

## **SEGUNDA PARTE: MARCO APLICADO**

Capítulo IV: Metodología de la Investigación

Capítulo V: Análisis de los Datos

Capítulo VI: Resultados de la Investigación

# **CAPITULO IV**

## **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

- 4.1.- Paradigmas de investigación
- 4.2.- Enfoque asumido en el proceso de investigación
- 4.3.- Fases de la investigación
  - 4.3.1.- Primera Fase: Exploración y Consenso
    - 4.3.1.1.- Descripción de la fase
    - 4.3.1.2.- Estrategias Metodológicas
      - a. Población y muestra (Sujetos participantes)
      - b. Instrumentos de recogida de datos
      - c. Procesamiento y análisis de los datos
  - 4.3.2.- Segunda Fase: Proceso de Autoevaluación
    - 4.3.2.1.- Descripción de la fase
    - 4.3.2.2.- Estrategias Metodológicas
      - a. Población y muestra (Sujetos participantes)
      - b. Instrumentos de recogida de datos
      - c. Procesamiento y análisis de los datos
  - 4.3.3.- Tercera Fase: Diseño del Plan de mejora
    - 4.3.3.1.- Descripción de la fase
    - 4.3.3.2.- Estrategias Metodológicas

En este capítulo abordaremos la descripción del proceso metodológico seguido en la investigación, la cual pretende, como ya hemos indicado, generar un plan de mejora continua de la calidad de la enseñanza impartida en el Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad de los Andes, Núcleo Trujillo, mediante un proceso participativo y reflexivo de todos sus miembros.

El objetivo que perseguimos en el presente capítulo es describir y analizar el camino seguido en la investigación para llevar cabo el propósito establecido. Comenzaremos presentando una descripción de los diferentes enfoques o perspectivas posibles para abordar un trabajo de investigación, haciendo especial referencia a la dicotomía entre el enfoque cualitativo y cuantitativo, para luego, de forma justificada, señalar el enfoque asumido en la presente investigación.

Partiendo del enfoque seleccionado presentaremos de forma más especificada el diseño de la investigación señalado, de forma general, en el apartado correspondiente al “Planteamiento del Problema”. Trataremos de abordar la estrategia metodológica y las principales decisiones que seguimos en la investigación, señalando las razones que nos motivaron a ello y las consecuencias de su adopción.

Describiremos las características fundamentales de cada una de las fases de la investigación, señalando los sujetos que intervienen, si se trata de población o muestra. Seguidamente profundizaremos en el proceso de recogida de datos, describiendo los diferentes instrumentos utilizados y vinculados con cada uno de los objetivos y los sujetos participantes.

Finalmente, sobre el análisis de los datos, se presenta tanto la modalidad de análisis asumida como la debida justificación.

#### 4.1.- Paradigmas de investigación

La intención de incluir este punto en el presente apartado es ubicar las principales tendencias que han regido en el plano de la investigación, ya que el tema de los paradigmas de investigación ha ocupado un considerable número de publicaciones desde hace varios años (Khun, 1980; Ibáñez, 1992; Goetz y Lecompte, 1988; Taylor y Bogdan, 1992).

Según Khun (1980), los paradigmas son realidades científicas universalmente reconocidas que, durante cierto tiempo, proporcionan modelos de problemas y soluciones a una comunidad científica. El autor considera que el paradigma puede referirse a un esquema teórico o a una vía de percepción y comprensión del mundo que un grupo de científicos ha adoptado.

Cada comunidad científica participa del mismo paradigma, constituyendo así una comunidad intelectual cuyos miembros tienen en común un lenguaje, unos valores, unas normas y unas metas. Al respecto, Pérez Serrano (1994: 17) enfatiza:

*“Según el concepto de paradigma que tenga una determinada comunidad científica, la investigación que se realice tendrá características peculiares”*

El concepto de paradigma supone un modo de analizar las diferentes concepciones, costumbres y tradiciones. Esto nos permite considerar que existen distintos conjuntos de supuestos, compromisos, métodos y teorías.

Hay coincidencia entre algunos autores en señalar tres paradigmas fundamentales en investigación: el paradigma positivista, el interpretativo y el crítico. Estos varían en cuanto a finalidad de la investigación, perspectiva desde la que se considera la realidad investigada, relación entre sujeto – objeto, naturaleza o tipo de conocimiento que aporta.

Sin embargo, otros como Taylor y Bogdan (1992), Bruyn (1972), Duverger (1974) consideran que, en las ciencias sociales, han prevalecido dos perspectivas teóricas Principales: el positivismo y el fenomenológico.

#### **4.1.1.- El paradigma Positivista:**

Es denominado también paradigma cuantitativo, empírico – analítico, racionalista; y está fundamentado en el positivismo. Ha sido una corriente intelectual de gran importancia en el pensamiento occidental desde la segunda mitad del siglo XIX. Su origen se reconoce en el campo de las ciencias sociales. Buscan los hechos o causas de los fenómenos sociales con independencia de los estados subjetivos de los individuos.

Su principal exponente fue Augusto Conte (1798 – 1857). Desde ésta perspectiva Biddle y Anderson (1986), Pérez Gómez (1989) y Pérez Ferra (1996) mencionan que los principales supuestos que la definen son:

- El mundo tiene existencia propia independientemente de quien lo estudia.
- Está gobernado por leyes que permiten predecir y controlar los fenómenos del mundo natural, estas leyes pueden ser descubiertas de manera objetiva y libre de valor por los investigadores.
- En la realidad existe un orden único que tiende al progreso indefinido de la sociedad. Todo lo que ocurre responde a ese orden natural que hay que descubrir, conocer y aceptar. Así, el ser humano no es el constructor de la realidad social, propone una suerte de inmovilismo social, de orden social descartando la problematización.
- El conocimiento que se obtiene se considera libre y factual, se basa en la experiencia y es válido para todos los tiempos y lugares, con independencia de quien lo descubre.
- Utiliza la vía hipotética – deductiva como lógica metodológica válida para todas las ciencias.
- Defiende cierto grado de orden y uniformidad en la naturaleza.

