

GESTIÓN DE CALIDAD EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DEL DOCENTE DEL “ITB” DE GUAYAQUIL

Autores: Lcdo. Xavier Calderón Tapia

Correos Electrónico: *xaviercalderon2901@gmail.com*

Institución: *Unidad Educativa De La Providencia*

INTRODUCCIÓN

En el sector educativo, en nuestro país, se incorporó el concepto de **calidad** desde el año 2012 con la introducción de los Estándares de Calidad, para: la gestión educativa, el desempeño profesional, el aprendizaje y para la infraestructura de los establecimientos; los cuales establecen parámetros (dimensiones), con los que se mejora la calidad educativa, mediante la aplicación del monitoreo, seguimiento y evaluación, tanto de la acción educativa así como de los actores de la educación, poniendo en práctica lo que se indica en el Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017:

A mediano plazo, el acceso universal a una educación de calidad es uno de los instrumentos más eficaces para la mejora sustentable en la calidad de vida de la población y la diversificación productiva. Las metas fundamentales en educación son la ampliación de la cobertura, mediante la universalización del acceso a la educación media, y extendiendo y diversificando el acceso a la instrucción superior, además de la mejora en la calidad y pertinencia del sistema educativo en todos sus niveles. (p. 64)

De acuerdo a la cita textual, el acceso universal a la educación de calidad debe de ser la prioridad (mediano plazo) para quienes trabajamos en el sector educativo, además ampliar la cobertura del servicio educativo mediante el establecimiento de planteles de educación media y de Institutos Técnicos y Tecnológicos,

Conservatorios e Institutos Pedagógicos, diversificando el acceso a la educación superior y mejorando en la diversificación productiva y la mejora sustentable.

En la actualidad, tanto los docentes como los Directivos, deben y tienen que aplicar la calidad educativa en su gestión y desempeño profesional, sobre todo en el nivel superior, pues de acuerdo a la LOES en el art. 93 p.37, indica que es importante poner en practica la autoevaluación mediante la autocrítica y la crítica externa pero en especial el mejoramiento permanente, en referencia al principio de calidad establece lo siguiente: "(...) el principio de calidad consiste en la búsqueda constante y sistemática de la excelencia, la pertinencia, producción optima, transmisión del conocimiento y desarrollo del pensamiento mediante la autocrítica, la crítica externa y el mejoramiento permanente". En el ITB existe un 39% de docentes con título de 4to nivel, según palabras del Rector, PhD. Roberto Tolozano, en su rendición de cuentas del 2014, un 61% de docentes con título de 3er nivel en el mismo año y también se evalúa el desempeño profesional para el logro de estándares de calidad.

Pero, **¿En base** a qué se puede realizar el mejoramiento permanente? **¿Cómo puede** el docente realizar la autocrítica de su gestión en su desempeño? **¿Con qué** parámetros o dimensiones se debe de guiar el docente y el Directivo para aplicar el principio de calidad? Estas y otras interrogantes pueden ser contestadas estableciendo parámetros de manera técnica y profesional, claras y medibles, además de ser fáciles de entender en lo que se refiere al mejoramiento de su propio desempeño, al establecimiento de altas expectativas respecto a sus estudiantes y al Instituto Superior en el que trabaja, registrando todo su progreso con evidencias que respalden su gestión académica de mejora permanente demostrando calidad educativa, obteniendo así beneficios para sus estudiantes, para el ITB y para la sociedad guayaquileña, pues realiza continuamente retro alimentación (FeedBack), planes de mejora, afianzamiento del conocimiento, control y refuerzo de los contenidos, logrando elevar el nivel de auto estima y de tranquilidad de muchos de sus estudiantes quienes podrán ejercer la disciplina

que estudian con total control y autodominio para beneficio de la sociedad ecuatoriana.

