión de Calidad, ajenas a la labor docente, permean de manera negativa en la calidad de vida laboral del personal encuestado, toda vez que denotan manifestaciones de afectación en factores de índole psicosocial.

Consecuentemente, los resultados permiten caracterizar de manera clara, como el Sistema de Gestión de Calidad, ocasiona efectos colaterales que se reflejan en situaciones de afectación a la salud física y mental de los docentes. Consecuentemente se identifica como resultado de este impacto, una disminución en el desempeño laboral, desanimo frente a labor desarrollada y un indicador desfavorable que afecta la calidad de vida y salud en el trabajo. Por otra parte, se resalta a través de los resultados, como las situaciones de una posible sobrecarga laboral desencadenan episodios de somatización de enfermedades, que, de no ser tratadas a tiempo, pueden ocasionar un riesgo laboral. Las respuestas, denotan el cansancio emocional físico y mental de los colaboradores, y como este desgaste permea en su desarrollo profesional y personal.

En cuanto al tercer objetivo que se refiere a la incidencia que los Sistemas de Gestión de calidad generan en desarrollo emocional, físico, mental y laboral de los docentes, fue posible determinar a través de los resultados, que el personal encuestado manifiesta sentir sobre carga laboral y estrés como consecuencia de la presión por cumplir con procesos independientes a los académicos, así como también experimentar desmotivación y desánimo para asistir a la institución, lo cual es un indicador de agotamiento emocional y físico.

Por otra parte, las respuestas de los docentes permite determinar a través de la decodificación de los resultados, como el aspecto de calidad de vida laboral se afecta, como consecuencia de las situaciones anteriormente mencionadas: cansancio emocional, físico y mental, lo que presupone un desanimo por la labor que desarrollan, además de la sensación de incertidumbre a la que se encuentran expuestos diariamente, puesto que su continuidad laboral depende en gran parte del alcance de logros, que se relacionan en la medición de indicadores propios de los procesos y procedimientos inmersos dentro del Sistema de Gestión de Calidad.

Finalmente, y de acuerdo con la revisión de resultados, se analiza a través de un matiz DOFA, los factores sobre los cuáles se genera mayor incidencia con relación al bienestar emocional, físico, mental y laboral de los docentes de la institución, tal como se plantea en el cuarto objetivo específico. Es así como se concluye que la implementación de funciones

administrativas, adjuntas a la labor pedagógica que deben desarrollar los docentes, generan un impacto que influye de manera negativa en el desarrollo emocional, físico, mental y laboral de los mismos.

Las sinergias de bienestar laboral y agotamiento docente, presuponen a partir de los resultados, que la población objeto de estudio experimenta sensaciones de cansancio, lo que desencadena episodios con efectos secundarios que se hacen visibles en situaciones que relacionan dolores físicos, así como también agotamiento mental y alteración de las emociones, aspectos que indudablemente influyen en la calidad de vida laboral.

Por lo anterior y de acuerdo con los resultados obtenidos de la investigación, a la luz de teorías y conceptos citados para sustentar los mismos, se llega a la conclusión que existe incidencia en el bienestar laboral de los docentes del colegio Santa Lucía IED, como consecuencia de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, que de manera directa involucra los procesos y procedimientos en los que los docentes participan.

En otras palabras, los resultados de la investigación permiten analizar las incidencias que la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, ha generado en el desarrollo emocional, físico, mental y laboral de los docentes de la Institución Educativa Distrital Santa Lucía, tal como se planteó en el objetivo general.

Recomendaciones

El colegio Santa Lucía IED, define una directriz de gestión, encaminada al alcance de metas para ofertar una educación de calidad, sin embargo, se recomienda que, desde la dirección de la institución, se establezca un seguimiento progresivo del análisis de los resultados obtenidos en la presente investigación, respecto a la salud física, mental y laboral de los docentes.

Es decir, los indicadores que arroja la investigación, deben convertirse en un insumo primario del plan de mejoramiento anual, y frente al cual se precisa la consolidación de acciones puntuales que mitiguen los hallazgos.

Se recomienda que las directivas de la institución, realicen la revisión del manual de calidad, con el fin de generar un espacio anexo al documento, que relacione de manera estandarizada el proceso y procedimiento para la gestión del talento humano, es decir, adicionar una ruta de atención integral que permita identificar el estado permanente de los docentes. Por lo anterior se sugiere la adopción de los instrumentos propuestos en esta investigación, de tal manera que se realice una evaluación periódica del estado físico, mental, emocional y laboral de los funcionarios.

Se sugiere apropiar los resultados de la investigación, como insumo para realizar un seguimiento paulatino a los docentes de la institución, con el fin de establecer acciones que contribuyan a cerrar la brecha entre los hallazgos y la proyección institucional, respecto a garantizar el bienestar de los docentes y mejorar su calidad de vida laboral y personal.

Se propone a partir de los hallazgos de la investigación, favorecer el liderazgo participativo desde la dirección instruccional, de tal manera que se permita a los docentes generar ideas innovadoras que aporten a las necesidades del servicio, a la luz de la revisión de los procesos y procedimientos en los que ellos participan, con el fin de reevaluar las tablas de retención documental y disminuir el uso innecesario y obsoleto de documentos y registros que no aportan al ejercicio pedagógico de los funcionarios, así como tampoco al control de

procesos y alcance de la política de calidad.

Dicho de otra manera, el resultado de la investigación debe aportar de manera significativa en la apertura de espacios de diálogo, que posibilite plantear acciones de mejora a partir del sentir de los docentes, en pro de contribuir al mejoramiento de su calidad de vida.

La presente investigación se considera, pueden servir de referente a otros centros educativos que estén inmersos en sistemas de Gestión de Calidad, por tanto, se sugiere aplicar los instrumentos propuestos, a docentes de otras instituciones, con el fin de determinar el impacto del Sistema de Gestión de Calidad, respecto a su bienestar.

Se recomienda fortalecer los procesos de inducción y reinducción de los docentes de la institución, en torno al Sistema de Gestión de Calidad de la organización, de tal manera que los colaboradores posean claridad desde su función, de cómo aportar al alcance de las metas inmersas en los procesos de gestión de la unidad y de la corporación, sin alterar su bienestar.

Implantar como estrategia organizacional desde las directivas de la institución educativa, un plan de formación y apoyo docente que contribuya a fortalecer el equilibrio entre la vida laboral, familiar y personal de los colaboradores, a fin de priorizar la calidad de vida laboral y el docente como ser humano por encima de los procesos administrativos de la organización.