#### **4.1.2.- El paradigma Interpretativo:**

Se consideran como sus iniciadores a los teólogos protestantes del siglo XVII quienes acuñaron el término hermenéutica, no obstante, es un período más reciente cuando empieza a implementarse como modelo de investigación.

Dentro de este enfoque hay una variedad de fuentes y posiciones: la fenomenología, el historicismo, el interaccionismo simbólico. Los postulados más significativos de este enfoque son presentados por Hamilton en Medina (1993), Pérez Gómez (1989) y Pérez Ferra (1996) en los siguientes términos:

- La ciencia no es algo abstracto y aislado del mundo, sino que depende del contexto social, sin el cual resulta difícil comprender la conducta humana. Las reglas y el orden social, junto a la historia pasada de los individuos constituyen la base de sus acciones, que a su vez estructuran, en cierta manera, su interpretación de la realidad.
- La conducta humana es más compleja y diferenciada que en otros seres vivos. Desde la perspectiva fenomenológica la captación de las relaciones internas y profundas de las acciones son la base de cualquier intento de explicación. El interés por la intencionalidad de las actuaciones es en síntesis la nota más peculiar de este paradigma.
- Las teorías son relativas, en función de que cada sociedad actúa con valores propios y estos cambian con el tiempo. Desde este relativismo se cuestiona la validez universal, la objetividad y la científicidad.

#### **4.1.3.- El paradigma Crítico:**

Sus raíces se encuentran en la tradición alemana de la escuela de Frankfurt. Se plantea como una alternativa a los modelos teóricos dominantes. Este paradigma, como señala Carr y Kemmis (1988), intenta que el enfoque interpretativo vaya más allá de su tradicional afán de producir descripciones acríticas de los autoentendimientos individuales, de manera que sea posible exponer, explicar, y eliminar las causas de los autoentendimientos distorsionados

Carr y Kemmis (1988), Pérez Gómez (1989) y Pérez Ferra (1996) destacan como principales características de este planteamiento, los siguientes:

- Ni la ciencia, ni los procedimientos empleados son asepticos, puros y objetivos. El conocimiento se constituye siempre por intereses que parten de necesidades naturales de la especie humana, configurándose con las condiciones históricas y sociales.
- El tipo de explicación de la realidad que ofrece la ciencia no es ni objetivo, ni neutral, responde a un determinado interés humano al que sirve.
- La crítica ideológica se ofrece como propuesta metodológica, a través de ella el hombre se puede librar de los dictados y limitaciones de la vida social establecida.

Desde este enfoque la realidad es dinámica y evolutiva, la finalidad de la ciencia, no ha de ser solamente explicar y comprender la realidad social, sino contribuir al cambio de la misma. La investigación será el medio que permita a los individuos analizar la realidad, por ello ciencia e investigación no son privilegios de una clase social, sino medio legítimo de aprender en cualquier clase social.

La relación teórica – práctica se interpreta desde una posición dialéctica. La acción es la base teórica, ésta a su vez, no se abstrae de la realidad sino que constituye parte de la acción, por ello se presentan como indisociables.

Puesto que cada paradigma aborda de forma diferente los tipos de problemas y buscan diferentes clases de respuestas, sus investigaciones exigen distintos métodos para afrontarlas

Método significa, de acuerdo a su etimología camino que se recorre para llegar a un fin. Los métodos de investigación son un procedimiento o conjunto de procedimientos, es decir, conjunto de pasos sucesivos que sirven para alcanzar los fines de la investigación.

El estudio analítico y crítico de los métodos de investigación es denominado metodología. Por tanto la metodología es la teoría del método. Los métodos requiere de técnicas, las cuales representan medios auxiliares que concurren a una misma finalidad.

Siguiendo las concepciones planteada por Taylor y Bogdan (1992), las dos concepciones básicas de la realidad se basan en el subjetivismo o en el objetivismo. En la concepción cuantitativa el objetivo de la investigación se centra en establecer relaciones causales que suponen una explicación del fenómeno, mientras que en la concepción cualitativa lo que interesa es la interpretación.

Las dos concepciones conducen a metodologías distintas. Sin embargo, la dicotomía planteada entre ambos enfoques presenta intentos superadores por parte de diferentes autores, entre ellos Taylor y Bogdan (1992).

Los autores no niegan la posibilidad que los positivistas puedan emplear métodos cualitativos para abordar sus investigaciones o que los fenomenológicos no empleen algunos aspectos cuantitativos, sino que es la perspectiva que guía sus investigaciones.

#### **4.2.- Enfoque asumido en el proceso de investigación**

La metodología de estudio seleccionada es de tipo mixta en la cual se combinarán los métodos cualitativos y cuantitativos, sin embargo se hará mayor énfasis en los métodos cualitativos. En opinión de algunos autores, parece que es una salida adecuada en razón del objeto de estudio; entre ellos Martínez (1999: 173) el cual sostiene que en este tipo de investigación

*“se trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades, su estructura dinámica, aquella que da razón plena de su comportamiento y manifestaciones”.*



En la actualidad es cada día mayor la tendencia de autores que defienden la combinación de metodologías, en tal sentido Molina (1993: 258) recoge algunas de estas tendencias y sus principales defensores:

*“(....) pluralidad metodológica” (Dendaluce, 1988; Santos, 1990), “red convergente de medidas” (Bakeman y Gottman, 1989), “base multimodal” (Goetz y Lecompte, 1988), “combinación equilibrada de datos objetivos y subjetivos” (Goetz y Lecompte, 1988), “triangulación” (Cohen y Manion, 1990; Guba, 1983; Walker, 1989; Cook y Reichardt, 1986, etc.), “multimétodos” (Cohen y Manion, 1990), “unidad de la investigación educativa” (Keeves 1987, citado por Husen, 1988), “modelos híbridos” (Shulman, 1989); “diseño expansivo de método mixto o triangulación” (Greene, Caracelli y Graham, 1989), triadas (Faulker, citado por Walker, 1989), etc.*

Molina (1993) concluye señalando que las razones por las cuales se defiende la combinación de paradigmas y metodologías van dirigidas a destacar que:

1. Muchos de los problemas en educación pueden ser “mejor investigados si se les examina desde diferentes enfoques.
2. Dotan de validez interna o “credibilidad. Lo que se conoce como triangulación: “recoger datos desde una variedad de métodos y apoyarse en una variedad de fuentes para que las predilecciones de cada investigador se comprueben tan tenazmente como sea posible”
3. Tomados en su conjunto los documentos personales dan mucho más, pues, cuando son numerosos y se ensamblan ofrecen imágenes “coherentes” .
4. Aunque parezca que algunas cuestiones o problemas exigen un modelo específico, la utilización de partes de otros modelos casi siempre proporciona una profundidad mayor a la investigación.

