

**Plan de Formación Académica de los docentes y su
influencia en la calidad de los servicios educativos**

**Academic training plan and its influence
on the quality of educational services**

Luis Martin Alava-Rodriguez
Universidad Espíritu Santo - Ecuador
luis.martin@educacion.gob.ec

Jazmin Esther Alvarado-Jalca
Universidad Espíritu Santo - Ecuador
jazmin_alvarado22@hotmail.com

doi.org/10.33386/593dp.2021.1.414

RESUMEN

Las instituciones educativas siempre están en la búsqueda de la calidad en la prestación de sus servicios, por ello el objetivo general de la presente investigación es contribuir con el diseño de un plan de formación académica en los docentes para mejorar la calidad de los servicios educativos de la Unidad Educativa Fiscal Jaime Roldós Aguilera. Para tal efecto, se llevó a cabo un riguroso proceso metodológico que incluye la exploración y descripción de una revisión bibliográfica, la aplicación de métodos científicos como el método histórico-lógico, y el método sintético-analítico, para resumir y sintetizar las diferentes teorías que influyen sobre la calidad de los servicios educativos. Para diagnosticar la situación particular del contexto seleccionado, fue necesario encuestar a 12 docentes del plantel intervenido para concluir preliminarmente que un eficiente plan de formación académica influye positivamente en mejorar la calidad de los servicios educativos que el plantel educativo pone a disposición de la comunidad y hacia esa meta están dirigidos los esfuerzos de esta investigación.

Palabras clave: calidad educativa, educación de calidad, formación académica, servicios educativos

Cómo citar este artículo:

APA:

Alava, L., & Alvarado, J. (2021). Plan de Formación Académica de los docentes y su influencia en la calidad de los servicios educativos. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(1), 59-73. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.1.414>

Descargar para Mendeley y Zotero

ABSTRACT

Educational institutions are always in search of quality in the provision of their services, therefore the general objective of this research is to contribute to the design of an academic training plan for teachers to improve the quality of educational services at the Jaime Roldós Aguilera Fiscal Education Unit. For this purpose, a rigorous methodological process was carried out that includes the exploration and description of a bibliographic review, the application of scientific methods such as the historical-logical method, and the synthetic-analytical method, to summarize and synthesize the different theories that they influence the quality of educational services. To diagnose the particular situation of the selected context, it was necessary to survey 12 teachers from the intervened campus to preliminarily conclude that an efficient academic training plan has a positive influence on improving the quality of educational services that the educational campus makes available to the community and towards that goal is directed the efforts of this research.

Key words: quality education, educational quality, academic training, educational services

Introducción

El presente documento parte de un resumen que muestra un panorama amplio de su estructura general. Luego, en los antecedentes se exploran resultados obtenidos por otros investigadores que analizaron previamente la influencia de la formación docente en la calidad educativa. En la revisión de la literatura se describen aspectos conceptuales de las variables formación académica y calidad educativa. Con lo anterior, se llega a la aplicación de la metodología necesaria y que permitió llegar a formular la propuesta de solución, las conclusiones generales y recomendaciones para futuras investigaciones.

Para examinar los antecedentes de esta investigación desde un contexto latinoamericano, Reyes y Fernández (2015), mostraron en su trabajo el monitoreo de un programa en línea acerca de escritura académica para docentes, en el cual intervinieron 26 docentes mexicanos. Los autores evidenciaron que luego de dicha formación, los docentes alcanzaron un significativo avance en la calidad de los servicios educativos prestados a la comunidad educativa. Ante esta evidencia, es necesario referirse a que muchos países de la región, aunque de manera limitada, ofrecen programas de formación y revalorización docente, los cuales no son aprovechados por los docentes de manera responsable.

Sobre esta línea documental, Muñoz, Amenábar, y Valdebeniro (2019), mostraron en su investigación que Chile viene experimentando un aumento importante de la oferta de formación de docentes desde el año 2010. Sin embargo, según describen los autores, este esfuerzo de las autoridades educativas lamentablemente no se ve reflejado en un aumento de los índices de calidad educativa a nivel nacional, por lo cual se puede inferir que la formación por sí sola no garantiza resultados exitosos en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Desde un contexto nacional, Cabrera (2016), recomienda que una estrategia interesante para mejorar la formación académica de los docentes, corresponden en capacitar a los docentes en el acceso a las Tecnologías de la Información y

Comunicación (Tic's), ya que gracias a ellas los docentes adquieren herramientas didácticas para potencializar las habilidades técnicas, conocidas actualmente como habilidades duras, pero, también les abre la puerta hacia la investigación y formulación de otras nuevas estrategias en didáctica y pedagogía para favorecer el mejoramiento de la calidad educativa.

En este contexto se encuentra la Unidad Educativa Fiscal Jaime Roldós Aguilera, en la que laboran 74 docentes, 2 directivos y 5 administrativos. El plantel se encuentra ubicado en la ciudad de Guayaquil. El plantel lleva más de 35 años ininterrumpidos de servicio educativo a la sociedad de bajos recursos económicos del sector Fertisa, donde se encuentra geográficamente situado. El principal problema que se detecta en este plantel se refiere a la deficiente calidad en los servicios educativos ofertados en el plantel, lo cual se debe entre otros, a los principales aspectos detallados a continuación.

A través de la aplicación de métodos empíricos de investigación, entre ellos, la observación y evaluación, se evidencia que, no existe un plan de formación de carácter interno, ni por iniciativa propia, ni en base a una programación definida previamente por los directivos de plantel. Aunque para aplacar en algo esta situación el Ministerio de Educación conserva un modelo de formación académica para los docentes a través de la plataforma Me Capacito, al parecer estos esfuerzos no son suficientes profundos para cubrir la demanda de formación integral, puesto que no llega a todos.