Bibliografía

- Ahmad, A. (2016). The relationship of job stress and turnover intention in commercial Banks of Pakistan by assessing the mediating role of burnout. <https://www.thefreelibrary.com/The+Relationship+of+Job+Stress+and+Turnover+Intention+in+Commercial...-a0461211490>
- Alba-Fernández, N., García-Pérez, F., Santisteban, A. & González, G. (2012). La participación en la asignatura de educación para la ciudadanía. Una investigación sobre las representaciones sociales del profesorado. En G. Gonzales. *Educación para la participación ciudadana en la enseñanza de las Ciencias Sociales*. (233-240). Díada Editores. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=500467>
- Álvaro, J. (1997). *Psicología social aplicada*. McGraw-Hill.
- Anaya, D. y López, E. (2014): Satisfacción laboral del profesorado en 2012-13 y comparación con los resultados de 2003-04. Un estudio de ámbito nacional. *Revista de Educación*, 365, 96-121. <http://www.educacionyfp.gob.es/dam/jcr:e7124fec-c6eb-4bf4-8d79-9a6f1a0cffba/061-satisfaccioc2bfc3bcnlaboralrev-ed-365-pdf.pdf>
- Anaya, D. y Suárez, J. (2007): Satisfacción laboral de los profesores de Educación Infantil, Primaria y Secundaria. Un estudio de La satisfacción laboral y profesional de los profesores 223 ámbito nacional. *Revista de Educación*, 344. 217-243. https://www.researchgate.net/publication/28194608_Satisfaccion_laboral_de_los_profesores_de_Educacion_Infantil_Primaria_y_Secundaria_un_estudio_de_ambito_nacional/link/09e41512bf072a44a8000000/download
- Arrien, J. (1998). *La educación y la reforma de la educación en cinco países Centroamericanos*. Universidad Centroamericana José Simeón Cañas.

- Arrizabalaga, G. y Landeta, J. (2007) Resultados del modelo EFQM de gestión de calidad total en los centros educativos preuniversitarios del País Vasco. En, *Empresa global y mercados locales: XXI Congreso Anual AEDEM*, 1. 1-20. <http://dialnet.unirioja.es/servlet/autor?codigo=2129134>
- Assael, J. (1993). *Sistema de gestión de la calidad: una apuesta estratégica para un futuro presente. Momento Informático*. Universidad de Santiago.
- Beleño, N. (2014). *Calidad Educativa y Gestión Escolar*. <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/3187/CALIDAD%20EDUCATIVA%20Y%20GESTION%20ESCOLAR.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Berghe, W., (1998). Aplicación de las normas ISO 9000 a la enseñanza y la formación. *Revista Europea de Formación Profesional*, (15). 21-30. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=131241>
- Blanch, J. (2005). Estudio de calidad de vida laboral en el subempleo. *Psicología de las Organizaciones, del Trabajo y Recursos Humanos*, 4. 79-88. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2555321>
- Blanch, J. (2008). Violencia hacia profesionales de la salud en su lugar de trabajo. *Archivos de prevención de riesgos laborales* 11(1). 14-19 <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2538801>
- Blanch, J. (2010). Cuestionario de Bienestar Laboral General: Estructura y Propiedades Psicométricas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 26 (2) 157-170. <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231316500007.pdf>

- Blanch, J., Sahagun, M. & Cervantes, G. (2010). Estructura factorial del cuestionario de condiciones de trabajo. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones* 26, (3). <http://www.copmadrid.org/webcopm/publicaciones/trabajo/tr2010v26n3a2.pdf>
- Blanch, J., Sahagún, M., Cantera, L. & Cervantes, G (2010). Cuestionario de Bienestar Laboral General: Estructura y Propiedades Psicométricas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 26(2),157-170. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2313/231316500007>
- Bolívar, A. (1999). *Ciclo de vida profesional del profesorado de Secundaria. Desarrollo personal y formación*. <https://bit.ly/37R7QFP>
- Bounds, A. & Sanchez, A. (1994). Más allá de la administración de calidad total hacia el paradigma emergente. *Gestion y estrategia*, (4). 1-146. <http://gestionyestrategia.azc.uam.mx/index.php/rge/article/view/438>
- Braslavsky, C. (2001). *Necesidades y respuestas en la formación para la gestión y la política educativa en América Latina: tendencias y construcción de estrategias compartidas*. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000129511>
- Briceño, J., Cañizales, B., Rivas, Y., Lobo, H., Moreno, E., Velásquez, I. & Ruzza, I. (2010). La holística y su articulación con la generación de teorías. *Educere* 14(48). 73-83. <https://www.redalyc.org/pdf/356/35616720008.pdf>
- Briones, G. (1988). *Metodología de la investigación cuantitativa en las ciencias sociales*. <https://metodoinvestigacion.files.wordpress.com/2008/02/metodologia-de-la-investigacion-guillermo-briones.pdf>
- Buitrago, R. (2012). *Contexto Escolar e Inteligencia Emocional en Instituciones Educativas Públicas del Ámbito Rural y Urbano del Departamento de Boyacá*. [Tesis doctoral,

Universidad de Granada]. Repositorio Institucional UG. <https://digibug.ugr.es/handle/10481/23259>

Cabarcas, D. & Contreras, Y. (2019). *Evaluación del Desempeño Docente y su Relación con las Dimensiones del Índice Sintético de Calidad Educativa en Instituciones Públicas del Distrito de Barranquilla*. [Tesis de Maestría, Universidad de la Costa]. Repositorio Institucional UC. <https://repositorio.cuc.edu.co/handle/11323/5174>

Calvo, P. (2014). *Gestión por competencias como factor de mejora de la calidad asistencial*. fundación MAPFRE.

Camisón, C. (2006). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Pearson Prentice Hall.

Carballo, R., Fernández, F. & Congosto, E. (2013). *Evaluación del Impacto de la Aplicación del Modelo de Excelencia Europeo (EFQM) en los Procesos de Enseñanza-Aprendizaje de los Centros Educativos*. 787-795. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=528697>

Cardozo, E. & Mendivelso, J. (2018). *Análisis estadístico de los estudios del síndrome de burnout en las diferentes ramas de la industria en Colombia entre los años 2000 y 2017*. [Tesis de Especialización, Universidad Distrital Francisco José de Caldas]. Repositorio Institucional UDFJC. <https://repository.udistrital.edu.co/handle/11349/22505>

Carr, A. (2007). *Psicología positiva*. Editorial Paidós.