Dentro de esta combinación de métodos, en nuestra investigación optamos por utilizar el estudio de casos, por su riqueza como estrategia para profundizar en la comprensión de realidades dinámicas.

En el estudio de caso, estudiamos sólo un objeto o un caso. En consecuencia, los resultados que obtendremos permanecerán ciertos sólo en este caso singular. A pesar de esto, los estudios de caso se hacen en ocasiones y la razón típica para ello es que el objeto es tan complicado que el investigador debe centrar todas sus energías en el estudio del objeto singular para revelar sus múltiples atributos y relaciones complejas con el contexto.

#### **4.3.- Fases de la investigación**

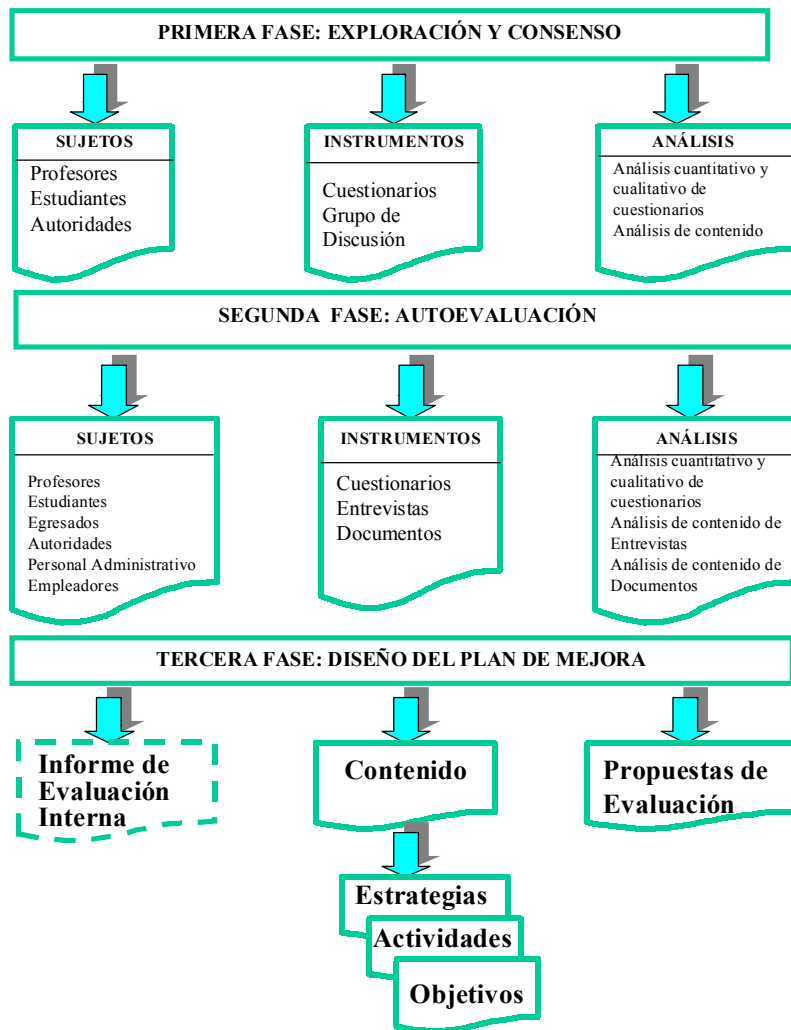
El camino recorrido en nuestra investigación tiene tres vertientes fundamentales: la negociación, la autoevaluación y el diseño del plan de mejora continua. Iniciamos el estudio con la revisión de la bibliografía sobre el tema, así como también la exploración de experiencias del tipo realizadas con éxito en otras universidades, para demarcar las grandes líneas teóricas que sustentan el trabajo realizado y tener las bases para llevar a cabo el proceso.

Posteriormente delimitamos las acciones relativas a cada una de las vertientes antes mencionadas, lo que nos condujo a separar la investigación en tres fases o etapas: la primera para consensuar con todos los miembros del departamento, las decisiones relacionadas con el proceso de evaluación de la calidad, de modo que actúen como los principales protagonistas del proceso; esta fase la denominamos “de exploración y consenso”.

Durante la segunda fase, denominada “de autoevaluación”, determinamos la situación actual del departamento según la valoración de sus miembros. Y finalmente la tercera etapa “de mejora de la calidad”, intentamos llegar a la elaboración de un plan de mejorad de la calidad, en función de los resultados obtenidos y la verificación con un grupo de informantes claves.

A continuación detallamos los principales aspectos metodológicos de cada una de las fases o etapas. El figura N° 9 muestra en forma sinóptica la forma en que hemos delimitado el estudio.

**Figura N° 9:  
Fases de la investigación**



### 4.3.1.- Primera Fase: Exploración y Consenso

#### 4.3.1.1.- Descripción de la fase

La primera fase o etapa de la investigación la denominamos de exploración, divulgación y consenso. Los objetivos que esperábamos en esta fase son:

- Crear un clima favorable hacia la mejora de la calidad de la enseñanza y particularmente hacia el proceso de evaluación interna, como mecanismo fundamental para dicha mejora.
- Sensibilizar a los miembros del departamento sobre su participación y protagonismo en el proceso de autoevaluación y el diseño de las propuestas de mejora.
- 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.

**Figura N° 10:  
Primera fase de la investigación**



El inicio de esta primera fase es difícil delimitarlo, puesto que en ella están incluidas desde las consultas iniciales (informales) para la selección del problema objeto de estudio hasta la aplicación de cada uno de los pasos que conforman la consulta para seleccionar los criterios a emplear.