Sobre esta misma línea, los directivos y docentes no comulgan con una misma filosofía de calidad total en la entrega de servicios educativos. Esta situación se evidencia en la inexistencia de procesos sistemáticos y constantes de la medición y seguimiento de la calidad educativa y en las quejas constantes de padres de familia en cuanto a la cantidad y calidad de tareas enviadas. En este sentido, aunque el Mineduc (2018) estipuló los estándares de calidad educativa para la Gestión Educativa, el Desempeño Profesional, el Aprendizaje y la infraestructura, pero, al parecer, los mismos parecen inalcanzables para

el docente y autoridades educativas.

Por la observación en la actitud y respuesta de los docentes ante los procesos educativos y administrativos, también se detectan sobrecarga administrativa de los docentes, lo cual afecta directamente en la calidad educativa del plantel. Esta disminución se la evidencia en los resultados obtenidos por los estudiantes en las pruebas de evaluación estandarizadas nacionales como el examen Ser Bachiller y en las internacionales como las Pruebas PISA. Ante este panorama, el liderazgo de los directivos no toma su protagonismo que debería tomar.

A propósito de la falta de liderazgo, Riveros (2014), muestra en su investigación un liderazgo deficiente de los directivos, lo cual da pie para la generación de un clima organizacional negativo, factor principal que provoca la disminución de la productividad de los docentes en la prestación de servicios educativos y como consecuencia de ello, en la calidad de la enseñanza también. En este aspecto, el uso de las Tic's podría mejorar notoriamente las habilidades docentes y a su vez las competencias profesionales y combatir el bajo nivel de formación académica (Delgado & Lema, 2016).

Las múltiples referencias bibliográficas actualizadas que sustentan las teorías educativas que giran alrededor de las variables de estudio, justifican la realización teórica del presente trabajo escrito. Bajo este enfoque argumentativo, se ha diseñado un marco teórico el cual ha servido para analizar y sintetizar la relación de los hallazgos encontrados con la problemática contextual y presentar estrategias que ayuden a los directivos a tomar mejores decisiones gerenciales.

Desde el punto de vista del aporte práctico, esta investigación se sustenta en los planes de formación académica aplicados con éxito en otros planteles educativos en similares circunstancias. Y aunque cada contexto difiere de otros de la misma naturaleza, estas experiencias previas, personalizadas al contexto particular, dan confianza del éxito de la aplicación de dichas estrategias en el plantel seleccionado.

Como aporte novedoso, el presente trabajo presenta el diseño de un plan de formación integral que abarca muchas áreas del conocimiento con temáticas para desarrollar habilidades de los docentes manera general, especializada y grupal. Un último aspecto que justifica la realización de esta investigación se refiere a la identificación de oportunidades en las que se pueda aplicar el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, para fortalecer y diversificar la formación de los docentes.

Es por todo lo anterior que el objetivo general del presente estudio investigativo es contribuir con el diseño de un plan de formación académica para docentes para con ello mejorar la calidad de los servicios educativos de la Unidad Educativa Fiscal Jaime Roldós Aguilera. Para lograrlo, se plantean como objetivos específicos: explorar bibliográficamente investigaciones que previamente analizaron la temática aquí planteada; diagnosticar la relación entre la formación académica y la calidad de servicios dentro de la Unidad Educativa Fiscal Jaime Roldós Aguilera; y, diseñar una metodología de formación para docentes en temas que fomenten la calidad educativa.

Revisión de la Literatura

El desarrollo de la revisión literaria cumple con el primer objetivo específico de esta investigación, y se divide en tres partes. En una primera parte se analizará bibliográficamente la variable independiente formación académica. En una segunda parte se analizará la variable dependiente servicios educativos. Y en la tercera parte se realiza un análisis correlacional de las dos variables.

Aspectos de la Formación Académica

Para analizar bibliográficamente la variable formación académica, el Diccionario de la Real Academia Española (2019) la define como preparación intelectual, moral o profesional de persona o de un grupo específico de ellas, es decir que la formación tiene como elementos integradores el profesionalismo, la moral y el intelecto. Desde este punto, se infiere en que un

excelente programa de formación académica para docentes debe cubrir áreas que potencialicen su especialidad, su humanismo y su desarrollo intelectual.

Van (2016) va un paso más adelante, al diferenciar la formación de las necesidades de formación, pues según explica, una cosa es crear un plan de formación nacido del escritorio, sin un estudio previo, y otra cosa es pensar en función de las necesidades de formación de los docentes, y para ello sí hace falta un estudio indagatorio de preferencias, perfiles profesionales, funciones, debilidades en el desempeño, objetivos institucionales y muy sobre todo, de la propuesta pedagógica del plantel.

La formación docente y su importancia

Recién desde algunos años atrás la formación docente adquiere importancia en la mente de los directivos educativos a nivel macro, meso y micro. Es en la actualidad que se considera al docente como el protagonista principal del proceso de cambio educativo y empiezan a crecer la frecuencia y diversidad de capacitación para docentes y para cubrir dicha demanda han surgido empresas que se dedican a ofertar propuestas de formación y desarrollo profesional de los docentes (Arancibia, Miranda, & Pérez, 2008). Sin embargo, hay que expresar que hasta la actualidad la formación profesional aún no sido potencializada de tal forma que favorezca el logro de la calidad educativa institucional.

Es así que Rivero, Hurtado y Morande (2018), opinan que el acceso a un proceso de formación orientado al ámbito educativo y desarrollo profesional, no es de mucho interés de la mayoría de docentes y directivos educativos, y que a lo mucho los jóvenes docentes que se postulan a ejercer un cargo directivo buscan la autoformación. Es por ello, que cada vez con más frecuencia, las entidades de control educativa controlan que el docente de cada plantel reciba regularmente formación en su área de trabajo.