Carrasco, A., Bogolasky F., Flores C., Gutiérrez G. & San Martín, E. (2014). *Selección de estudiantes y desigualdad educacional en Chile: ¿qué tan coactiva es la regulación*

que la prohíbe? <https://politicaspUBLICAS.uc.cl/wp-content/uploads/2015/02/resumen.pdf>"

Carreño, J. (2016). Consentimiento informado en investigación clínica: un proceso dinámico. *Persona y Bioética*, 20 (2). 121-314. DOI: 10.5294/pebi.2016.20.2.8

Caruso, A. (2014). *Burnout experience among teachers: a case study*. *Mediterranean Journal of Clinical Psychology*. University of Messina. https://www.researchgate.net/publication/307683943_Burnout_experience_among_teachers_a_case_study

Cassanova, M. (2004). *Consentimiento informado en investigación clínica: un proceso dinámico*. Editorial la Muralla.

Castro, L., Peña, M. & Pesca, K. (2018). *Estado del arte sobre Evaluación Docente, una reflexión sobre tendencias investigativas*. [Tesis de Pregrado, Universidad Libre Colombia]. Repositorio Institucional ULC. <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/15843/Proyecto%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Catalán, J. & Brighenti, M. (2014). Teorías subjetivas de profesores en reuniones de trabajo: un estudio descriptivo-interpretativo. *Revista Quadrimestral da Associação Brasileira de Psicologia Escolar e Educacional*, 18 (1). 151-159 <https://www.scielo.br/pdf/pee/v18n1/v18n1a16.pdf>

Catsicaris, C., Eymann, A. & Usandivaras, I. (2007). La persona del médico residente y el síndrome de desgaste profesional (burnout). Un modelo de prevención en la formación médica. *Archivos argentinos de pediatría*, 105(3), 236-240. <https://www.sap.org.ar/docs/publicaciones/personaMedicoArchArgPediatr2007.pdf>

Cerda, H. (2011). *Los elementos de la investigación: como reconocerlos, diseñarlos y*

- Cervantes, G. (2009). *Calidad de vida laboral y riesgos psicosociales en profesionales de la salud catalanes. De la presión asistencial a la violencia ocupacional*. Departamento de Psicología Social. Universidad Autónoma de Barcelona. <https://www.tesisenred.net/handle/10803/5468>
- Cherniss, H. (1980). *Professional Burnout in Human Service Organizations*. Editorial Praeger.
- Chiavenato, I. (1986). *Gestión del talento humano*. McGraw-Hill. <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>
- Cirera, O., Aparecida, E., Rueda, V. & Ferraz, O. (2012). Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones. *Análisis de investigaciones publicadas. Revista Invenio 15(29)*. 67-80. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87724146007>
- Clark, L. & Watson, D. (1995). Constructing validity: Basic issues in objective scale development. *Psychological Assessment, 7(3)*. 309-319. https://pdfs.semanticscholar.org/0c3b/ad585e068c4168bed1cd47c6651636bbe4a9.pdf?_ga=2.187537704.169654855.1608212688-699882347.1607007987
- Congreso de la República de Colombia. (1 julio de 2012). Ley 1562 de 2012. *Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional*. Diario Oficial No. 48.488 http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1562_2012.html
- Congreso de la República de Colombia. (23 de diciembre 1993). Ley 100 de 1993. *Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones*. Diario Oficial No. 41.148. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-100-de-1993.pdf>

- Constitución Política de Colombia. (1991). Gaceta Constitucional n.º 116. <http://bit.ly/2NA2BRg>
- Cornejo, R. (2007). factores asociados al malestar/bienestar docente. una investigación actual. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 5(5). 75-80. <https://www.redalyc.org/pdf/551/55121025011.pdf>
- Cornejo, R. (2009). Condiciones de trabajo y bienestar/malestar docente en profesores de enseñanza media de Santiago de Chile. *Educação & Sociedade*, 30(107), 409-426. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=873/87313702006>
- Crespo, J. (2015). *Metodología de medición evaluación — MESGC8+2— para seguimiento, análisis y mejora de los sistemas de gestión de calidad. SIGNOS-Investigación en Sistemas de Gestión*. Universidad Santo Tomás. https://www.researchgate.net/publication/318482101_Metodologia_de_medicion_y_evaluacion_-MESGC82-_para_seguimiento_analisis_y_mejora_de_los_sistemas_de_gestion_de_calidad
- Cronbach, L. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometric*, 16. 297–334 <https://link.springer.com/article/10.1007%2FBF02310555>
- Cuendías de Armas, J. (2013). *Manejo Integrado de Sistemas de Gestión*. Cubaenergía.
- Dejours, C. (1990). *Trabajo y desgaste mental: una introducción a la psicopatología del trabajo*. Editorial humanitas.
- Deming, Edwards. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. Díaz de Santos, S. A. <https://vdocuments.mx/libro-deming-completopdf.html>
- Díaz Barriga, F. (2000). *Evaluación de la docencia, perspectivas actuales*. Editorial Paidós.

- Díaz, B., Bonilla, E., Klebeerg, F. & Noriega, M. (2010). *Mejora continua de los procesos: herramientas y técnicas*. Fondo Editorial. https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10832/Bonilla_Diaz_kleeberg_Noriega_Mejora_continua.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Díaz, D. (2013). *Propuesta de un sistema de gestión de calidad con responsabilidad social universitaria basado en iso9001 2008 e iso26000:2010. Una aplicación a la universidad católica de Santiago de Guayaquil, zonas 5 y 8*. [Tesis de Doctorado, Universidad Antonio de Nebrija]. Repositorio Institucional UAN <https://www.educacion.gob.es/teseo/imprimirFicheroTesis.do?idFichero=4HPcglSugrE%3D>
- Dyson, R. (2004). Strategic development and SWOT analysis at the University of Warwick. *European Journal of Operational Research* 152 (2004) 631–640 <https://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.101.5093&rep=rep1&type=pdf>
- Esteban, I. (2001). *Fundamentos y Técnicas de Investigación Comercial*. ESIC Editorial.
- Esteve, J. (2006). *Identidad y desafíos de la condición docente. El oficio de docente: vocación, trabajo y profesión en el siglo XX. siglo XXI*. <https://saravia.wordpress.com/2014/03/19/identidad-y-desafios-de-la-condicion-docente-vii/>
- Feigenbaum, A. (1986). *Control total de la calidad*. Editorial CECSA.
- Flynn, B., Schroeder, R., & Sadao, S. (1995). The Impact of Quality Management Practices on Performance and Competitive Advantage. *Decision Sciences*. 26(5). 659-691. <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/51311692/j.1540-5915.1995.tb01445.x20170111-17482-clr53d.pdf?1484199597=&response-content->