El procedimiento que seguimos en esta primera fase ha sido distinto para los profesores y estudiantes, ya que a los profesores se consultó mediante un cuestionario,

mientras que a los estudiantes, además de la consulta con el cuestionario, se complementó con un grupo de discusión.

Inicialmente pretendimos aplicar en ambos grupos, profesores y estudiantes, los cuestionarios y grupos de discusión. Sin embargo, en el transcurso de la investigación nos vimos en la necesidad de prescindir del grupo de discusión con profesores.

Las razones que nos llevaron a esta decisión fue la dificultad de reunir a los profesores para un grupo discusión, por coincidir esta fase con el periodo de finalización de semestre y posterior receso docente.

Con los estudiantes, se nos presentó la oportunidad de realizar un grupo de trabajo en el marco de un proyecto de transformación y modernización que paralelamente se desarrollaba en la Universidad de los Andes y del cual formábamos parte.

#### **4.3.1.2.- Estrategias Metodológicas**

##### **a.- Población y muestra (Sujetos participantes)**

La determinación de los sujetos con quienes se va a llevar a cabo el estudio es una de las acciones imprescindible de todo investigador. Para ello se hizo necesario delimitar el ámbito de esta primera fase a partir de la definición de la población y de una muestra específica a ser estudiada.

La población objeto de estudio esta formada por los siguientes grupo de individuos:

- Total de alumnos de la carrera de Administración de Empresas semestres A-2001 (1.123)
- Total de alumnos de la carrera Contaduría Pública semestres A-2001 (1075)
- Total de profesores adscritos al departamento de Ciencias Económicas y Administrativas. (56)

A partir de esta población se seleccionó una muestra tomando en cuenta el criterio de mayor representativa, utilizando una metodología de forma intencional, aunque algunos autores proponen diferentes criterios para la selección de la muestra, optamos por esta modalidad dada la dificultad para contactar una buena parte de la población.

Consideramos adecuado seleccionar el muestreo intencional, ya que este tipo de muestreo se caracteriza por un esfuerzo deliberado de obtener muestras "representativas" mediante la inclusión en la muestra de grupos supuestamente típicos.

La selección de los sujetos participantes quedó constituida de la siguiente manera: Para la aplicación de cuestionarios se seleccionaron 25 profesores, de los cuales respondieron 23; y 120 estudiantes, de los cuales respondieron 110. En el cuadro N° 6 se puede apreciar la constitución de la muestra para la aplicación del cuestionario.

El grupo de discusión, como indicamos anteriormente, esta constituido con la finalidad de reflexionar sobre un programa de transformación y modernización desarrollado por las autoridades universitarias. El grupo estaba compuesto por 10 estudiantes distribuidos entre los distintos semestres y entre las carreras de administración de empresas y contaduría pública.

**Cuadro 6:  
Sujetos de la investigación**

Sujetos	Población	Muestra	
		N°	%
Profesores	56	25	45 %
Estudiantes	2198	120	5,5 %
Total	2254	145	6,5 %

**b.- Instrumentos de recogida de datos**

En esta fase de exploración, divulgación y consenso, hemos utilizado como técnicas e instrumentos de recogida de información el cuestionario de valoración de criterios y el grupo de discusión. A continuación presentamos las características de cada una de ellas.

### **Cuestionarios:**

Se elaboraron con la finalidad de conocer las opiniones de los profesores y estudiantes sobre los criterios vinculados con la calidad de la enseñanza. Presentamos 54 items divididos en 4 unidades de análisis correspondientes a las funciones asignadas al departamento: docencia, investigación, extensión y gestión.

Los criterios para formar las categorías se elaboraron a partir del marco teórico, de las consultas de otras experiencias sobre la evaluación de la calidad y fundamentalmente de la reflexión compartida con los miembros del departamento.

En cada uno de los 54 items se pidió la valoración tanto a profesores como a estudiantes con relación a la importancia concedida para la evaluación de la enseñanza del departamento y la mejora de la calidad. Las opciones de respuesta representan un continuo de 1 a 5 de menor a mayor importancia concedida al criterio. (Ver anexo N° 1 formato impreso).

### **Grupo de Discusión:**

La idea inicial de emplear grupos de discusión para profundizar la valoración de la calidad de la enseñanza, estuvo dirigida a profesores y estudiante. Debido a la dificultad de reunir el grupo de profesores fue necesario realizar modificaciones y llevarlo a cabo sólo con estudiantes. Para superar este problema se intentó profundizar el discurso con los profesores en la entrevista.

Para la reflexión con los estudiantes se realizó un grupo de discusión, con el propósito de profundizar en la valoración de los criterios obtenida mediante el cuestionario relacionados con la calidad de la enseñanza.

El grupo estaba compuesto por 10 estudiantes, los cuales fueron seleccionados de forma intencional tratando de abarcar la mayor representación en cuanto a semestres. La reunión se realizó luego de haber sido presentado el cuestionario. Y el tema de discusión fue la valoración de las unidades de análisis y de los criterios presentados, así como los aportes adicionales que pudieran realizar al proceso de investigación.

En cuanto a la forma de contactar con los estudiantes, se realizó, en algunos casos personalmente y en otros a través de profesores que sirvieron de contactadores. Una vez acordado el día, la hora y el lugar se llevó a cabo la reunión con la presencia de 8 integrantes del grupo, los 2 restante se incorporaron posteriormente.

La discusión tuvo una duración de una hora y media. Se inició con las debidas presentaciones tanto de los participantes como de los motivos y justificación de la reunión y del tiempo que se esperaba durara el debate.

El registro del discurso producido lo realizamos a través de un equipo de audio el cual posteriormente fue transcrito integralmente (anexo N° 1 formato CD-ROOM). Consideramos importante resaltar que luego de dicha transcripción, el texto fue presentado a 4 de los integrantes del grupo a fin de solicitarles la correspondiente validación del discurso producido.

### **c.- Procesamiento y análisis de los datos**

El procesamiento y análisis de los datos del cuestionario lo realizamos en un ordenador personal mediante el programa de análisis estadístico SPSS. Realizamos análisis descriptivos de las opiniones, diferencias en las medias, medianas, máximos y mínimos; y cruces de variables mediante tablas de contingencias. (ver anexo N° 3 en formato CD-ROOM)



Este análisis se realizó en forma complementaria con el análisis cualitativo tanto del contenido del cuestionario como del grupo de discusión.

