

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

0.1.- Formulación y justificación del problema

0.2.- Propósito de la investigación

0.3.- Diseño de investigación

0.1.- Formulación y justificación y del problema

Para referirnos al origen de la investigación queremos orientarnos en las consideraciones que animaron la realización del estudio acerca de la calidad de la enseñanza en el departamento de ciencias económicas y administrativas de la Universidad de los Andes, Núcleo Trujillo.

En 1998, al iniciar los estudios de doctorado en pedagogía, decidimos centrar nuestro interés, entre otras cosas, en el sector de educación superior, por considerarlo el de mayor contribución a nuestro ámbito laboral. Esta primera decisión tiene una especial significación para lo que hoy constituye el eje central de la presente investigación.

Aunque en este panorama inicial estaba claro el nivel educativo en el que aspirábamos realizar la investigación, nos encontrábamos con un abanico de posibilidades a abordar, por tanto queremos señalar ¿Por qué dirigimos nuestra investigación hacia la calidad?

Los aportes que la filosofía de la calidad total y la mejora continua han tenido en el mundo empresarial y su incursión en muchas otras áreas ha producido en nosotros cierto apasionamiento, el cual se fue incrementando al advertir las importantes experiencias de estos aportes en el sector educativo en otros países.

Un peso importante en las decisiones iniciales fueron las opiniones aportadas por los compañeros de trabajo, los cuales demostraron buena acogida e interés ante el planteamiento (en conversaciones informales) de dirigir la investigación hacia la calidad de la enseñanza en nuestra unidad académica, lo cual confirmó nuestro interés por aplicarlo en el ámbito de trabajo.

La raíz, entonces, de esta investigación esta íntimamente vinculada, tanto al momento inicial de nuestros estudios de doctorado que cometamos, como al apego a la filosofía de la calidad y a la posibilidad de encontrar en ésta la ocasión de incorporar a los

miembros de la unidad investigada, puesto que existían las condiciones para realizarla en el ámbito de nuestro contexto laboral.

De modo que podemos señalar que nuestra investigación surge de una experiencia personal; coincidiendo con Goetz y LeCompte (1988) quienes identifican uno de los orígenes de un problema de investigación en los fenómenos cotidianos o experiencias personales que despiertan la curiosidad del investigador.

Una vez que teníamos claro el tema central de investigación quisimos dirigirlo a un ámbito que tuviera especial significación para nuestro desempeño profesional y laboral, por ello lo enfocamos en el departamento de ciencias económicas y administrativas en la Universidad de los Andes, Núcleo Trujillo; las razones que justificaron esta decisión fueron:

- Nuestra condición de miembro del personal docente y de investigación de dicho departamento, lo cual nos permite el conocimiento y participación de la realidad investigada.
- La posibilidad cierta de acceso a la información tanto de los registros y documentos como de los sujetos informantes.
- El deseo y la factibilidad de que los resultados del estudio sirvan en el futuro para procesos de mejora continua de la calidad de la enseñanza en la unidad investigada.

En los últimos años se está hablando, cada vez más, de la calidad en el ámbito educativo. El término calidad total, aplicado inicialmente en el mundo empresarial, poco a poco se ha introducido en la educación superior evidenciando que las universidades no se quedan aisladas y al margen de los fenómenos sociales sino que, mediante ellos, se plantea su desarrollo.

Según la UNESCO (1995) la calidad de las universidades es el referente más importante para juzgar el desarrollo de estas instituciones. Por otro lado, en la universidad venezolana no existía ni la normativa, ni los mecanismos técnicos que permitieran asumir

de forma sistemática una evaluación y mejora continua de la calidad la enseñanza impartida.

Justamente en el momento inicial de la investigación se daban los primeros pasos para implantar a nivel nacional un Sistema de Evaluación y Acreditación de las Universidades (SEA, 1998:28). Este proyecto contemplaba en su justificación que

“las universidades deben realizar procesos internos de evaluación de modo que se les facilite la inserción en la planificación y desarrollo del sistema. Esta debe ser una evaluación voluntaria y rutinaria de la institución, aunque en algunos casos pudiera considerarse moralmente obligatoria ya que esta debe engranar el proceso evaluativo con el que realiza el estado”

De este modo encontramos una motivación profesional vinculada a un compromiso institucional que explica y cobra sentido en un contexto histórico social específicos.