Además todos esos parámetros deben de cumplir con lo que está escrito en la rendición de cuentas del 2014 del Rector, PhD. Roberto Tolozano, (p. 63), en referencia a la Misión del ITB, que dice: “(...) formar profesionales técnicos y tecnólogos que aportan con excelencia académica al crecimiento global sostenible, capaces de satisfacer competencias laborales que demandan los sectores productivos y sociales”, y también cumplir con la Visión, que dice: “(...) ser una Institución de Educación Superior acreditada con bases filosóficas, propositivas, científicas e innovadoras; formando profesionales emprendedores con sólidos conocimientos tecnológicos que aporten al desarrollo global, sustentable y protección al medio ambiente”. Sobre todo tener como referencia los Principios del ITB, (p. 63 del mismo documento), que dice: “(...) autonomía, Calidad, Excelencia, Productividad, Criticidad, Creatividad”; y respecto a los Valores: “(...) Responsabilidad, Eficiencia, Liderazgo, Emprendimiento, Honestidad y Compromiso Social”. Todo esto le confiere un valor agregado al desempeño profesional del docente y en la gestión del Directivo, lo que se traduce en calidad educativa.

Es por eso que el compromiso que se asume es el de llegar a la excelencia, para lo cual se debe de acudir a las Normas ISO 9001:2008, que hacen referencia a la calidad empleando el **modelo de gestión basado en procesos (GBP)**, que mejora la eficiencia y la eficacia del trabajo, aunque ya está en vigencia el nuevo estándar ISO 9001:2015, que fue presentado en septiembre del año pasado, el cual se encuentra en proceso de transición de tres años. La ISO (Organización Internacional para la Estandarización), es una agencia especializada en normalización a nivel internacional, cuyos miembros son los organismos nacionales de normalización. Según Laura Izaguirre (2008, p. 12) que indica: “(...) el objetivo de la ISO es favorecer el desarrollo de la normalización en el mundo, facilitar los cambios de mercancías y prestaciones de servicios entre las naciones y lograr un entendimiento mutuo en los dominios intelectuales, científicos, técnico

y económicos”. Asegurar la calidad de los servicios que presta el ITB, además reorganizar la tarea educativa desde las instancias gestoras, ordenar desde los procesos de selección de los alumnos hasta un seguimiento de los egresados constatando la pertinencia del servicio educativo que presta. La norma ISO 9001 es una herramienta importante que ayuda a mejorar el desempeño del ejercicio profesional del docente, basado en el proceso, es decir la eficiencia que el mismo docente emplea para mejorar su ejercicio profesional dentro de la norma de calidad.

También en este escrito se aborda brevemente el modelo de gestión por resultados (GBR) que tiene relación directa con el modelo de gestión basado en procesos (GBP). Es un modelo de gestión estratégico que mejora el desempeño de los profesionales, las orientaciones programáticas y la ejecución, según el documento *“El método de programación, gestión, seguimiento y presentación de informes basadas en los resultados (GBR/RBM) y su aplicación en la UNESCO”* (2015,p. 10), que dice lo siguiente: “(...) un resultado esperado es la razón de ser de un programa, una actividad o un proyecto. Constituye la expresión del cambio “deseado” que se espera generar mediante la ejecución de los programas, las actividades o los proyectos llevados a cabo en el marco del Programa y Presupuesto”.