- Fontalvo, T. & De la Hoz, E. (2017). Diseño e implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en una Universidad Colombiana. *Formación Universitaria*. 11(1). 35-44. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718>
- Fritzsche, B. & Parrish, T. (2005). *Theories and research on job satisfaction*. <https://psycnet.apa.org/record/2004-21312-008>
- Garbanzo-Vargas, G. (2016). Desarrollo organizacional y los procesos de cambio en las instituciones educativas, un reto de la gestión de la educación. *Revista Educación*. 40(1). 67-87. <https://www.redalyc.org/pdf/440/44043204005.pdf>
- García, M. (2017). *Bienestar emocional en educación: empecemos por los maestros*. [Tesis de Doctorado, Universidad de Murcia]. Repositorio Institucional UM. <https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/55371/1/TESIS%20DOCTORAL%20M%c2%aa%20Elena%20Garc%c3%ada%20Jim%c3%a9nez.pdf>
- García Marrero, R. (2006). *Formulación Estratégica. Un enfoque para directivos*. Editorial Félix Varela.
- Gil-Monte, P. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Editorial Síntesis.
- Giraldo, J. (2007). *La calidad total*. <https://www.gestiopolis.com/la-calidad-total/>
- Gómez, R. (2005). Calidad educativa: más que resultados en pruebas estandarizadas. *Educación y pedagogía*. 16(38).73-89. <https://revistas.udea.edu.co/index.php/revistaey/p/article/view/7274/6723>

- Gopher, D. & Donchin, E. (1986). *Workload: An Examination of The Concept. Handbook of Perception And Human Performance*. Ed Wiley & Sons. <https://pdfs.semanticscholar.org/461b/96b968ae0994f1de9a4281c3da6b81fc4ecc.pdf>
- Goulart, P. (2006). *Trabajar en el nuevo capitalismo: Cultura y Experiencia del Trabajo en el Brasil Contemporáneo*. Universidad Autónoma de Barcelona. <https://www.tdx.cat/handle/10803/5448#page=1>
- Green, D. & Harvey, L. (1993). *Defining quality in assessment and evaluation in higher education. Assessment y Evaluation in Higher Education*. Universidad de Birmingham. <https://eclass.upatras.gr/modules/document/file.php/PN1589/Defining%20Quality%20Harvey%20and%20Green%20copy.pdf>
- Guerra, R. (2012). *Gestión de la calidad. Conceptos, modelos y herramientas*. Editorial HU.
- Hernández, R. (1997). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill. http://www.conductitlan.org.mx/04_Investigacion/Materiales/L_Sampieri%20-%20metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Hidalgo, N. & Murillo, F. (2015). Dime Cómo Evalúas y Te Diré Qué Sociedad Construyes. *Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa* 8(1). 5-9. <http://rinace.net/riee/numeros/vol8-num1/editorial.pdf>
- Houben G., Lenie, K. & Vanhoof, K. (1999). A knowledge-based SWOT-analysis system as an instrument for strategic planning in small and medium sized enterprises. *Decision Support Systems* 26.125-135. https://tice.agrocampusouest.fr/pluginfile.php/59209/mod_resource/content/7/res/u6_article.pdf

- Hulin, C. (2003). *Job attitudes. Manual de psicología: psicología industrial y organizacional*. John Wiley & Sons Inc.
- Hunt, D. (1993). *Sistemas de gestión medioambiental: Principios y práctica*. McGraw-Hill.
- Hurtado, J. (2000). *Metodología de la investigación holística*. Fundación Sypal-Magisterio.
<https://ayudacontextos.files.wordpress.com/2018/04/jacqueline-hurtado-de-barrera-metodologia-de-investigacion-holistica.pdf>
- Hurtado, J. (2010). *Guía para la comprensión holística de la ciencia*. Fundación Sypal.
- Hurtado, J. (2012). *El proyecto de investigación: Metodología de la investigación holística*. Quirón Editores. <https://dariososafoula.files.wordpress.com/2017/01/hurtado-de-barrera-metodologicc81a-de-la-investigaciocc81n-guicc81a-para-la-comprensiocc81n-holicc81stica-de-la-ciencia.pdf>
- Instituto colombiano de normas técnicas y certificación. (2009). *norma técnica NTCGP 1000:2009 Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública*.
<http://www.ibun.unal.edu.co/calidad/docs/normatividad/ntcgp1000.pdf>
- Ishikawa, K. (1986). *¿Qué es el control total de calidad?* Grupo editorial Norma.
- Juran, J. (1981). *Juran y el liderazgo para la calidad: manual para ejecutivos*. Díaz de Santos S.A. https://issuu.com/librospdfgratis/docs/juran_y_el_liderazgo_para_la_calidad_-_376
- Khandker, S. (2010). *Manual de evaluación de impacto: métodos y prácticas cuantitativas*. Banco Mundial.
- Lasida, J., Isola, R. & Sarasola, M. (2016). Estudio de impacto de instrumentos de evaluación y mejora de centros educativos. *Páginas de educación*. 9(1). <http://www.scielo.edu.uy/>

scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-74682016000100002&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Lasida, J., Podestá, M., & Sandoya, J. (2015). La calidad educativa: sistemas y potencialidades. *Páginas De Educación*, 1(1), 55-76. <https://doi.org/10.22235/pe.v1i1.712>

Leid, M. (2008). *Thee science of subjective well-being*. Guilford Press.

Lloréns, F. (2005). *Gestión de la calidad empresarial. Fundamentos e implantación*. Ediciones Pirámide.

López, P. (2004). Población muestra y muestreo. *Revista Punto Cero*. 9 (8). <http://www.scielo.org.bo/pdf/rpc/v09n08/v09n08a12.pdf>

Lorente, G. (2008). *Asistencia Psicológica a Víctimas, Psicología para bomberos y profesionales de las emergencias*. Arán Ediciones.

Malhotra, N. (1997). *Investigación de mercados, un enfoque práctico*. Editorial Pearson. <http://www.elmayorportaldegerencia.com/Libros/Mercadeo/%5BPD%5D%20Libros%20-%20Investigacion%20de%20Mercados.pdf>

Mallama, G. (2014). *Gestión educativa en Colombia: un análisis desde la política educativa pública*. [Tesis de Especialización, Universidad Pedagógica Nacional]. Repositorio Institucional UPN. <http://repository.pedagogica.edu.co/bitstream/handle/20.500.12209/469/TO-16971.pdf?isAllowed=y&sequence=1>

Marchesi, Á. (2007). *Sobre el bienestar de los docentes*. Alianza Editorial.