Las universidades venezolanas han experimentado un acelerado crecimiento que exige cada vez más, procesos que les ayuden a cumplir su misión con elevados niveles de calidad. Este crecimiento ha sido más notorio desde 1958, tanto en número de instituciones como en matrícula estudiantil.

El cuadro N° 1 obtenido a través del departamento de estadística de la Oficina de Presupuesto del Sector Universitario (OPSU) revela esta situación. Igualmente pudimos conocer, mediante datos del mencionado departamento que, durante el lapso 1986 – 1996, la matrícula en todos los niveles educativos se incrementó en un 23 %; pero en el nivel que registró el mayor crecimiento fue el de la educación superior (66 %).

Cuadro N° 1
Crecimiento del Número de Universidades y Matrícula estudiantil
(1958 – 2000)

AÑOS	N° UNIVERSIDADES	MATRICULA ESTUDIANTIL
------	------------------	-----------------------

1958	06	10.000
2000	41	500.000

Fuente: OPSU. Departamento de Estadística 2001

Para el año 1997 la Oficina de Presupuesto del Sector Universitario (OPSU) señaló en su Anuario Estadístico que en 1975, sólo un 13 % del grupo de jóvenes con edades comprendidas entre 18 y 24 años estaba matriculado en la educación superior, mientras que en 1997 este porcentaje se incrementó a 30 %.

Esta situación nos permite apreciar la importancia de realizar la presente investigación como un aporte para que las instituciones de educación superior se dispongan a caminar por las sendas de la mejora de la calidad de la enseñanza.

Otro aspecto importante que debemos mencionar es el incremento del escepticismo sobre el valor de la educación superior en nuestro país; unido a las críticas sobre la calidad de la educación en este nivel y a las restricciones presupuestarias.

Por eso y dado que la nueva Constitución de la República establece en su artículo 103 que la educación a la que tienen derecho los venezolanos debe ser una de “calidad”, consideramos necesario que las iniciativas sobre la mejora de la calidad se lleven a cabo en el seno de cada una de ellas y en lo posible de cada una de las unidades académicas que la forman, como instancias evaluativas ideales para iniciar la mejora institucional.

En este sentido proponemos realizar un plan de mejora continua de la calidad de la enseñanza en el departamento de ciencias económicas y administrativas de la Universidad de los Andes, Núcleo Trujillo, basado en un proceso de autoevaluación con la participación de todos los miembros del departamento.

Aunque hay aportes importantes con relación a la evaluación institucional, en la presente investigación nos dirigiremos solo a la evaluación de un departamento (utilizaremos el término “departamento” como sinónimo de unidad académica).

La evaluación de los departamentos es un ejercicio constructivo que contribuye a la planificación de la mejora a largo plazo de toda la institución. Según Zabalza (1996) ésta puede constituir una respuesta inteligente a las demandas de la educación superior.

La finalidad de la evaluación del departamento esta enmarcada en el deseo de los miembros de obtener información que permita mejorar la calidad de la enseñanza impartida. En este caso particular la evaluación consiste en un examen autocrítico de los miembros del departamento, de modo que las propuestas de mejora de la enseñanza impartida sea el camino más adecuado para alcanzarla.

López (1999) defiende la idea de que los centros educativos tienen que experimentar cambios muy profundos como organizaciones para adaptarse a una sociedad del conocimiento y de la información donde priman la inteligencia y el saber como principales factores del progreso social y económico.

Refiriéndose a esta situación Cantón (2000, p. 201) señala que “en estas condiciones, la mejora de la calidad de la educación se convierte en un objetivo fundamental”.

Por su parte Benedito, Ferrer y Ferreres (1995) consideran que en la actualidad las universidades requieren un proceso de cambio. En tal sentido señalan que hay dos visiones para explicar el cambio universitario: cuando ocurre exclusivamente por presiones externas (demandas sociales, gobierno, etc.) o cuando surge internamente por la existencia de grupos inconformes y en este caso es cuando surge una visión, plan o modelo alternativo que puede contribuir a la mejora de la calidad.