Está claro hasta este punto que, la formación es un área muy importante dentro del desarrollo profesional del todo docente, sea directivo no lo

sea. La docencia, al igual que otras disciplinas como la medicina, son profesiones que están en constante dinamismo, actualización y desarrollo, puesto que cada día surgen contextos sociales nuevos en los que es necesario aplicar nuevas estrategias de enseñanzas para no enseñar de forma desactualizada ni quedar sin herramientas metodológicas y didácticas que lo dejen fuera del mercado laboral.

Tipos de formación

Como se mencionó en líneas anteriores, la idea de este trabajo no radica sólo en demostrar la importancia y necesidad de la formación de docentes, sino más bien identificar en qué áreas y en qué competencias formar. Un plan de formación a docentes robusto y eficiente debe nacer de las necesidades de las mismas filas docentes. Khaled et al. (2017), sugieren que los profesores deben ser capacitados en dos áreas fundamentales: herramientas TIC's aplicadas a educación y en diferentes lenguas.

En cambio, y sobre esta misma línea, Extrema. Mérida y Sánchez (2019), consideran muy importante que los docentes sean capacitados en áreas relacionadas con la inteligencia emocional. El docente debe conocer cómo funciona el cerebro de los estudiantes, cómo aprenden, cómo desaprenden. Sólo así podrá enseñarles habilidades y destrezas personalizadas, que les ayude a controlar sus emociones y canalizarlas para lograr el éxito en la vida.

En este sentido Carro (2000), defiende la idea de que un aspecto importante sobre el cual deben ser formados los docentes es la investigación científica. Por medio del desarrollo de dotes de investigador el docente obtiene una postura crítica de los aciertos, limitaciones, desaciertos, deficiencias de los procesos educativos vigentes y los motiva a investigar para presentar propuestas actualizadas que sirvan en el mejoramiento del actual escenario educativo y así convertirse en un agente generador de cambio y gran elemento para su plantel y la sociedad.

Como se ha venido mencionado, la formación docente es un arte que debe llenar las necesidades

intelectuales del docente y consecuentemente, aportar a la sociedad con la entrega de profesionales de calidad que eduque estudiantes de calidad. En este sentido, la recomendación de Rojas, Estévez y Domínguez (2018), un buen plan de formación debería contener en su malla aspectos relacionados con la investigación, pedagogía y psicología.

Esta posición, que se asemeja a la de autores anteriormente descritos, establece que aunque sea de una forma muy general, la psicopedagogía otorga al docente ideas para identificar a tiempo conflictos o trastornos particulares de cada estudiante en su aprendizaje, y si bien su competencia no llega hasta el tratamiento de estos trastornos, pero sí está en capacidad de derivar a la entidad competente estos casos identificados, para darles a tiempo el tratamiento adecuado que brinde al estudiante y docente herramientas que facilite su relación pedagógica.

Mencionando un último punto de vista acerca de una formación integral de los docentes y citando a Rovira (2019), la didáctica es una ciencia que no debe faltar en los conocimientos profesionales del docente, puesto que en ella el docente cuenta con herramientas metodológicas que le ayudan a poner todos sus esfuerzos en el logro de los objetivos de aprendizaje delineados por las autoridades competentes y de manera particular por él mismo. A través de la didáctica el docente encuentra formas eficientes de enseñar asignaturas complicadas como las matemáticas.

Aunque pareciera que algunas de las ideas de formación de los autores hasta aquí citados incluyen disciplinas o conocimientos que se asume ya deberían venir incorporadas en el intelecto de los nuevos docentes al salir de las aulas universitarias, en el caso del Ecuador, hay que tener claro que la legislación nacional del Ministerio de Educación a través del Acuerdo MINEDUC-MINEDUC-2017-00065-A del 20 de julio de 2017, permite el ingreso al magisterio de profesionales de otras áreas del conocimiento no alineadas a educación.

Es así que, por medio del concurso de méritos y oposición Quiero ser Maestro, profesionales

no alineados a la educación, como ingenieros, contadores, arquitectos, entre otros, pueden llegar a ser maestros sin previa experiencia. Por ello, el plan de formación a proponer debe cubrir las deficiencias y limitaciones de conocimientos académicos, metodológicos, pedagógicos y didácticos que estos docentes pudieran tener para desarrollar sus labores docentes y que la calidad educativa del plantel no se vea comprometida.

Concepciones sobre la calidad de servicios educativos

Es menester de esta investigación ahora ocuparse del estudio de la variable calidad de los servicios educativo. Para entender el concepto de calidad educativa UNICEF (2018), una de las entidades más influyentes en temas y acciones relacionadas con el mejoramiento de la calidad a nivel mundial, indica que la calidad educativa tiene que ver con lo que traen los estudiantes al plantel en cuanto a creencias, deficiencias, malos hábitos, miedos. Luego, ese contexto muchas veces negativo se interrelaciona con la metodología que el plantel ha elaborado para ejecutar el proceso de transformación hacia una nueva y mejorada realidad. Esta metodología también incluye el diseño de estándares que indican el punto hacia donde debe llegar esa transformación.

En concordancia con lo anteriormente expuesto, y revisando las palabras de Vaillant y Rodríguez (2018), la calidad educativa está regulada por tres ejes principales: la calidad del docente, la calidad de los aprendizajes, la calidad de los recursos e infraestructura. Estos conceptos hacen referencia a que los elementos necesarios para alcanzar integran la trilogía formada por docente-aprendizaje-recursos. Y es allí donde radica la importancia de invertir en formación docente, desarrollo de una propuesta pedagógica viable y mantener una infraestructura inteligente.