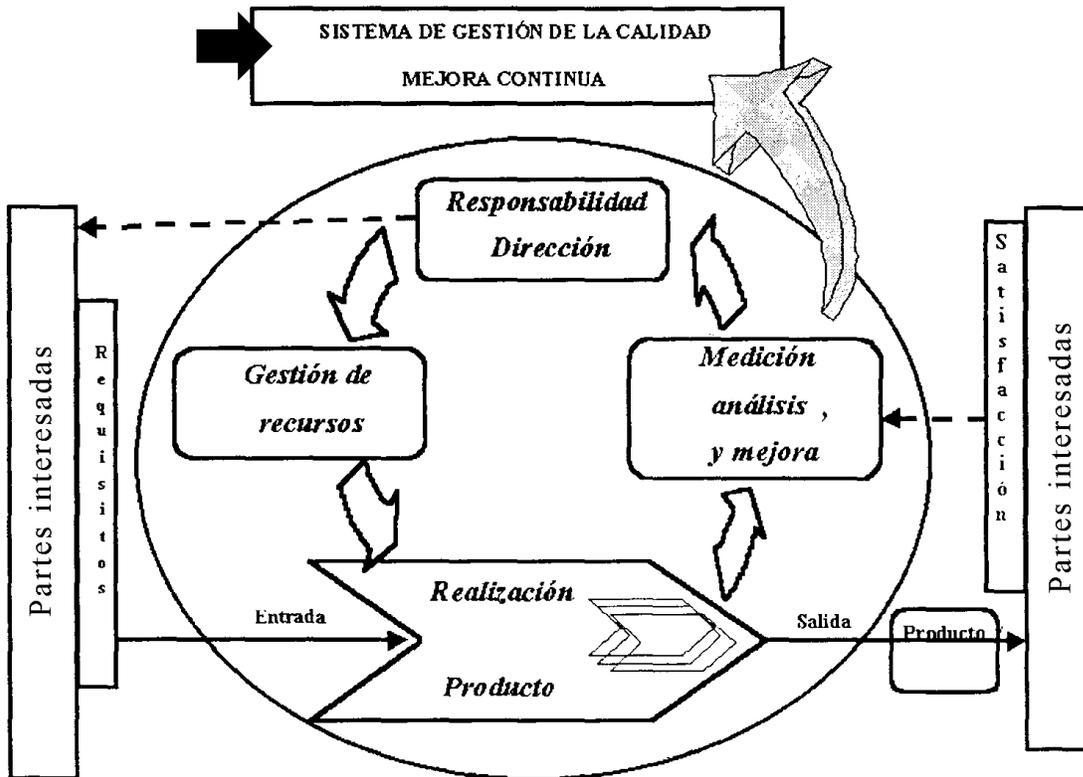
En el ITB es importante aplicar las normas ISO 9001: 2008 en la labor docente y del Directivo mediante los lineamientos, parámetros, técnicas y estrategias que en esta ponencia se realizan y que de manera positiva y segura van a contribuir en el mejoramiento continuo y permanente del Directivo y del Docente en cuanto a su desempeño y a su gestión, además de elevar notablemente la calidad educativa.

DESARROLLO

Planificar, Hacer, Comprobar y Actuar, es una técnica que se denomina PDCA. Planificar es establecer los objetivos y procesos necesarios de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la Institución. Hacer: es implementar los procesos. Comprobar significa realizar el seguimiento y medir los procesos y los

productos frente a las políticas, objetivos y requisitos del producto e informar sobre sus resultados, y Actuar es tomar acciones para mejorar continuamente.

Gráfico No. 1 Gestión Basado en Procesos (GBP)



Fuente: Instituto argentino de normalización p. 10 Elaborado por: Lcdo. Xavier Calderón

Modelo del enfoque basado en procesos (eficiencia) Las actividades son pensadas como procesos dentro de la norma ISO 9001:2008, para lo cual hay que identificarlas primero y después administrarlas adecuadamente; realizar el pronóstico de las actividades futuras; monitoreo adecuado del proceso y del aprendizaje de los alumnos identificando su estilo de aprendizaje y del estilo de enseñanza del docente, además de las necesidades y expectativas, diseño de la metodología apropiada, planificación de las actividades (planeación meso y micro), evaluación del proceso (auto evaluación). El docente debe: establecer, documentar, implementar, mantener en el tiempo y mejorar continuamente.