En el caso venezolano, si bien es cierto que la universidad ha experimentado cambios, no es menos cierto que esos no han ido acompañado de verdaderas mejoras ya que éstas han estado dirigidas más a la rendición de cuentas que a los propósitos de mejora, además, en la mayoría de los casos han sido impuestas por algún tipo de autoridad.

La calidad de la enseñanza se ha convertido en la actualidad en una de las prioridades de los órganos de gobierno en todos los niveles del sistema educativo. En el caso de la educación superior, particularmente en el ámbito universitario, existen varias razones que justifican la preocupación por la calidad del servicio que proporcionan las universidades:

- El proporcionar formación de calidad a una sociedad es actualmente un objetivo económicamente importante para los sistemas de educación superior.
- La creciente competitividad internacional exige elevar la mejora de la productividad y el desarrollo tecnológico, siendo la educación fuerza clave para afrontar este desarrollo.
- Las exigencias de información por parte de los empresarios, que cada día se tornan más exigentes sobre las cualidades de los universitarios, unido al problema del desempleo reinante en el país, obliga a reflexionar sobre la adaptación de la formación impartida en las universidades con la realidad.

Todas estas razones justifican una investigación sobre la calidad de la enseñanza en el ámbito de educación superior, ya que se considera que la mejora institucional gira en torno a la mejora de la calidad de la enseñanza.

La calidad de la educación no sólo preocupa a los participantes en el proceso educativo (profesores, alumnos, investigadores y autoridades) y, a los gobiernos; sino también a la comunidad y al sector empresarial que considera a las instituciones universitarias como centros de capacitación de profesionales de alto nivel y de producción de conocimientos y tecnología esenciales para mantener el ritmo de desarrollo económico.

Por otra parte, las universidades tienen para el país y en particular para el desarrollo de las humanidades, la ciencia y la tecnología, una importancia de primer orden. Su buen funcionamiento interesa a todo el país. De allí la preocupación de desarrollar mecanismos que permitan orientar las decisiones en lograr una educación superior de calidad de modo que pueda cumplir mejor sus funciones y que se adapte a las exigencias y a los cambios de la nueva sociedad.

Las instituciones de educación superior deben enfrentarse a una corriente de cambios vertiginosos y al dinamismo y retos del siglo XXI, sin embargo, las universidades no son instituciones que usualmente reaccionen con rapidez a cambios en su medio, por tanto se hace necesario realizar aportes significativos que contribuyan a mejorar la calidad de la educación para satisfacer la demanda de los nuevos tiempos.

Todas estas circunstancias nos lleva a realizar el siguiente planteamiento:

¿La enseñanza impartida en el Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad de los Andes – Núcleo Trujillo se desarrolla con las exigencias actuales de calidad y contribuye a la mejora institucional?

Esta situación nos exige plantearnos las siguientes interrogantes:

1. ¿Cuáles son los criterios o indicadores de la calidad de la enseñanza impartida en el departamento si se toma en cuenta la opinión de sus miembros?.
2. ¿Cuál es la situación actual de la calidad de la enseñanza impartida en el departamento en cuanto a sus funciones de docencia, investigación, extensión y gestión, según la valoración de sus miembros?.
3. ¿Cómo puede mejorarse la calidad de la enseñanza en las carreras Contaduría Pública y Administración de Empresas en el Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad de los Andes – Trujillo?

0.2.- Propósito de la investigación

En la presente investigación pretendemos analizar la calidad de la enseñanza impartida en las carreras de Contaduría Pública y Administración de Empresas en el Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad de los Andes – Núcleo Trujillo, a fin de generar un plan de mejora continua de la calidad que contribuya a la mejora institucional.

Por tanto, el estudio fijará su atención en evaluar cómo se está desarrollando la enseñanza en el departamento, considerando la participación de todos sus miembros como elemento fundamental para sustentar, tanto el proceso de evaluación y diagnóstico de la situación actual, como las propuestas de mejora continua de la calidad de la enseñanza.

Para lograr el objetivo propuesto en el estudio, en el presente trabajo desarrollaremos tres etapas o aspectos fundamentales. Por una parte, el proceso de consulta y participación para consensuar las decisiones relacionadas con la evaluación, luego la evaluación propiamente dicha y el diagnóstico de la situación actual de la enseñanza impartida, y finalmente el diseño del plan de mejora continua de la calidad.