Calidad, para Adamy y Texeira (2018): “se refiere a las habilidades para llevar a cabo procesos exitosos y generar productos satisfactorios” (p. 1416). De la anterior definición se resalta el insumo habilidades puesto que dicho termino está estrechamente relacionado con la variable formación, puesto que a través de la formación

los docentes desarrollan habilidades. Otro término correlacional es el término procesos, muy nombrado también en el estudio de la formación académica. Todo proceso tiene como resultado un producto final y en el caso de la educación el producto final es un estudiante bien formado.

En este sentido el Ministerio de Educación es la entidad rectora de la política pública en el Ecuador y es a la vez quien los Estándares de Calidad Educativa, y en la redacción de los lineamientos para alcanzar lo que se considera calidad, se puede encontrar que, para medir la calidad educativa, en los estudiantes no solo hay que considerar aspectos académicos sino también otros aspectos como el desarrollo de la autonomía intelectual y de un espíritu ciudadano y democrático.

En cuanto al servicio de calidad, Viveros (2002), indica que para ofrecer un servicio que sea considerado de calidad, quien lo ofrece debería cumplir con los siguientes atributos: procurar hacer las cosas bien desde el inicio; centrar todos los esfuerzos de toda la organización en lograr la satisfacción total del usuario; mantener la filosofía de concentrarse siempre en la búsqueda de soluciones alternativas; mantener en todo momento una actitud optimista; practicar la responsabilidad y puntualidad en la solución de los requerimientos; Estar siempre abierto al trabajo colaborativo; ofrecer soluciones simples a problemas y procesos complicados.

Sobre este mismo contexto, Tigani (2006) indica que “la excelencia del servicio consiste en conocer, satisfacer y sorprender” (p. 8). Esta afirmación compromete a los docentes a buscar nuevas metodologías, técnicas actualizadas e innovadoras que conlleven una innovación del proceso educativo y una sorpresa para el estudiante, teniendo como principal aliada en esta misión a las Tic’s. Dicho de otra manera, las Tic’s ayudan a mejorar la calidad de los servicios prestado a todo nivel educativo.

Importancia de los servicios educativos

Profundizando sobre el tema de calidad de los

servicios Núñez, Giordano y Menacho (2019) con su estudio hacen referencia a la indiscutible relación directa existente entre los procesos de evaluación y la calidad de la educación. Es decir que la evaluación educativa en estudiantes es el medidor del nivel de calidad de los servicios académicos prestados por docentes y directivos. Pero hay que considerar que hablar de evaluación de los servicios educativos, la evaluación académica directa del estudiante no es el único indicador para medir la calidad de ellos.

En esto concuerda Casanova (2012), al expresar que la calidad educativa depende de cuatro factores: gobierno, contexto, escuela y docente. Cada uno de estos elementos tiene su influencia, en menor o mayor proporción en el proceso de la prestación de servicios de calidad en el ámbito educativo. En esto coinciden Martínez, Guevara y Valles (2016) al expresar que si bien es cierto en la calidad educativa intervienen directamente los docentes, existen otros factores externos como la infraestructura, los recursos, las políticas educativas. Todos estos factores se engranan entre todos para preparar el ambiente hacia una cultura educativa de calidad.

Plan de estrategias de formación para docentes

Este tercer apartado de la revisión literaria guarda relación con el tercer objetivo específico, por cuanto se intentará correlacionar las variables formación académica de los docentes y calidad de servicios educativos, para llegar a la hipótesis de que un eficiente plan de formación mejoraría la calidad de los servicios educativos prestados por los docentes. Para ello, conviene estructurar un pequeño marco teórico acerca de las estrategias a desarrollar.

Según Koontz, Weihrich y Cannice (2012), la estrategia puede ser definida como un tipo de planificación que se deriva de la administración por objetivos, y que cumple tres aspectos básicos: diseñar los objetivos a largo plazo, trazar el camino de acción, y, asignar los recursos que para ello se necesiten. De la definición anterior, se destaca que la estrategia a utilizar en un proyecto depende mucho de los objetivos que se desean

alcanzar al final del mismo y d ellos recursos que se dispongan para ello.

En al caso particular de la formación docente, entre las iniciativas creadas al respecto, el Mineduc (2019), ofrece a sus docentes cursos sueltos de formación en temas como: Legislación Educativa, Prevención de la Violencia, Interculturalidad, Educación Ambiental, Sensibilización en Capacidades, entre otras temáticas relacionadas. La modalidad utilizada en estos cursos es de manera virtual y bajo una imposición de temas aislados sin un engranaje con otros temas. Como resultado de estos cursos, los docentes reciben un diploma de aprobación, el cual le acredita en procesos de ascensos de categoría.

Sobre esta misma línea, Henríquez et al. (2015), hacen referencia a dos aspectos importantes de la formación de docentes: el medio de la formación y el contenido de esta. El medio resalta el Entorno Virtual de Aprendizaje (EVA), y en cuanto al contenido, están convencidos que la temática general de formación debe girar en torno a cinco dimensiones: Organización, Currículo, Tecnología, Ejecución y Seguimiento.