Para el análisis cualitativo utilizamos el procedimiento de categorización y codificación propuesto por Rodríguez (1999) el cual consiste en examinar los datos para identificar determinados componentes temáticos que nos permitan clasificarlos en una u otra categoría de contenido.

#### **4.3.2.- Segunda Fase: Proceso de Autoevaluación**

##### **4.3.2.1.- Descripción de la fase**

Como señalamos anteriormente, la segunda fase corresponde al proceso de autoevaluación propiamente dicho. Consideramos que esta fase representa un aspecto fundamental de la investigación puesto que, justamente en este proceso, se basa el diseño de la propuesta de mejora continua de la calidad de la enseñanza.

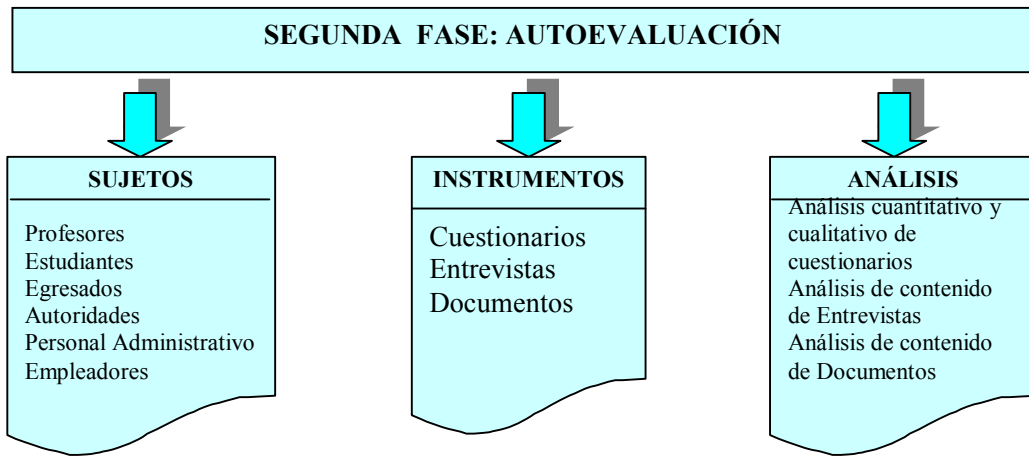
El propósito que seguimos en esta fase es obtener un diagnóstico de la realidad de la enseñanza impartida en el departamento en las carreras de administración de empresas y contaduría pública, con la participación de todos los implicados en ella.

Para lograr este propósito aspiramos cumplir los siguientes objetivos:

- Describir el contexto general del departamento.
- Elaborar los instrumentos necesarios para conocer la realidad de la enseñanza en el departamento.
- Conocer la autovaloración de profesores y estudiantes sobre la calidad de la enseñanza en el departamento.
- Analizar las desigualdades entre las valoraciones de profesores y estudiantes en las unidades de análisis.

**Figura N° 11:**

**Segunda Fase de la Investigación**



**4.3.2.2.- Estrategias Metodológicas**

**a.- Población y muestra (Sujetos participantes)**

Los segmentos profesionales que componen la colectividad estudiada en esta fase han sido considerados como “sujetos participantes”, son las personas que desde diferentes perspectivas están vinculadas con el departamento de ciencias económicas y administrativas, y tienen algún tipo de relación con la enseñanza de las carreras de administración de empresas y contaduría pública.

En cuanto a la selección de los sujetos lo ideal sería implicar a todos los involucrados con el departamento. Sin embargo, es este caso resulta difícil dado la diversidad de sujetos y la posible ubicación de éstos en el ámbito geográfico y temporal.

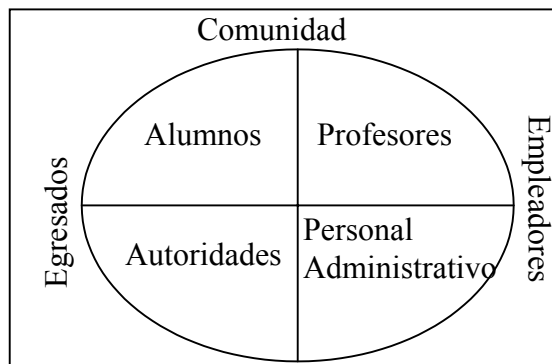
En este sentido se define como población objeto de estudio el siguiente grupo de individuos:

- Total de alumnos de la carrera de Administración de Empresas semestres A y B-2001 (1.123 y 1081 respectivamente)

- Total de alumnos de la carrera Contaduría Pública semestres A y B-2001 (1.075, 1152)
- Total de profesores adscritos al departamento de Ciencias Económicas y Administrativas (56)
- Autoridades del departamento de ciencias económicas y administrativas. (1 jefe)
- Total de egresados de la carrera Administración de empresas (125) y Contaduría Pública (25).
- Personal Administrativo adscritos al departamento de Ciencias Económicas y Administrativas (1)
- Empleadores (empresas que contratan egresado de las carreras de Administración de empresas y Contaduría Pública)
- La comunidad en la cual esta inmersa la Universidad de los Andes, Núcleo Trujillo y los protagonistas del proceso: profesores y estudiantes.

Tomando en cuenta la vinculación de nuestra población con el departamento, ésta se encuentra distribuida en dos segmentos: sujetos internos y sujetos externos. Se consideran sujetos participantes internos a los profesores, alumnos, autoridades y personal administrativo. Entre los sujetos participantes externos están los egresados de administración de empresas y contaduría pública, los empleadores y la comunidad en general. A continuación en el figura N° 12, se muestra gráficamente los sujetos participantes y su vinculación con el departamento.

**Figura N° 12:**  
**Sujetos Participantes en la Segunda fase de la Investigación**



Consideramos importante describir algunas particularidades de nuestros sujetos participantes:

**Alumnos:** en este grupo se incluyen todos los alumnos que se encuentran legalmente inscritos en las carreras de administración de empresas y contaduría pública durante el semestres A y B-2001

**Profesores:** el personal docente y de investigación adscrito al departamento de ciencias económicas y administrativas para el semestre A y B-2001

**Autoridades:** los encargados del regir los destinos de la Universidad de los Andes, en el Núcleo Trujillo, particularmente los del departamento de ciencias económicas y administrativas.