- Maslach, C. & Jackson, S. (1981). The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2). 99-113. https://www.researchgate.net/publication/227634716_The_Measurement_of_Experienced_Burnout
- Mata, M. (1997). *Como elaborar muestras para sondeos de audiencia*. Editorial Aler.
- Max-Neef, M. (2013). *Desarrollo a escala humana*. Icaria Editorial S.A. https://www.max-neef.cl/descargas/Max_Neef-Desarrollo_a_escal_a_humana.pdf
- Melo, J. (2009). *Ergonomía práctica guía para la evaluación ergonómica de un puesto de trabajo*. Fundación MAPFRE. <https://machete2000.files.wordpress.com/2012/05/mapfre-ergonomc3ada-prc3a1ctica.pdf>
- Mendel, G. (1993). *La sociedad no es una familia: del psicoanálisis al sociopsicoanálisis*. Editorial Paidós. <https://nodosgestion.files.wordpress.com/2017/04/la-sociedad-no-es-una-familia-mendel-gerard.pdf>
- Ministerio de educación Nacional. (2015). *ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de la calidad. Colombia: ISO (Organización Internacional de Normalización)* <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>
- Ministerio de Salud. (2012). *Plan Decenal de Salud Pública PDSP 2012-2021. Por el cual se determinan las bases para la línea de gestión del riesgo en salud y de gestión de la salud pública*. https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/ED/PSP/IMP_4feb+ABCminsalud.pdf
- Moreno M., Balbastre F., Escribá M., Lloria B., Martínez J., Méndez M., Oltra V., & Peris F. (2001). *La generación de conocimiento en la organización: Propuesta de un modelo integrador de los distintos niveles ontológicos de aprendizaje*. <https://www.uv.es/balbastr/Moreno%20et%20al.pdf>

- Moreno, T. (2016). *Evaluación del aprendizaje y para el aprendizaje. Reinventar la evaluación en el aula*. Universidad Autónoma Metropolitana de México. https://www.casadelibrosabiertos.uam.mx/contenido/contenido/Libroelectronico/Evaluacion_del_aprendizaje_.pdf
- Morone, G. (2012). *Métodos y técnicas de la investigación científica*. Universidad Central de Venezuela. <http://biblioteca.esucomex.cl/RCA/M%C3%A9todos%20y%20t%C3%A9nicas%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica.pdf>
- Muñoz, A. (1990). *Satisfacción e insatisfacción en el trabajo*. Facultad de Psicología, Universidad Complutense. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=142001>
- Muñoz, C. (2007). Perspectiva psicológica del bienestar subjetivo. *Psicogente*, 10 (18). 163-173. <http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/psicogente/article/download/1559/1520/0>.
- Nogareda, C. (1986). *La carga mental del trabajo: definición y evaluación*. https://www.insst.es/documents/94886/326801/ntp_179.pdf/8ab5f66a-8a0d-4a8c-b096-eda49e55e048
- O'Donnell, R. (1986). *Workload assessment methodology. Handbook of Perception and Human Performance*. Ed Wiley & Sons. <https://apps.dtic.mil/dtic/tr/fulltext/u2/a289587.pdf>
- Oliver, R. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decision. *Journal of Marketing Research*, 17(4). 460-469. <https://doi.org/10.2307/3150499>

- Oramas, A., Rodriguez, L. & Rodriguez, E. (2007). Estrés en docentes de educación básica: estudio de caso en Guanajuato. *Salud de los Trabajadores*, 15(1), 5-16. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3758/375839282002>
- Padrón, M. (1994). *Satisfacción profesional del profesorado*. Universidad de La Laguna. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=131704>
- Parra, M. (2005). *Conceptos básicos en salud laboral. Condiciones de trabajo y salud docente*. Central Unitaria de Trabajadores de Chile. https://issuu.com/semvirtual/docs/parra_202003
- Pérez, G., Burga, A. & Chappo, V. (2017). *Análisis exploratorio de imaginarios sobre igualdad de género en docentes y madres de familia de Lima Metropolitana*. <http://www.grade.org.pe/forgue/descargas/ANALISIS%20EXPLORATORIO%20IGUALDAD%20DE%20GENERO%20-%20ALMACIGA.pdf>
- Pérez, J. (1997). Motivación y satisfacción laboral retrospectiva sobre sus formas de análisis. *REIS: Revista Española de Investigaciones Sociológicas*. (80). 133-170 <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=759430>
- Pérez, T. (2011). Professional Burnout and Work Satisfaction in Spanish Allergists: Analysis of Working Conditions in the Specialty. *Journal of investigational allergology & clinical immunology: official organ of the International Association of Asthmology (INTERASMA) and Sociedad Latinoamericana de Alergia e Inmunología* 21(1).13-21 https://www.researchgate.net/publication/50269483_Professional_Burnout_and_Work_Satisfaction_in_Spanish_Allergists_Analysis_of_Working_Conditions_in_the_Specialty/link/5862e0fe08aebf17d3955bbe/download
- Pickup, L., Wilson, J. R., Norris, B. J., Mitchell, L., & Morrisroe, G. (2005). The Integrated Workload Scale (IWS): a new self-report tool to assess railway signaller

workload. *Applied ergonomics*, 36(6), 681-693. <https://doi.org/10.1016/j.apergo.2005.05.004>

Pirsig, R. (1974). *Zen y el arte del mantenimiento de la motocicleta: Una investigación sobre los valores*. Editorial Sexto Piso.

Presidencia de la república de Colombia. (26 mayo de 2015). Decreto 1072 de 2015. *Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo*. Diario Oficial No. 49523. <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/DUR+Sector+Trabajo+Actualizado+a+15+de+abril++de+2016.pdf/a32b1dcf-7a4e-8a37-ac16-c121928719c8>

Presidencia de la Republica de Colombia. (5 de agosto de 1998) Decreto 1567 de 1.998. *Por el cual se crea el sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para los empleados del Estado*. Diario Oficial No. 43.358. http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/decreto_1567_1998.html

Presidencia de la Republica de Colombia. (14 de marzo de 1984). Decreto 614 de 1984. *Por el cual se determinan las bases para la organización y administración de Salud Ocupacional en el país* Diario Oficial No. 36.561. <https://www.secretariajuridica.gov.co/transparencia/marco-legal/normatividad/decreto-614-1984>

Quintero, M. & Gonzalez, U. (1997). *Calidad de vida, contexto socioeconómico y salud en personas de edad avanzada*. *Gerontología y salud: perspectivas actuales*. Biblioteca Nueva.