En este mismo sentido, Gavotto (2015), cita que las expectativas que los estudiantes tienen sobre el desempeño de sus profesores, se resumen en tres dimensiones: dimensión actitudinal, refiriéndose al dinamismo, actitud de servicio, esmero en la preparación de sus clases; dimensión cognitiva, refiriéndose al dominio que el docente tiene de su asignatura y qué tan actualizado está en relación a ella; dimensión procedimental, se refiere al uso correcto y eficiente de los recursos como la tecnología y demás materiales didácticos disponibles. (Citado por Sandoval, 2015, p. 4)

En este escenario, nacen los Entornos Virtuales de Enseñanza y Aprendizaje (EVEA) como una metodología eficaz en la formación docente de manera virtual, y a través de ella se desarrollaron plataformas como elearning, b-learning, m-learning que han dado un excelente resultado en su propósito. Sin embargo, existe una brecha que podría convertirse en amenaza de cualquier proyecto de formación basado en el uso de las

Tic's y es el hecho que los docentes no son capacitados previa y suficientemente en el correcto uso de estos EVEA, lo cual complica el proceso de avance fluido de los contenidos programados. (Guaña, Llumiquinga, & Ortiz, 2015)

Propuesta de un plan de formación

En suma, y considerando la necesidad de la Unidad Educativa Fiscal Jaime Roldós Aguilera de contar un Plan de Formación constante a docentes, que abarque temas innovadores, actuales y que como producto de dicha formación cubran las expectativas del resto de la comunidad educativa, en la tabla 1 se pone a consideración de los directivos del plantel la propuesta de la implementación de un Plan de Formación constante para docentes que abarque las áreas de : actualización profesional, actualización académica, innovación educativa y desarrollo personal.

Tabla 1

Propuesta de un plan de capacitación

CATEGORÍA	TEMAS A CONSIDERAR
ACTUALIZACIÓN PROFESIONAL	Actualización en correcta aplicación de la legislación educativa en tiempos de crisis. Estrategias de liderazgo transformacional. Actualización en diseño curricular.
ACATUALIZACIÓN ACADÉMICA	Últimas tendencias didácticas en áreas técnicas como: contabilidad, informática, Ventas e Información Turísticas, Últimas tendencias didácticas en áreas del tronco común como: Ciencias Naturales, Matemáticas, etc.
INNOVACIÓN EDUCATIVA	Nuevos descubrimientos en el campo de la Neuro-ciencias aplicadas a la educación. Actualización en tendencias innovación pedagógica. Tendencias globales en inclusión educativa. Innovadoras herramientas tecnológicas mediante el uso de las TICS para mejorar los procesos educativos.
DESARROLLO PERSONAL	Desarrollo de habilidades interpersonales. Estrategias de automotivación y autorregulación psicológica. Formación en el mejoramiento del clima familiar. Potencialización del autoestima.

Fuente: Elaboración propia.

Recursos Tecnológicos

Actualmente, la mayoría de las capacitaciones a todo nivel se realizan de manera virtual, y las plataformas que facilitan el proceso de enseñanza y aprendizaje son las aliadas en este proceso. De ahí que el presente plan de formación se viabiliza tecnológicamente puesto que la capacitación podría darse por medio de plataformas de uso universal como Zoom, Teams, Google Meets, etc, para lo cual, formador y formados solo necesitan una laptop y una conexión a internet para llevar a cabo el proceso formativo.

Recursos Humanos

En cuanto al recurso humano necesario para llevar a cabo la propuesta de formación, dentro de las mismas filas de los docentes existe personal altamente capacitado y certificado en determinada disciplina, por su experiencia o por su acceso de formación de más alto nivel que los demás docentes del equipo. Sin embargo, una estrategia que resultaría muy interesante aplicar, es el costear entre todos los docentes el envío de uno o dos docentes del equipo a un tipo de formación específica, para que luego la misma sea replicada al resto de docentes de la plantilla. Como una tercera fuente, los directivos del plantel pueden ser los más indicados en participar como formadores.

Recursos Económicos

Como ya se mencionó, los únicos gastos mayores en que se incurrirían para llevar a cabo el proceso formativo consistirían en la contratación de formadores bajo la modalidad in house, más de no ser posible aquello, la alternativa es costear de fondos del equipo el envío de un docente a una formación para que sea replicada. Otro aspecto menor que provocaría desembolsos económicos, serían el gasto en refrigerios, material impreso, diplomas, certificados, etc.

Metodología

A partir de esta sección, y en alineados al segundo objetivo específico de esta investigación, se realizará un diagnóstico de la del nivel de relación existente entre la formación académica

y la calidad de los servicios educativos de la Unidad Educativa Fiscal Jaime Roldós Aguilera a través métodos empíricos de investigación.

Como se mencionó al inicio de la investigación, este estudio se caracteriza por utilizar una correlación de enfoques, métodos y técnicas de carácter científico, desarrollados por la ciencia a través de los años y universalmente aceptados dentro de la comunidad investigativa. Es así como, siguiendo a Gabriel (2017), la presente investigación utiliza el método analítico-sintético en cada una de sus fases, puesto que busca, analiza, interpreta y presenta los resultados de forma sintetizada para facilidad del investigador en la toma de decisiones.

También utiliza el método histórico-lógico, debido a que analiza la evolución del proceso formativo de los docentes y de la calidad educativa en el tiempo y en diferentes contextos para compararlos con el comportamiento de los mismos dentro del contexto de estudio, para llegar a determinar la existencia o no de una correlación lógica de aspectos históricos con la realidad actual donde se presenta la problemática detectada.

Por el nivel de la profundidad de conocimientos que se desea alcanzar, se ha utilizado la investigación descriptiva, puesto que se ha descrito detalles acerca de cómo debería ser un proceso de formación docente exitoso, así como las características de la calidad de servicios educativos. También se ha descrito las características del ambiente contextual donde se detectó el problema.

Desde este mismo punto de vista, en la problematización se ha utilizado la investigación explicativa, puesto que se ha intentado explicar los factores que han provocado el problema central detectado, así como las consecuencias que este produce en el plantel intervenido. También se ha intentado explicar a detalle los resultados obtenidos producto de la aplicación del muestreo y de qué manera esos resultados ayudan en el diseño de la propuesta planteada, todo este contenido sirvió para configurar el marco teórico de esta investigación.