El proceso tiene como característica, por una parte, la evaluación interna o autoevaluación de todos sus miembros y por otra parte, sustentar las propuestas de mejora continua a partir de dicha autoevaluación.

Conviene precisar que para llevar cabo el propósito de la investigación es necesario superar los siguientes objetivos específicos:

1. Analizar y describir los fundamentos teóricos de la calidad en el ámbito educativo, especialmente en la educación superior.
2. Estudiar las experiencias (modelos) de calidad en educación, aplicadas con éxito en otras universidades nacionales e internacionales.
3. Determinar en forma consensuada con los miembros del departamento los criterios o indicadores de la calidad de la enseñanza impartida.
4. Diseñar en forma consensuada un plan de autoevaluación de la calidad que permita el análisis del departamento en cuanto a sus funciones de docencia, investigación, extensión y gestión.
5. Aplicar el plan de autoevaluación de la calidad de la enseñanza en el Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad de Los Andes, Núcleo Trujillo; a fin de producir un diagnóstico o auto informe de la situación actual.

6. Diseñar, a partir de los resultados de la autoevaluación, un plan de mejoras de la calidad de la enseñanza en el Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad de los Andes, Núcleo Trujillo.

Finalmente queremos exponer que en este estudio tratamos de aplicar la autoevaluación de la enseñanza y la participación de los miembros del departamento como una alternativa para establecer las bases de una cultura de calidad que permita iniciar una experiencia de mejora continua.

0.3.- Diseño de investigación

Una vez presentado el propósito de la investigación conviene presentar brevemente las estrategias metodológicas seguidas, indicando cómo se llevaron a cabo cada una de las etapas de la investigación. Las figuras N° 1 y N° 2 muestran en forma esquemática el diseño de investigación y a continuación se describen sus principales elementos.

Dentro de la perspectiva cuantitativa y cualitativa optamos por una metodología complementaria o mixta, la cual, en opinión de algunos autores, parece adecuada en razón del objeto de estudio. Superando la disyuntiva entre ambos y considerando que esta mezcla de atributos de ambas perspectivas permite mejorar el proceso de investigación.

Hemos acordado utilizar en la investigación el estudio de caso, por su riqueza como estrategia para profundizar en la comprensión de realidades dinámicas y su aporte al esclarecimiento de una situación real contextualizada.

El estudio de caso será instrumental y en este sentido, más allá del interés intrínseco por la comprensión del caso, esta el interés por comprender el problema general que se está planteando a través del caso (la evaluación y mejora de la calidad).

Como lo señalamos anteriormente, desarrollamos la investigación en tres etapas o fases, la primera dirigida a consultar con los miembros del departamento y principales protagonistas del proceso educativo (profesores y estudiantes) aquellos criterios que a su

juicio son los más importantes para realizar el proceso de evaluación y fundamentar el proceso de mejora continua de la calidad de la enseñanza.

La consulta se llevara a cabo mediante una propuesta inicial sobre las funciones asignadas al departamento (docencia, investigación, extensión y gestión) señalando una serie de hechos y acontecimientos vinculados con éstas, para ser sometidas a su consideración; para ello utilizaremos como material e instrumentos de investigación un cuestionario de valoración aplicado a profesores y estudiantes y un grupo de discusión con estudiantes.

La segunda etapa corresponderá a la evaluación propiamente dicha por parte de los miembros del departamento, con la finalidad de analizar la realidad del departamento por parte de los implicados en el proceso educativo. Los agentes implicados en esta etapa serán: profesores, estudiantes, egresados, autoridades, personal administrativo y algunos empleadores.

La recogida de información la realizaremos mediante la aplicación de cuestionarios aplicados a profesores, estudiantes y egresados; entrevistas a profesores, estudiantes, autoridades, personal administrativo y empleadores y revisión de documentos, tanto de origen interno como de origen externo, vinculados con la enseñanza en el departamento.

La tercera etapa se refiere al diseño del plan de mejora continua de la calidad de la enseñanza, la característica fundamental de esta etapa es la participación de los miembros de la unidad académica y la vinculación con el proceso de autoevaluación realizado en las etapas anteriores.