Ramírez, C. (2005). *Fundamentos de Administración*. ECOE editores. <https://vdocuments.mx/lib-fundamentos-de-administracion-carlos-ramirez-cardona-3ra-ed-tutomundicom.html>

- Rios, R. (2018). *Modelos de gestión escolar y la calidad en la educación, preescolar, básica y media, que centran su atención en la calidad atendida como: acreditación, certificación y aseguramiento de la calidad*. [Tesis de Especialización, Universidad Católica de Manizales]. Repositorio Institucional UCM. Universidad Católica de Manizales. <http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10839/2152/Ra%C3%BA1%20Ignacio%20R%C3%ADos%20Hincapi%C3%A9.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rivero, J. (2008). *Educación y actores sociales frente a la pobreza en América Latina*. Editorial Tarea.
- Robalino, M. (2005). *Condiciones de trabajo y salud docente. Condiciones de trabajo y salud docente. Estudios de casos en Argentina, Chile, Ecuador, México, Perú y Uruguay*. UNESCO. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000142551>
- Ross, J. (1999). *Principios de Calidad Total*. Editorial Diana.
- Sánchez, J. (2006). *Administración y certificación de la calidad mediante la Norma ISO 9001: 2000*. Editorial Gente Nueva.
- Sandoval, C. (1988). Investigación cualitativa. <https://panel.inkuba.com/sites/2/archivos/manual%20colombia%20cualitativo.pdf>
- Sanjuanelo, S. (2007). Consideraciones éticas en la publicación de investigaciones científicas. *Salud Uninorte* 23(1). 64-78 https://www.researchgate.net/publication/313359753_Consideraciones_eticas_en_la_publicacion_de_investigaciones_cientificas
- Sañudo, L. (2001). La transformación de la gestión educativa. Entre el conflicto y el poder. *Revista Educar*. (16). http://www.quadernsdigitals.net/index.php?accionMenu=hemeroteca.VisualizaArticuloIU.visualiza&articulo_id=3703

- Schmelkes, S. (1994). *Hacia una mejor calidad de nuestras escuelas*. Interamer/OEA. http://www.villaeducacion.mx/descargar.php?idtema=269&data=a92eeb_SILVIASCHMELKES.pdf
- Schuurman, H. (1997). *Quality Management and Competitiveness. The Diffusion of the ISO 9000 standards in Latin America and recommendations for Government Strategies*. United Nations: Economic Commission for Latin America and the Caribbean. <https://bit.ly/3dUfKSD>
- Segurado, A. & Aguilo E. (2000). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social. *Psicothema*. 14(4). 828-836. <http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=806>
- Seire, J. (2004). Condiciones de trabajo y salud de los docentes de las escuelas privada. *Revista Panam Salud Pública*, 20(1), 87-196.
- Selye, H. (1960). *La tensión en la vida*. Compañía General Fabril Editora.
- Sené, M. (2006). *Presencia de las Normas ISO 9000 en la Calidad de los Servicios. Jornada de la Biblioteca Nacional de Ciencia y Tecnología*. INTEMPRES.
- Sierra, R. (1994). *Técnicas de investigación social: Teoría y ejercicio*. Editorial Paraninfo. <https://abcproyecto.files.wordpress.com/2018/11/sierra-bravo-tecnicas-de-investigacion-social.pdf>
- Sierra-Siegert, M. (1997). Depersonalization: A conceptual history. *History of Psychiatry*, 8(30), 213-29. DOI: 10.1177/0957154X9700803002

- Spector, P. (2004). *Job satisfaction: application, assessment, causes, and consequences*. Sage Publications. Inc.
- Suárez, T., Ron., N., Roibás, A. & Fernández-González A. (2006). *Sistema de gestión de la calidad: una apuesta estratégica para un futuro presente*. Grup SAGESSA https://www.researchgate.net/publication/298305613_Sistema_de_gestion_de_la_calidad_una_apuesta_estrategica_para_un_futuro_presente
- Tejada, J. & Ferrandez, E. (2007). La evaluación del impacto de la formación como estrategia de mejora en las organizaciones. *REDIE. Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 9(2). 0. <https://www.redalyc.org/pdf/155/15590204.pdf>
- Thorndike, R. (1980). *Medición y evaluación en psicología y educación*. Editorial Trillas.
- Tomae, M., Ayala E., Spham, M. & Stortti, M. (2006). Etiología y prevención del síndrome de burnout en los trabajadores de la salud. https://med.unne.edu.ar/revistas/revista153/5_153.pdf
- Tuchman, B. (2 de noviembre de 1980). The Decline of Quality. *New York Times magazine*. <https://www.nytimes.com/1980/11/02/archives/the-decline-of-quality-quality.html>
- Valenzuela, J. (2007). *Más allá de la tarea: pistas para una redefinición del concepto de Motivación Escolar*. <https://www.scielo.br/pdf/ep/v33n3/a02v33n3>
- Van den Berghe, W. (1997). *The use of quality indicators in vocational education and training*. https://www.cedefop.europa.eu/files/1708_en.pdf
- Villa Sánchez, Aurelio; Troncoso Ruiz, Patricio Eduardo; Díez Ruiz, Fernando (2015). Estructura latente y fiabilidad de las dimensiones que explican el impacto de los sistemas de gestión de calidad en los centros educativos. *Revista de Investigación Educativa*, 33(1), 65-82.DOI: <http://dx.doi.org/10.6018/rie.33.1.199921>

- Villalobos, G. (2013). *Factores y Riesgos Laborales. Introducción a la Evaluación*.
<http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/NT-25-Factores-y-Riesgos-Psicosociales.pdf>
- Villarreal Ramos, E. (2005). La efectividad de la gestión escolar depende de la formación del recurso humano como factor, actor y promotor del cambio dentro de los procesos, dimensiones y políticas educativas. *Revista Iberoamericana De Educación*, 37(2), 1-5.
<https://doi.org/10.35362/rie3722717>
- Visauta, B. (1989). *Técnicas de investigación social: recogida de datos*. Promociones y Publicaciones Universitarias.
- Walton, M. (1988). *Cómo administrar con el método Deming*. Grupo Editorial Norma.
- Weil, P. (1997). *Holística: Una nueva visión y abordaje de lo real*. Editorial San Pablo.
- Winkler, K., Mand, H. & Schnurer, K. (2004). Instrumentos para la Gestión del Conocimiento Estrategias organizacionales. Inwent – Capacity Building International.
http://sgpwe.izt.uam.mx/files/users/uami/sppc/Gestion_del_Conocimiento/GC1104/Mandl_Winkler_y_Schnuser_2004_Instrumentos_para_la_GC-Estrategias_Organizacionales1.pdf
- Witcher, B. (1995). The Changing Scale of Total Quality Management. *Quality management journal*. 2(4). 9-29. <https://doi.org/10.1080/10686967.1995.11918696>
- Yzaguirre, L. (2005). Calidad Educativa e ISO 9001-2000 en México. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 36(3). DOI: 10.35362/rie3632812

Zimbardo, P. (2007). *El efecto Lucifer, el porqué de la maldad*. Editorial Paidós.

<https://upanacollipsicopatolcrim19622013.files.wordpress.com/2013/11/zimbardo-philip-el-efecto-lucifer.pdf>

Zubieta, J. & Susinos, T. (1992). *Las satisfacciones e insatisfacciones de los enseñantes*.

Ministerio de Educación Cultura y Deporte, Centro de Investigación y Documentación Educativa.