La información recabada no solo se encontró en documentos sino en otras fuentes como la encuesta aquí desarrollada, fue necesario recurrir a la investigación de campo, la cual también utiliza la observación como medio de obtención de información, tal como sucedió en este trabajo investigativo. En cuanto a los medios utilizados, la investigación de carácter documental puesto que se apoyó en fuentes bibliográficas relacionadas con la presente problemática y publicadas por prestigiosas revistas científicas de alto nivel científico, como Redylac, Dialnet, Scopus, Scielo, entre otras.

Por el tipo de datos utilizados el enfoque que mejor se adaptaba a la presente investigación es el enfoque cuantitativo, debido a que la información obtenida a través de la encuesta a docentes, fueron datos numéricos y porcentuales que luego serán cuidadosamente procesados a través de técnicas estadísticas.

Uno de los métodos utilizados por la investigación cuantitativa para la recolección de datos es el muestreo, que consiste en tomar una muestra representativa de una población para facilitar el análisis del fenómeno estudiado. A propósito de ello, y en concordancia con Martínez et al. (2016), la presente investigación utiliza un muestreo aleatorio simple probabilístico, mediante el cual cada elemento tiene la misma probabilidad de ser elegido. A propósito de lo anterior, la Unidad Educativa Fiscal Jaime Roldós Aguilera posee como población de estudio 74 docentes. De los mismos, se seleccionó una muestra de 12 docentes para llevar a cabo la técnica del muestreo.

Para realizar el muestreo el método de recolección de datos seleccionado fue la encuesta dirigida a los docentes que integraban la muestra, para lo cual se diseñó un cuestionario con diez preguntas, las mismas que guardan relación con las variables y con la propuesta de solución. Las posibles respuestas a cada pregunta fueron establecidas en base a la escala de Likert, la cual establece una escala de selección de acuerdo con las siguientes respuestas: totalmente de acuerdo, de acuerdo, indiferente, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo.

El cuestionario que se diseñó para tal efecto se transformó en un link de acceso público, a través de la plataforma Google Forms. Dicho link fue compartido por correo a cada docente que componía la muestra, los mismos que se conectaron al link para llenar la encuesta. Una vez completadas las encuestas, la plataforma web Google Forms generó un archivo de Excel on line que contenía todas las respuestas de los docentes, las cuales fueron aritmética y estadísticamente tabuladas en formato porcentual y con ellas se elaboró un resumen en forma de tabla, como producto final del muestreo realizado.

Resultados

Los resultados obtenidos de las encuestas a docentes se resumen en la tabla 2, la cual detalla en su primera columna, las diferentes premisas consultadas en el cuestionario (ver Anexo), relacionadas con la formación académica y la calidad de los servicios educativos ofrecidos por el plantel, así como la aceptación de un plan de formación docente, mientras que las demás columnas presentan el porcentaje de la valoración cualitativa que los consultados en conjunto le dieron a cada premisa.

Tabla 2

Encuesta a docentes

(En porcentajes)

Categorías	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Formación revaloriza al docente	83,3	16,7	0,0	0,0	0,0
Formación desde entidades de control	0,0	0,0	16,7	75,0	8,3
Formación desde directivos plantel	16,7	33,3	41,7	8,3	0,0
Necesidad de autoformación docente	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Docentes buscan la calidad educativa	66,7	16,7	16,7	0,0	0,0
Directivos buscan la calidad educativa	50,0	25,0	25,0	0,0	0,0
Calidad servicios educativos del plantel	50,0	33,3	16,7	0,0	0,0
Mejorar calidad educativa del plantel	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Formación docente afecta la calidad	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Plan de formación docente urgente	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Fuente: Elaboración propia

En este sentido, se puede verificar que el 83,3% de los docentes opina que, entre los beneficios de la formación especializada, está la revalorización de la profesión docente, es decir le otorga mayor valor y calidad a la labor realizada por los docentes en el campo educativo. Siendo esto así, sin embargo, el 75% opina que las entidades de control no se preocupan como debería ser por la capacitación docente, mientras que casi el 50% en conjunto piensa que el plantel para el que laboran de alguna manera sí se preocupa por capacitarlos contantemente. Ante este escenario ambiguo, el 100% de los consultados están totalmente de

acuerdo en asegurar que es de suma importancia la búsqueda de autoformación docente, aunque ello signifique inversión económica de su propio presupuesto familiar.

En cuanto a la consulta acerca de que, si docentes y directivos del plantel se preocupan por brindar servicios educativos de calidad, el 66% de los consultados están totalmente de acuerdo en considerar que los docentes sí se preocupan por la calidad de los servicios educativos prestados por ellos. Mientras que apenas el 50% le dan el voto de confianza a los directivos acerca de este planteamiento. Aunque son porcentajes medianamente altos, no existen índices estadísticos, ni medios verificables para contrarrestar esta postura. Aun en tema de calidad, el 100% de los consultados opinan que se puede y se debe mejorar la calidad educativa del plantel.

En las últimas dos preguntas que hacen referencia a la necesidad de implementar estrategias innovadoras de formación, la totalidad de los encuestados están de acuerdo en que como la formación docente afecta directamente a la calidad de educación del plantel, es urgente la aplicación de un plan de formación diversificado y actualizador de los conocimientos personales y profesionales de los docentes.

Discusión

Estas respuestas dan a notar la enorme importancia que los docentes le otorgan a la formación académica como medio de revalorización profesional, y aunque de parte de las entidades de control superior y de parte del mismo plantel no existen la preocupación debida por aumentar la frecuencia y la calidad de la formación docente, siempre queda abierta la posibilidad de la autoformación docente, a través de su propia inversión.

Es interesante notar que los docentes consideran que, aunque la calidad de los servicios educativos del plantel no son los más adecuados, debido a que algunos docentes o desde la misma autoridad del plantel no existe una preocupación real ni necesaria, aún se pueden realizar acciones

administrativas y pedagógicas para mejorar esta realidad negativa. Existe un considerable porcentaje de docentes que no opinan ni a favor ni en contra, es decir no estarían conectados con la filosofía de la institución educativa.