**Personal administrativo:** en este caso solo se incluye una secretaria, ya que el departamento no dispone de otro tipo de personal de esta naturaleza.

**Egresados:** los estudiantes que, habiendo cursados sus estudios en el departamento, han obtenido sus respectivos títulos que los acredita como licenciados en administración de empresas y contaduría pública.

**Empleadores:** los representantes de empresas que tienen, o han tenido, profesionales, egresados del departamento en administración de empresas y contaduría pública.

A partir de esta población se seleccionó una muestra tomando en cuenta el criterio de mayor representativa, y utilizando una metodología de forma intencional, dada la dificultad para contactar una buena parte de la población.

Consideramos adecuado seleccionar el muestreo intencional, ya que este tipo de muestreo según Goetz y Lecompte (1988) se caracteriza por un esfuerzo deliberado de obtener muestras "representativas" mediante la inclusión en la muestra de grupos supuestamente típicos.

La selección de la muestra de los sujetos participantes quedó constituida de la siguiente manera:

Para la aplicación de cuestionarios:

- Los profesores se seleccionaron todos los que están activos en el departamento (48).
- Estudiantes 770, distribuidos en las carreras administración de empresas y contaduría pública. Lo cual representa el 35 % del total de estudiantes que forman la población objeto de estudio.
- Egresados (56) distribuidos en las carreras administración de empresas y contaduría pública.

Para la aplicación de las entrevistas la muestra seleccionada fue la siguiente:

- 10 Profesores, lo cual representa el 18 % del total de profesores que forman la población objeto de estudio.
- 25 Estudiantes, lo cual representa el 1 % del total de estudiantes que forman la población objeto de estudio.
- Para la selección de los empleadores se recurrió al Colegio de Lic. en Administración y Lic. en Contaduría pública. En ambos casos señalaron que para ambas carreras los mayores empleadores están ubicados en el sector público y dentro del sector privado están: instituciones bancarias, y comerciales. Con este referente se seleccionaron en forma intencional cinco (5) empresas que tienen contratados egresados de la Universidad de los Andes, Núcleo Trujillo, tres del sector público y dos del privado uno por cada tipo de institución antes mencionada.

### **b.- Instrumentos de recogida de datos**

Para llevar a cabo la recogida de los datos se combinaron los métodos cuantitativos y cualitativos, teniendo mayor énfasis en la utilización de métodos cualitativos. Para la selección de los instrumentos se combinaron los cuestionarios y las entrevistas para diferentes sujetos, y la revisión de documentos e informes representativos de la realidad.

Partiendo de lo antes expuesto, a continuación describiremos cada uno de los instrumentos elegidos y sus correspondientes estrategias de aplicación, considerándose las razones de su elección, los participantes directos y su proceso de elaboración, aplicación y tratamiento de la información producida.

#### **Cuestionarios:**

El cuestionario es uno de los instrumentos aplicados a este estudio, el cual es señalado por varios autores, entre ellos (Rodríguez, 1999; Sierra Bravo 1999; Santos Guerra, 1988) como una técnica de recogida de información que supone un interrogatorio en el que las preguntas establecidas de antemano se plantean siempre en el mismo orden y se formulan con los mismos términos.

En nuestro caso consideramos importante su elección, ya que su aplicación nos puede ofrecer una visión panorámica del contexto que estudiamos y nos permitirá obtener la opinión de un gran número de informante. Sin embargo, aunque la elección de este instrumento tiene una serie de ventajas, también lleva consigo algunos inconvenientes. Algunas de sus principales ventajas son mencionadas por Rodríguez (1999), las cuales son:

- Al contrario de lo que sucede en la entrevista, el cuestionario puede abarcar mayor cantidad de individuos de una población.
- Por ser de carácter anónimo, las respuestas pueden ser desarrolladas con mayor libertad.

- Al no existir una relación directa encuestador encuestado existe menos riesgo de distorsión de las respuestas.

En cuanto a las desventajas el mismo autor comenta lo siguiente:

- Se corre el riesgo de que muchas de las preguntas del cuestionario no sean respondidas.
- La construcción de las preguntas puede incidir en la respuesta suministrada, ya que llevan consigo una serie de supuestos, creencias o modelos de partidas ya concebidas por el investigador.
- Al no existir una relación directa encuestador encuestado existe mayor riesgo porcentaje de cuestionarios no devueltos.

Partiendo de las ventajas antes mencionadas como incentivos para su aplicación, y considerando principalmente la perspectiva ampliada del objeto de estudio consideramos necesarios fundamentar la elaboración de los cuestionarios en las siguientes exigencias:

- Se utilizará como un instrumento más, no el único ni el fundamental, para la recogida de los datos.
- Para la construcción de las preguntas se tomara en cuenta la reflexión con los miembros del departamento, en todo de acuerdo con los esquemas teóricos de referencia.
- Su aplicación debe realizarse con el mayor acercamiento a los sujetos participantes.

Los cuestionarios fueron contruidos tomando en cuenta las características de los sujetos participantes, con el fin de detectar las opiniones de estos (profesores, estudiantes, egresado) sobre los principales aspectos relacionados con la enseñanza impartida en el departamento. (ver anexo N° 2 formato impreso)

En cada uno de los casos los cuestionarios diseñados tenían como objetivo fundamental determinar la visión de los sujetos sobre la calidad de la enseñanza impartida en las carreras de administración de empresas y contaduría pública.

### **Cuestionario Profesores**

En cuanto al cuestionario de los profesores las preguntas giran en torno a los siguientes aspectos:

Primera Parte: Registro de los datos de identificación de los sujetos, manteniendo su confidencialidad, pero acotando datos de interés para la investigación, en cuanto: edad, sexo, estado civil, antigüedad, condición, escalafón, etc.

Segunda Parte: Con la finalidad de conocer su opinión sobre aspectos concretos relacionados con la enseñanza impartida se plantearon 27 preguntas con opciones de respuestas semicerradas, cada una de ellas divididas en subapartados destinados a profundizar en el aspecto señalado en la pregunta.