ANEXOS

Anexo 1. Instrumento 1

8+2
Metodología de medición y evaluación—MESGC — para seguimiento, análisis y mejora de los sistemas de gestión de calidad
Instrumento validado (encuesta) MESGC⁸⁺²

ENCUESTA DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
Información de quien diligencia la encuesta	
CARGO	

Marque con X la respuesta que mejor se ajuste a los conocimientos previos que usted posee sobre los procesos y procedimientos que se llevan a cabo en la institución, de acuerdo con el Sistema de Gestión de Calidad.

No.	Afirmaciones	Respuestas				
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	Enfoque hacia el cliente					
1	La institución dispone de procesos y métodos para conocer las necesidades y expectativas de sus usuarios (padres y estudiantes)					
2	Las expectativas y necesidades futuras de los usuarios (padres y estudiantes) son revisadas de forma regular y se establecen los objetivos y los recursos adecuados para adaptar la entidad en este sentido.					
3	La institución tiene implantados procesos y ha dispuesto los recursos financieros suficientes para satisfacer los requisitos de los usuarios.					
4	La institución dispone de evaluaciones y mediciones sistemáticas para conocer y mejorar la satisfacción de sus usuarios (padres y estudiantes) y comunica los resultados.					

Anexo 2. Instrumento 2

Cuestionario de Bienestar Laboral General: Estructura y Propiedades Psicométricas, (qBLG)

Josep M. Blanch, Miguel Sahagún, Leonor Cantera y Genís Cervantes

Universidad Autónoma de Barcelona

Escala de Afectos

Instrucciones: Rodee el número elegido

Actualmente, en mi trabajo, siento:

Insatisfacción	1	2	3	4	5	6	7	Satisfacción
Inseguridad	1	2	3	4	5	6	7	Seguridad
Intranquilidad	1	2	3	4	5	6	7	Tranquilidad
Impotencia	1	2	3	4	5	6	7	Potencia
Malestar	1	2	3	4	5	6	7	Bienestar
Desconfianza	1	2	3	4	5	6	7	Confianza
Incertidumbre	1	2	3	4	5	6	7	Certidumbre
Confusión	1	2	3	4	5	6	7	Claridad
Desesperanza	1	2	3	4	5	6	7	Esperanza
Dificultad	1	2	3	4	5	6	7	Facilidad

Escala de Competencias

Instrucciones: Rodee el número elegido

Actualmente, en mi trabajo, siento:

Insensibilidad	1	2	3	4	5	6	7	Sensibilidad
Irracionalidad	1	2	3	4	5	6	7	Racionalidad
Incompetencia	1	2	3	4	5	6	7	Competencia
Inmoralidad	1	2	3	4	5	6	7	Moralidad
Maldad	1	2	3	4	5	6	7	Bondad
Fracaso	1	2	3	4	5	6	7	Éxito
Incapacidad	1	2	3	4	5	6	7	Capacidad
Pesimismo	1	2	3	4	5	6	7	Optimismo
Ineficacia	1	2	3	4	5	6	7	Eficacia
Inutilidad	1	2	3	4	5	6	7	Utilidad

Escala de Expectativas

Instrucciones: Rodee el número elegido

Está(n) bajando	1	2	3	4	5	6	7	Está(n) subiendo
-----------------	---	---	---	---	---	---	---	------------------

En mi trayectoria laboral:

Mi motivación por el trabajo	1	2	3	4	5	6	7		
Mi identificación con los valores de la organización	1	2	3	4	5	6	7		
Mi rendimiento profesional	1	2	3	4	5	6	7		
Mi capacidad de gestión de mi carga de trabajo	1	2	3	4	5	6	7		
La calidad de mis condiciones de trabajo	1	2	3	4	5	6	7		
Mi autoestima profesional			1	2	3	4	5	6	7

Anexo 3. Instrumento 3

SANTA LUCÍA IED

CUESTIONARIO: INCIDENCIA DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN, EN EL DESARROLLO EMOCIONAL, FÍSICO, MENTAL Y LABORAL DE LOS DOCENTES Y DIRECTIVOS DOCENTES

Apreciado Docente y Directivo Docente:

Con el fin de identificar la incidencia que el Sistema de Gestión de Calidad ha ejercido sobre su desarrollo emocional, físico, mental y laboral se plantea a continuación un cuestionario que relaciona cuatro (4) escalas, cada una con cinco ítems:

- **Marque 5** si se siente totalmente **identificado(a)** con la situación que se plantea en cada ítem.
- **Marque 4** si se siente identificado **(a)** con la situación que se plantea en cada ítem.
- **Marque 3** si siente **parcialmente identificado (a)** con la situación que se plantea en cada ítem.
- **Marque 2** si **no se siente identificado (a)** con la situación que se plantea en cada ítem.
- **Marque 1** si le es indiferente la situación la situación que se plantea en cada ítem.

Relacione su cargo: Docente

Directivo Docente

ESCALAS		PERCEPCIÓN				
Nº	ESCALA 1: AGOTAMIENTO EMOCIONAL Y FÍSICO	5	4	3	2	1
1	Mi trabajo me desmotiva, siento que debo cumplir con muchos procesos administrativos que han hecho que mi labor como docente se desvirtúe y no cuente con tiempo suficiente para preparar material pedagógico innovador para mis estudiantes.					
2	Me siento aburrido al final de la jornada de trabajo, percibo que a pesar de hacer muchas cosas, no logro cumplir los propósitos que me planteo en el día con relación a mi labor pedagógica, puesto que debo atender procesos administrativos que me ocupan tiempo.					
3	Siento que los procesos de Gestión de calidad en la institución exigen que deba cambiar lo que tenía planeado para la jornada con mis estudiantes, lo que me genera desgaste, puesto que no puedo cumplir mi planeación y por consiguiente se acumula el trabajo.					
4	Durante los procesos programados para la entrega de resultados de Gestión de calidad específicamente las auditorias, he presentado sensaciones de intranquilidad, pues me inquieta que los hallazgos que queden como resultado, sean producto de una equivocada respuesta desde mi función.					

Anexo 4. Validación del instrumento

Instructivo para validación por expertos, del instrumento Incidencia de Los Sistemas de Gestión, en el Desarrollo Emocional, Físico, Mental y Laboral de los Docentes y Directivos Docentes

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

“INCIDENCIA DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN, EN EL DESARROLLO EMOCIONAL, FÍSICO, MENTAL Y LABORAL DE LOS DOCENTES Y DIRECTIVOS DOCENTES”

Respetado Doctor (a)

Me permito presentar a continuación el instrumento que forma parte de la investigación que se lleva a cabo en el colegio Santa Lucía IED, a fin de identificar el grado de incidencia que tiene el Sistema de Gestión de Calidad, sobre el estado emocional, físico, mental y laboral de los Docentes y Directivos Docentes.