Por último, si se realiza una correlación entre la información obtenida en el muestreo y la revisión de la literatura, se puede evidenciar que los autores consultados en el marco teórico coinciden con los docentes consultados en las encuestas en que definitivamente existe una estrecha y fuerte relación entre la formación académica de los docentes y la calidad de los servicios educativos del plantel.

Conclusiones

Trayendo a colación el objetivo general trazado al inicio de esta investigación, y llegando al final de la misma, se concluye que efectivamente se contribuyó con el diseño de un plan de formación académica para mejorar la calidad de los servicios educativos de la Unidad Educativa Fiscal Jaime Roldós Aguilera.

En referencia al primer objetivo específico, se cumplió con el diseño de un marco referencial bibliográfico a través de publicaciones de teóricos que abordaron la presente temática, e mismo que sirvió para explorar y describir teorías, métodos, hallazgos realizados en función de la formación académica aplicada a docentes. Esto fue posible gracias al cumplimiento de los objetivos específicos.

A través de la metodología aplicada, fue posible cumplir con el diagnóstico de la situación de la formación académica existente en el plantel intervenido y en qué proporción esta situación afecta en la calidad de los servicios educativos que el mismo ofrece a la comunidad. Al respecto hay que concluir que existe una relación directa entre ambas variables y que el nivel de calidad de estas no está bueno.

Como aporte final, la investigación logró presentar el diseño de un plan de formación académico para docentes, el cual integra varias temáticas profundas que el docente debe conocer

para revalorizar su profesión y mejorar la calidad del proceso de enseñanza.

Fortalezas y Limitaciones

La principal fortaleza se centra en la abundante bibliografía encontrada acerca del tema de formación docente y calidad educativa. Por otro lado, favoreció la autorización de la rectora del plantel intervenido para realizar la investigación sin inconvenientes, aún más considerando que los autores conocen muy de cerca y por experiencia propia la realidad del plantel.

Futuras Líneas de Investigación

Para futuros investigadores se recomienda ampliar la muestra de estudio para que la extrapolación de resultados tenga mucha más confiabilidad aumentando preguntas en las cuales los mismos docentes expresen los temas de formación que ellos consideran deben profundizar. De igual manera se sugiere realizar la aplicación del plan de formación propuesto y realizar un plan de monitoreo del desarrollo de la formación versus el desarrollo de la calidad educativa.

Además, hay que tomar en consideración que los docentes consideran que, a parte de la formación docente, otro factor determinante de la calidad educativa es el liderazgo directivo, pero el relacionar la calidad de los servicios educativos con el liderazgo sería tema para futuras investigaciones.

Referencias bibliográficas

- Adamy, E., & Texeira, E. (2018). The quality of education in times of new. *Revista Brasileira de enfermagem REBEn*(71), pp. 1485-1486. Obtenido de <https://www.scielo.br/pdf/reben/v71s4/0034-7167-reben-71-s4-1485.pdf>
- Alvarez, M., Quiroz, E., & Gutierrez, J. (2019). Accesibilidad peatonal a los servicios educativos de la ciudad de Ibagué-Tolima Colombia. *Revista cartográfica* 98, 305-328.
- Arancibia, M., Miranda, C., & Pérez, H. (2008).

- Necesidades de Formación Permanente de Docentes Técnicos. *Estudios Pedagógicos Valdivia*, 23, 7-26.
- Armendaris, D., & Castrejon, M. (2010). El clúster de servicios educativos en Puebla: motor económico. *Revista EAN*, 42-55.
- Cabrera, B. (2016). La estrategia pedagógica como escenario de acción para el mejoramiento del desempeño profesional de los docentes de la Universidad Católica de Cuenca. *Revista Cubana de Educación Superior*, 41-50.
- Carro, L. (2000). La Formación del Profesorado en Investigación Educativa. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*(32), 15-32.
- Casanova, M. (2012). El Diseño Curricular como Factor de Calidad Educativa. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación. [Online] España*, 10, 6-20.
- Colella, L., & Díaz-Salazar, R. (2015). El Discurso de la Calidad Educativa: un Análisis Crítico. *Revista Educación y Educadores*, 18, 287 - 303.
- Delgado, E., & Lema, B. (2016). Estrategias de capacitación docente en el uso de las funcionalidades de las TICS. *Revista Santiago*, 532-540.
- Díaz, V. (2006). Formación Docente, Práctica Pedagógica y Saber Pedagógico. *LAURUS*, 12(Ext), 88-103.
- Diccionario de la Real Academia Española. (2019). *Real Academia Española*. Recuperado el 05 de 07 de 2019, de Real Academia Española Sitio Web: <https://dle.rae.es/?id=IFIVvz0>
- Extremera, N., Mérida, S., & Sánchez, M. (2019). La importancia de la inteligencia emocional del profesorado en la misión educativa: impacto en el aula y recomendaciones de buenas prácticas para su entrenamiento. *Voces de la Educación*(2), pp. 74-100. Obtenido de <https://www.revista.vocesdelaeducacion.com.mx/index.php/voces/article/view/213/182>
- Gabriel, J. (2017). Cómo se genera una investigación científica que luego sea motivo de publicación. *Selva Andina Research Society*, 8(2), pp. 145-146. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3613/361353711008.pdf>
- García, F., Juárez, S., & Salgado, L. (2018). Gestión escolar y calidad educativa. *Revista Cubana Educación Superior*(2), pp. 206-216. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rces/v37n2/rces16218.pdf>
- Gómez, R. (2004). Calidad Educativa: más que Resultados en Pruebas Estructuradas. *Revista educación y pedagogía*, 16(38), 75-89. Obtenido de Universidad de Antioquia. Sitio Web.
- Guaña, E., Llumiyinga, S., & Ortiz, K. (2015). Caracterización de entornos virtuales de enseñanza aprendizaje (EVEA) en la. *Ciencias Holguín*, 21(4), pp. 1-16. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181542152006.pdf>
- Henríquez, G., Veracoechea, B., Papale, J., & Berrios, A. (2015). Modelo de capacitación docente para Entornos Virtuales de Aprendizaje. caso decanato ciencias de la salud de la ucla. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 18(1), pp. 67-90. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3314/331433041004.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, C. (2014). Metodología de la Investigación. México: Mcgraw-Hill.
- Khaled, S., Granados, J., Lázaro, M., & Fernández, S. (2017). La formación del profesorado para un uso innovador de las tic: un estudio de caso en la educación obligatoria en la Provincia de Almería. *Profesorado*, 21(4), pp. 241 - 258. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/567/56754639013.pdf>

- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración. Una Perspectiva Global y Empresarial*. México: McGrawHill.
- López , E., Arambuluzabala, P., & Opazo, H. (2019). Diseño y validación de un cuestionario para la autoevaluación de experiencias de aprendizaje-servicio universitario. *Revista Educacion XXI*, 319-347.
- López, H. (2012). Detección y Evaluación de Necesidades Educativas Especiales: Funciones del Psicólogo como personal implicado en la atención a la Diversidad desde los Servicios Educativos. *Revista Psicología Educativa*, 171-179.
- Martinez, G., Guevara, A., & Valles, M. (2016). El Desempeño Docente y la Calidad Educativa. *Revista Ra Ximha.*, 12(6), 123-134.
- Martínez, J., González, D., Pereira, R., Rangel, R., & Bastos, J. (2016). Sampling: how to select participants in my research study? *Anais Brasileiros de Dermatologia*, 91(3), pp. 326-330. doi:<https://doi.org/10.1590/abd1806-4841.20165254>
- Matabanchoy, S., Lasso, E., & Pantoja , M. (2017). Estrés en funcionarios de Instituciones Educativas Públicas . *Revista Psicoespacios*, 37-45.
- Mesias, J. (2018). Artivismo y compromiso social. *Revista Científica de Educomunicación*, 20-27.
- Ministerio de Educación. (2019). *Cursos de Actualización Docente 2019*. Obtenido de <https://educacion.gob.ec/cursos-de-actualizacion-docente-2019/>
- Ministerio de Educación del Ecuador. (2018). *Estándares de Calidad Educativa. Aprendizaje, Gestión Escolar, Desempeño Profesional e Infraestructura*. Obtenido de Ministerio de Educación. Sitio web: https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/03/estandares_2012.pdf
- Muñoz, G., Amenábar, J., & Valdebeniro, M. (2019). Formación de Directivos Escolares en Chile: Situación Actual, Evolución y Desafíos de su Oferta. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 17(2), 43-65.
- Nuñez, L., Giordano, M., & Menacho, I. (2019). Competencias administrativas en la calidad del servicio en las instituciones educativas del nivel inicial. *Apuntes Universitarios: Revista de Investigación*, 19-35.
- Quintana, Y. (2018). Calidad educativa y gestión escolar: una relación dinámica. *Educación y Educadores*, 21, 259 - 281. Recuperado el 05 de 07 de 2019
- Reyes, S., & Fernández, J. (2015). La escritura académica en la formación en línea de docentes de escuelas pública mexicanas. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 1-16.
- Rivero, R., Hurtado, C., & Morande, Á. (2018). ¿Cuán preparados llegan los directores escolares?: Un análisis sobre su formación y trayectorias laborales previas a ejercer su cargo. *Calidad en la educación*(48), 17 - 49.
- Riveros , A. (2014). La distribución del liderazgo como estrategia de mejormiento institucional. *Revista de Educación*, 23-34.
- Rodriguez , M., & Rivera , A. (2000). Relación escuela-comunidad y su contribución a los servicios educativos. *Revista Ciencia*, 23-27.
- Rojas, A., Estévez , M., & Dominguez, Y. (2018). La Formación Psicopedagógica del Docente como Ámbito profesional. *CONRADO*, 14(62), 266 - 271.
- Rovira, I. (2019). *Estrategias didácticas: definición, características y aplicación*. Recuperado el 05 de 07 de 2019, de Psicología y Mente: <https://psicologiaymente.com/desarrollo/estrategias-didacticas>

- Ruiz, M., & Garcia, J. (2019). Aprendizaje-Servicio en escenarios digitales de aprendizaje: propuesta innovadora en al educación superior. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 183-198.
- Salvador, X. (2003). Calidad en los servicios educativos: análisis del instrumento SERVQUAL. *Revista española de Psicología*, 77-94.
- Sandoval, F. (2015). La formación permanente del docente en Latinoamérica. *Revista Iberoamericana para la Investigación y Desarrollo Educativo*, 6(11). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4981/498150319006.pdf>
- Tigani, D. (2006). Excelencia en servicio. *Liderazgo* 21.
- UNICEF. (2018). Quality Education for All from a girl's point de view. Obtenido de https://www.unicef.org/publications/files/pub_qualityeducation_en.pdf
- Vaillant, D., & Rodríguez, E. (2018). Perspectivas de UNESCO y la OEI sobre la calidad de la educación. *Researchgate*, p.136. Obtenido de <file:///C:/Users/Soporte%20TICS/Desktop/perspectivas-de-unesco-y-oei-vaillant-rodriguez.pdf>
- Van, C. (2016). Formación Docente y Escuela: Posibles Articulaciones. *Ciencia y Sociedad*, 41(1), pp. 29 - 43. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/870/87046119002.pdf>