### **Cuestionario Estudiantes**

En el caso de los cuestionarios a los estudiantes (ver anexo N° 2 formato impreso) las preguntas giran en torno a los siguientes aspectos:

Primera Parte: Registro de los datos de identificación de los sujetos, manteniendo su confidencialidad, pero acotando datos de interés para la investigación, en cuanto: edad, sexo, estado civil, carrera, semestre, título de bachiller, forma de ingreso.

Segunda Parte: Con la finalidad de conocer su opinión sobre aspectos concretos relacionados con la enseñanza impartida se plantearon 21 preguntas con opciones de respuestas semicerradas, cada una de ellas divididas en subapartados destinados a profundizar en el aspecto señalado en la pregunta.

Para la aplicación adoptamos la técnica de redacción colectiva, la cual supone que los sujetos participantes puedan ser reunidos en un mismo local, donde la distribución del



cuestionario pueda ser de inmediata contestación, así como su recogida. Duverger (1996) considera que en estos casos el inconveniente reside en el hecho de que su uso esta condicionado a la posibilidad de reunir el grupo de personas que deben ser investigadas.

En nuestro caso, esta limitación fue superada con la colaboración de los profesores, los cuales permitieron la aplicación de los cuestionarios en las aulas una vez finalizada la clase. Se realizó una selección intencional tratando de abarcar la totalidad de los semestres.

### **Cuestionario Egresados**

El cuestionario aplicado a los egresados (ver anexo N° 2 formato impreso) presenta las siguientes características:

Primera Parte: Registro de los datos de identificación de los sujetos, manteniendo su confidencialidad, pero acotando datos de interés para la investigación, en cuanto: edad, sexo, estado civil, título obtenido, tiempo de graduado, relación laboral, sector y tipo de empresa en la que se desempeña.

Segunda Parte: Con la finalidad de conocer su opinión sobre aspectos concretos relacionados con la enseñanza impartida se plantearon 23 preguntas con opciones de respuestas semicerradas, cada una de ellas divididas en subapartados destinados a profundizar en el aspecto señalado en la pregunta.

Para la aplicación realizamos un primer contacto personal con el objeto de informarle sobre la investigación y solicitar su colaboración, acordando la fecha para el próximo encuentro.

En el segundo contacto personal se realizó la aplicación del cuestionario; en la mayoría de los casos se realizó en forma dirigida, por parte de la investigadora. Sin

embargo, ante la solicitud de algunos sujetos, el cuestionarios fue entregado para ser devuelto en un tercer contacto.

### **Entrevistas:**

La entrevista es uno de los instrumentos de recogida de datos que nos permite obtener mayor profundidad de información de parte de los sujetos participantes. En nuestro caso seleccionamos un tipo de entrevista semi estructurada en la cual, con base en un temario intencionado y previamente indicado sobre los aspectos generales de docencia, investigación, extensión y gestión, se permitió al entrevistado emitir libremente su opinión.

Dentro del tipo de entrevistas semi estructurada, optamos por una modalidad de entrevista estandarizada o presencuada, la cual, según afirma Denzin (1978) citado por Goez y LeCompte (1988) permite realizar a todos los sujetos las mismas preguntas en el mismo orden, dejando una abierta que sugiere al entrevistado emitir opiniones sobre las cuestiones planteadas. Sin embargo, es importante señalar que, en algunos casos, debido a la dinámica del discurso de los entrevistados fue necesario modificar o alterar el guión establecido.

Las entrevistas fueron realizadas por la investigadora, contactando personalmente o por teléfono con cada sujeto, acordando la fecha y el lugar. Una vez reunidos en primer lugar se indicó la finalidad de la investigación y de la entrevista, las razones de la selección como sujeto y la naturaleza confidencial de la información.

El período durante el cual se realizaron las entrevistas fue el comprendido entre los meses de noviembre de 2001 y Enero de 2002. el registro de la producción del discurso oral se ha realizado a través de la grabación en cinta magnetofónica, con posterior transcripción integral. El tiempo empleado en cada una de las entrevistas varió más en

función de las disponibilidades e interés del entrevistado que del propio guión e intenciones de la investigadora.

Cabe destacar que hemos adoptado la estrategia de enviar el texto transcrito a los entrevistados, a fin de que pudiesen realizar la comprobación del material producido y proponer algún cambio, corrección o sugerencia. Todas las transcripciones fueron devueltas sin rectificaciones importantes, salvo la eliminación de algunos comentarios por la exposición espontánea de su pensamiento. El producto de la transcripción de estas entrevistas se encuentra en el anexo N° 2 formato CD – ROM.

### **Documentos**

El análisis de documentos constituyó otra de las fuentes de información y recogida de datos que nos permitieron ampliar el conocimiento de la realidad investigada. Tal como señala Taylor y Bogdan (1992:149)

*(...) para todos los fines prácticos hay un número ilimitado de documentos, registros y materiales oficiales y públicos, disponibles como fuentes de datos. Entre ellos se encuentran los documentos organizacionales, los artículos de periódico, los registros de los organismos, los informes gubernamentales, las transcripciones judiciales y una multitud de otros materiales.*

En nuestro caso los documentos vinculados con la enseñanza universitaria y que nos aproximaban al conocimiento del departamento fueron:

1. Documentos sobre la normativa que regula el Departamento
2. Documentos sobre el Plan de Estudio
3. Documentos sobre la Planificación Semestral
4. Informes de Profesores
5. Documentos Internos sobre las actividades del departamento
6. Documentos Externos vinculados con las carreras
7. Presupuesto Universitario
8. Informes de Registros Estudiantiles

El análisis de cada uno de ellos fue relevante para dar significado y/o ampliar el análisis de la realidad investigada y apoyar la triangulación.

A continuación presentaremos el cuadro N° 7 que trata de resumir los contenidos de los documentos donde se focalizó el análisis, con su correspondiente codificación. Y en el cuadro N° 8 presentamos un resumen de las técnicas utilizadas en el estudio relacionándolas con los sujetos participantes que suministran la información.