Identificar los procesos que va a emplear y que van a impactar positivamente en los alumnos (métodos, técnicas y estrategias), además de determinar otros procesos como el de la evaluación a los alumnos y auto evaluación de su desempeño. Todas estas son acciones que van a contribuir a la eficiencia y a la eficacia, del propio docente y también del centro educativo, en los mismos procesos y en las actividades que realiza. Debe así mismo ordenar estos procesos de manera secuenciada, para lo cual es menester seguir lo siguiente: identificar sus propias características mediante el “FODA” y determinar su propio estilo de enseñanza; en “ENTRADA”: la información sobre los alumnos, sus expectativas, sus estilos de aprendizaje y su estabilidad emocional y su nivel de necesidades satisfechas: en familia, en el barrio y como ser humano, identificar el equipo de trabajo (colegas docentes) mediante el conocimiento de sus experiencias en docencia y actividades académicas y, los beneficios que le brinda la institución con los recursos disponibles: audiovisuales, salón auditorio, biblioteca, y otros; en “SALIDA”: con qué nivel de conocimientos finalizan los alumnos el año lectivo, si cumplen o no con el perfil de egreso de la Institución. Diseñar rúbricas para evaluar el proceso y el desempeño profesional, criterios e indicadores, para el seguimiento, monitoreo y evaluación continua del ejercicio profesional del docente: grado de cumplimiento del programa, grado de notas (expectativa de acuerdo a la campana de Gauss) nota mínima y nota máxima, establecer un plan de retroalimentación para la mejora del proceso. Implementar cuadros estadísticos para una mejor interpretación de los resultados.

Creación de un Documento.- Provee evidencia objetiva sobre su desempeño y sus resultados, ya que al auto evaluar su eficiencia, se produce un valor agregado (calidad). La documentación de la gestión de la calidad del desempeño profesional debe incluir lo siguiente: evidencias de la labor (rúbricas), portafolios, registros de citas y llamados de atención, Planes y programas, registro de capacitaciones realizadas, certificados o diplomas, registro de asistencia, planes de mejorar, planes de retro alimentación, documentos del Instituto, los indicadores de la auto evaluación del desempeño profesional, el plan de mejora de la auto evaluación, porcentaje de los alumnos que mejoran y de los que no mejoran,

porcentaje de avance de los alumnos del año anterior, desempeño o historial de los alumnos en años anteriores, resultado de las encuestas a los alumnos sobre el desempeño del docente, porcentaje de deserción en relación al año anterior.

El docente del ITB debe de tener la capacidad para adaptarse a los cambios del contexto y a las demandas de la sociedad actual, debe de introducir cambios en la gestión del desempeño profesional, mejorando en calidad y eficiencia, en especial en los fines educativos que persigue la Institución y en el perfil del egresado. Es así que la función de gestión o sistema de gestión de calidad (SGC), necesita de cambios relacionados con generación de procesos y de mecanismos que den mayor autonomía a la gestión del docente en su propio desempeño, innovándose en una serie de acciones que se asocien con la función de gestión: información del rendimiento, evaluación, monitoreo del desempeño, evaluación del resultado (gestión por resultados), asegurando que los procesos siempre estén en continua mejora, favoreciendo los productos y servicios, mediante la rendición de cuentas, monitoreando el progreso de los estudiantes mediante el cumplimiento de las altas expectativas (curva de la campana de Gauss), los informes de gestión de calidad del desempeño y el nivel de éxito alcanzado, creando de esta manera una conciencia de mejorar, sin perder de vista la consecución de las metas y de los objetivos propuestos por él mismo y por la Institución, que en definitiva es a donde se deben de dirigir los procesos. Medir los resultados con la ayuda de indicadores adecuados, tabularlos con gráficos estadísticos, e informar de manera concreta, monitoreando las actividades, produciendo así valor agregado, lo que se traduce como calidad.