El instrumento consiste en un cuestionario que relaciona por sinergias indicadores que hacen referencian a condiciones características de agotamiento físico y mental, emocional que pueden experimentar los Docentes y Directivos docentes, a causa de una exposición mayor de carga laboral, ajena a la práctica de procesos netamente pedagógicos. El cuestionario se ha denominado “**Incidencia de los Sistemas de Gestión, en el desarrollo emocional, físico, mental y laboral de los docentes y Directivos Docentes**” y relaciona las siguientes escalas:

- **Escala 1 - Agotamiento emocional:** En la cual se hace referencia a todas a aquellas manifestaciones que reflejan desmotivación, aburrimiento, angustia, desgaste y fatiga emocional por parte del docente y directivo docente, como consecuencia de experimentar sobrecarga laboral a razón del incremento en procesos administrativos, sumados a su labor docente.

- **Escala 2 - Estrés Laboral:** Esta escala relaciona la percepción de ansiedad, presión, frustración, irritabilidad, intranquilidad, enojo y agotamiento, que experimentan los docentes y directivos docentes, como consecuencia de un condicionamiento de trabajo, como resultado del exceso de funciones que debe realizar en un día laboral y que desde su perspectiva le desestabilizan y le impide cumplir satisfactoriamente su función lo que ocasiona una notable afectación de su salud física.

Instrucciones para el validador

Marque con una X la escala a la cual usted considera pertenece cada ítem.

ITEMS	EAE	EEL	ECM	ECVL
El tiempo que poseo para desempeñar mi función como docente disminuyó considerablemente a causa de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, y ello me genera cansancio y temor al no lograr cumplir con todos los requerimientos.				
Durante los procesos programados para la entrega de resultados de Gestión de calidad específicamente las auditorias, he presentado sensaciones de intranquilidad, pues me inquieta que los hallazgos que queden como resultado, sean producto de una equivocada respuesta desde mi función.				

Constancia de validación

Yo, _____ CC _____ con titulación _____, de la universidad _____ y ejerciendo actualmente como _____ en _____, hago constar que he revisado, con fines de validación, el instrumento **“Incidencia de los Sistemas de Gestión, en el Desarrollo Emocional, Físico, Mental y Laboral De Los Docentes y Directivos Docentes”** diseñado por el investigador Mónica Alexandra Aguilar, y luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

	Deficiente	Aceptable	Excelente
Congruencia ítem-dimensión			
Amplitud de contenidos			
Redacción de los ítems			
Precisión de los ítems			
Ortografía			
Presentación			

Dado en la ciudad de _____, a los _____ días del mes _____ de _____

Firma del experto
validador Tel.
contacto

Anexo 5. Constancia de Validación expertos

UNMECIT

Anexo 6. Resultados de la confiabilidad de la validación del instrumento 3

Nombre del Instrumento CUESTIONARIO: INCIDENCIA DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN, EN EL DESARROLLO EMOCIONAL, FÍSICO, MENTAL Y LABORAL DE LOS DOCENTES Y DIRECTIVOS DOCENTES

Formato de validación por expertos

Ítem	N°	Experto 1 BELLANID CORTES	Experto 2 GERMAN VARGAS	Experto 3 DAYANA RAMIREZ	Investigador	Acuerdo
1	14	ECM	ECM	ECM	ECM	1
2	4	EAE	EAE	EAE	EAE	1
3	6	EEL	EEL	EEL	EEL	1
4	11	ECM	ECM	ECM	ECM	1
5	16	EAE	ECVL	ECVL	ECVL	0
6	7	EEL	EEL	EEL	EEL	1
7	19	ECVL	ECVL	ECVL	ECVL	1
8	12	ECM	ECM	ECM	ECM	1
9	3	EAE	EAE	EAE	EAE	1
10	20	ECVL	ECVL	ECVL	ECVL	1
11	17	ECVL	ECVL	ECVL	ECVL	1
12	2	EAE	EAE	ECVL	EAE	0
13	5	EAE	EAE	EAE	EAE	1
14	13	ECM	ECM	ECM	ECM	1
15	8	EEL	EEL	EEL	EEL	1
16	18	ECVL	ECVL	ECVL	ECVL	1
17	9	EEL	EEL	EEL	EEL	1
18	15	ECM	ECM	ECM	ECM	1
19	10	EEL	EEL	EEL	EEL	1
20	1	EAE	EAE	EAE	EAE	1
					Total	18
					Índice	18/20=0.9

Se ha calculado la frecuencia relativa entre las frecuencias absolutas de los ítems y el total de ítems de la muestra. $hi=fi/N*100$ La suma de estas frecuencias es del 90%

Anexo 7. Consentimiento Informado



SANTA LUCÍA IED
Diagonal 36 sur N° 16 B 26

Los Sistemas de Gestión de Calidad y su Incidencia en el Desarrollo Emocional, Físico, Mental y Laboral de los Docentes y Directivos Docentes

Maestría en Administración y Planificación Educativa
Universidad Metropolitana de Ciencia y Tecnología UMECIT

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE INVESTIGACIÓN

El propósito del presente consentimiento informado es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La investigación esta direccionada por **MÓNICA ALEXANDRA AGUILAR GUTIÉRREZ**, de la Universidad Metropolitana de Ciencia y Tecnología UMECIT y cuyo objetivo principal es: **Analizar las incidencias de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en el desarrollo emocional, físico, mental y laboral de los docentes de la Institución Educativa Distrital Santa Lucía.**

Justificación de la Investigación

De acuerdo con Robalino y Körner (2005), la calidad de vida del docente es un factor relevante, puesto que influye directamente en el desarrollo de competencias afectivas, emocionales y humanas, y a su vez genera un impacto positivo que se hace evidente en su desempeño laboral. Es así como la condición de trabajo, resulta ser un elemento fundamental para garantizar el desarrollo profesional y personal de los maestros, con miras a la consecución de resultados en la institución educativa donde se desempeñe, por tanto el interes del objeto de estudio se centra en analizar que tanto influyen los procesos inmensos del Ssistema de gestión de Calidad, en el desempeño de docentes y directivos docentes del colegio Santa Lucía IED. Lo anterior fundamentado en lo que expresa Anaya, (2014), toda vez que las instituciones educativas deben esforzarse por generar ambientes de trabajo, propicios y que suplan las necesidades básicas de los maestros, a fin de que se sientan en un ambiente laboral favorable, que sin lugar a duda se verá reflejado en los resultados, y el cual debe estar desde luego acorde, con el contexto socio cultural, en el que actualmente se encuentre inmersa la educación.