El plan será diseñado y sometido a la consideración de algunos protagonistas del proceso (profesores, estudiantes, autoridades) los cuales tendrán la oportunidad de realizar sus aportaciones, correcciones y/o comentarios.

—

Figura N° 1
FASES DE LA INVESTIGACIÓN

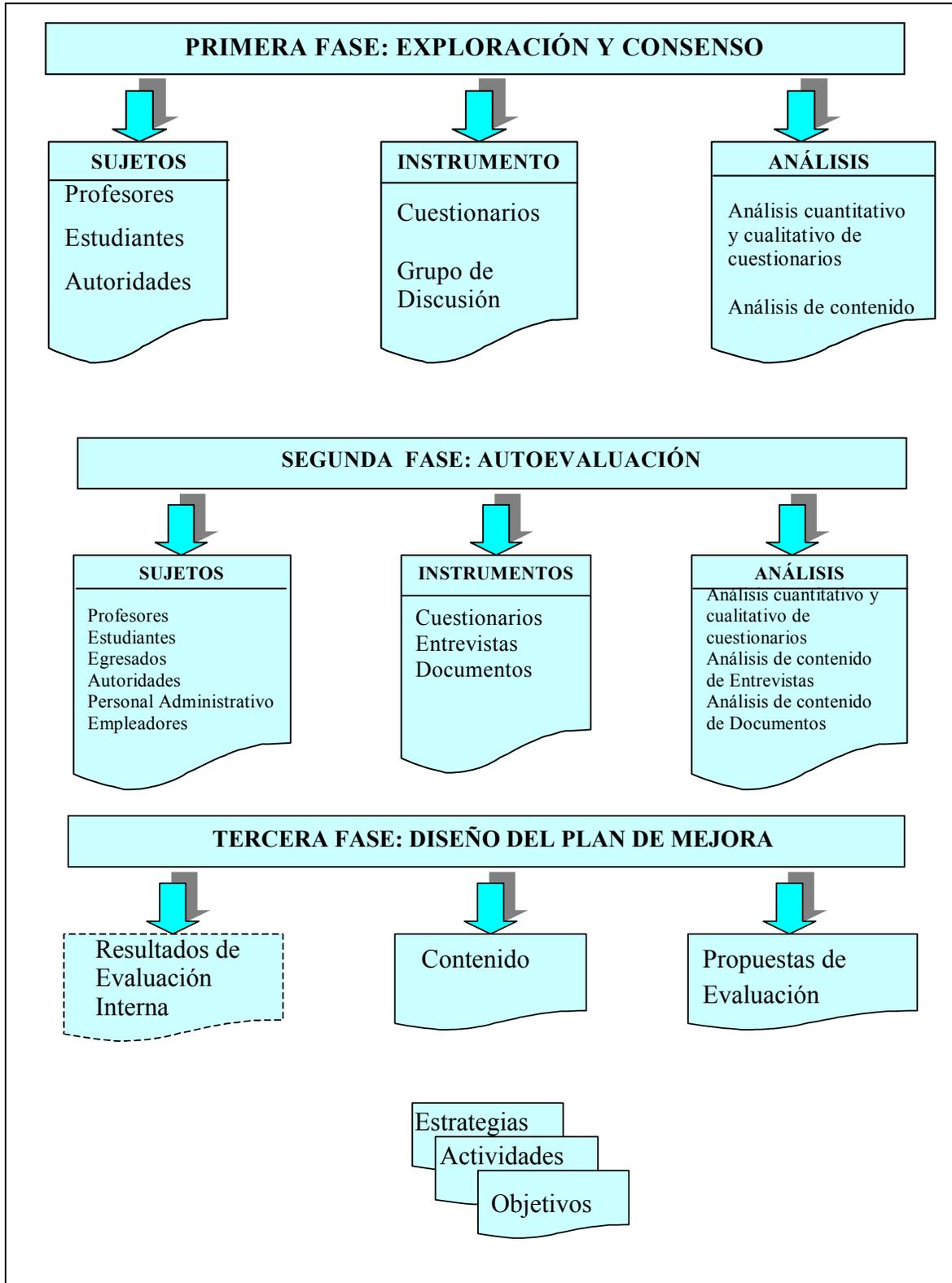


Figura N° 2
Diseño de la Investigación