CONCLUSIONES

El estudiante egresa del ITB debidamente preparado en los aspectos moral, ético e intelectual, desarrollándose como persona en el servicio a la sociedad, esto es asegurar la calidad en la educación, de acuerdo al Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017 (p.33), que dice lo siguiente: “(...) se trata de un modelo que busca la

satisfacción de las necesidades humanas a partir del conocimiento, la ciencia y la tecnología, en el marco del respeto a la naturaleza”

Como componente principal de la gestión de calidad, el docente del ITB debe de aplicar la teoría de Pareto, como referente para mejorar en el desempeño, esta teoría (20/80) indica que el 20% es la causa del 80% de las consecuencias, o en su defecto, el 80% de la causa genera el 20% de los efectos o consecuencias. Por ejemplo: el 80% de la riqueza en nuestro país está en manos del 20% de las familias adineradas que lo controlan; o, el 20% de los mejores estudiantes son los que siempre obtienen el 80% de los buenos y excelentes resultados (10), y los que siempre intervienen en el 80% de las actividades del curso; o, el 80% de estudiantes de un curso son los que obtienen el 20% de calificaciones desde 7 y menos de 6.99.

El cuerpo de Docentes debe de estar preparado, en su gran mayoría, para establecer altas expectativas entre sus estudiantes, mediante la aplicación de la curva de la campana de Gauss, (entre otros gráficos estadísticos como indicador preciso y claro), sobre la medición de las calificaciones, en la aplicación de las notas **ponderadas**, categorizando los trabajos por niveles de dificultad, en la que la mayoría de estudiantes deberán de esforzarse para obtener la nota más alta de acuerdo al nivel de dificultad, mejorando así el rendimiento académico, generando calidad en el desempeño del alumno.

Aplicar continuamente el método “Investigación – Acción”, analizando las causas y consecuencias de su labor docente, mediante el empleo de varias estrategias que determinen el porqué de los resultados académicos obtenidos en los estudiantes: aplicación correcta de la metodología, falla de los Directivos, incorrecta aplicación de los recursos, desempeño profesional con poca o ninguna calidad, valores, actitudes y motivación tanto del docente, así como del Directivo y del estudiante.

En definitiva, el docente del ITB debe de mejorar su propio desempeño profesional, y la manera más segura de hacerlo es con las normas ISO 9001:2008, para lo cual debe de establecer (él mismo), **lineamientos** claros, concretos, precisos, pertinentes y específicos mediante la aplicación de varias técnicas (ya

expuestas en este escrito), y con el empleo de cuadros estadísticos, logrando la excelencia en los **procesos** y también en los **resultados** (GBP y GBR), innovando (I+D) su propio Sistema de Gestión de Calidad (SGC), logrando el mejoramiento continuo para el bien del Ecuador.

BIBLIOGRAFÍA

1. Cereceda Luis. "Norma ISO 9001:2015". México. Ed. País
2. Decreto Ejecutivo 865.2011. "Reglamento a la LOES". Registro Oficial. Ecuador
3. E-bock. 2016. "El futuro de la calidad". Perú. Ed. Iso Tool.
4. Figueroa Verónica .2015."Innovación en la toma de decisiones: La gestión por resultados como herramienta de apoyo a los directivos públicos". Chile. Ed. Lux
6. Instituto argentino de la normalización.2005. "Esquema de la Norma IRAN 30000" Argentina. Ed. Paidós
7. Izaguirre Peralta Laura.2008. "Calidad educativa e ISO 9001:2000 en México". México. Ed. Lux
8. LOES. 2011
9. Makón Marcos. 2008. "El modelo de gestión por resultados". México. Ed. Briceño
10. Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017
11. Revista estrategias gerenciales. 2014. "Qué es gestión por resultados". México. Ed. Lux

12. Tolozano Roberto PhD. 2014. "Rendición de cuentas 2014". Guayaquil. Ecuador. Revista Electrónica

13. Unesco .2015.El método de programación, gestión, seguimiento y presentación de informes basadas en los resultados (GBR/RBM). Paris. Ed. Ginebra

ANEXOS