Los instrumentos utilizados para la recogida de la información, vinculados con las unidades de análisis y los criterios que las definen, se muestran resumidos en el cuadro N° 9.

**Cuadro N° 7:  
Documentos de Análisis**

<b>CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS DE ANÁLISIS</b>		
<b>Código</b>	<b>Documento</b>	<b>Observaciones</b>
LES	Ley de Educación Superior	
LU	Ley de Universidades	En discusión
RID	Reglamento Interno del Departamento	
RIP	Reglamento Interno de Pasantías	
NEVA	Normas para la Evaluación del Aprendizaje	
PEDÍ	Estatuto del Personal Docente y de Investigación	
RPE	Reglamento sobre la Participación Estudiantil	
RAE	Reglamentos para la Admisión de Estudiantes	
RCDCHT	Reglamento del CDCHT	
	<b>Plan de Estudio</b>	
PEG	Plan de Estudio General	
PEF	Plan de Estudio Flujograma	
PEP	Plan de Estudio Programa de Asignaturas	
	<b>Planificación Semestral</b>	
PSC	Planificación Semestral de Clases	
PSE	Planificación Semestral de Exámenes	
PSA	Planificación Semestral de Distribución de Aulas	
	<b>Informes de Profesores</b>	

IPPA	Planificación de Asignaturas	
IPPE	Plan de Evaluación	
IPAC	Informe de Actividades Cumplidas	
PFP	Plan de Formación	
PRN	Planillas de Registros de Notas	
LAA	Lista de Alumnos en Asignaturas	
	<b>Documentos Internos</b>	
IAA	Informes de Auditoria Académica	Por Año
ACD	Actas de Consejo de Departamento	
EXP	Expediente de Profesores	
RCU	Resoluciones del Consejo Universitario	
	<b>Documentos Externos</b>	
ICP	Informes de Colegios Profesionales	Informales
ICIC	Informes de Cámaras de Industria y Comercio	
PU	Presupuesto Universitario	Parcial
PUA	Asignación Presupuestaria al Departamento	
	<b>Informes de Registros Estudiantiles</b>	
REA	Registros de Estudiantes Inscritos en Administración	
REC	Registros de Estudiantes Inscritos en Contaduría	
REE	Registros de Estudiantes Egresados	
IPINA	Informes sobre Resultados de PINA	

**Cuadro N° 8:**  
**Relación instrumentos de recogida de información con sujetos participantes**

	ENTREVISTAS	CUESTIONARIOS	DOCUMENTOS
	25 Alumnos	770 Alumnos	
	10 Profesores	46 Profesores	
	5 Empleadores	56 Egresados	

	CUESTIONARIO			ENTREVISTA			DOC.
	Prof.	Est.	Egr.	Prof.	Est.	Emp.	
<b>DOCENCIA:</b>							
Desarrollo de la docencia	X	X	X	X	X	X	X
Plan de Estudio	X	X	X	X	X		X
Interacciones	X	X	X	X	X		X
Planificación de la docencia	X	X		X	X		X
Formación del profesorado	X	X		X	X		X
Instalaciones	X	X	X	X	X		
Relaciones Externas	X	X	X	X	X	X	
<b>INVESTIGACIÓN</b>							
Contexto y oportunidades	X			X			X
Desarrollo de la investigación	X	X		X	X		X
Impacto de la Investigación	X			X			X
<b>EXTENSIÓN:</b>							
Contexto y oportunidades	X	X	X	X	X	X	X
Desarrollo de la extensión	X	X		X	X		X
Impacto de la extensión	X	X		X	X		
<b>GESTIÓN:</b>							
Gestión del personal	X	X	X	X	X		X
Gestión de procesos	X	X		X	X		X
Gestión de calidad							X

**Cuadro N° 9:**  
**Relación de los instrumentos de recogida de información con las unidades de análisis**



## **Procesamiento y análisis de los datos**

El tratamiento de la información de la segunda etapa lo realizamos de diferente forma, según sea el tipo de información e instrumento utilizado para la recogida. En el caso de la información obtenida mediante cuestionarios empleamos un microprocesador y el software del paquete de programas estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences).

Una vez cumplimentados los cuestionarios de profesores, estudiantes y egresados, se codificaron para después introducir los datos obtenidos en el ordenador, creando una base de datos del total de los sujetos. Luego realizamos el análisis descriptivo, en la mayoría de los casos utilizamos el cálculo de las frecuencias, los respectivos porcentajes por referencia al total de sujetos y tablas de contingencias. (ver anexo N° 4 en formato CD-ROOM)

Para la información obtenida mediante entrevistas precedimos mediante la categorización y codificación de los datos a fin de identificar los componentes de las unidades de análisis abordada por los informantes (ver anexo N° 3 en formato impreso)

Igualmente hemos realizado una revisión de documentos en aquellos casos que tienen un aporte valioso para complementar el estudio de cada una de las unidades de análisis. Los principales documentos analizados se señalan, en forma codificada, en el cuadro N° 7.

### **4.3.3.- Tercera Fase: Diseño del Plan de mejora**

#### **4.3.3.1.- Descripción de la fase**

Para llevar a cabo la tercera etapa de investigación es necesario emplear los resultados obtenidos en las etapas precedentes. En esta fase deseamos realizar una

propuesta de mejora de modo que se lleven a cabo las actividades necesarias para producir una mejora continua de la calidad de la enseñanza impartida en el departamento objeto de estudio.

La finalidad que perseguimos en esta fase es diseñar un plan de mejora continua de la calidad de la enseñanza que responda a las propuestas de todos los miembros del departamento, de modo que se convierta en el inicio de una cultura de calidad e impulse la excelencia en todo los procesos.

Para lograr esta finalidad aspiramos cumplir los siguientes objetivos:

- Fundamentar el diseño del plan de mejora a partir del informe de evaluación interna obtenido a partir de la primera y la segunda etapa de investigación.
- Desarrollar el contenido del plan de mejora en cuanto a objetivos, actividades y estrategias de cada una de las unidades de análisis consideradas. Especificando en cada caso la asignación de responsabilidad y su temporalización.
- Contemplar las estrategias de evaluación del plan de mejora.
- Favorecer la participación de los miembros del departamento al establecer las propuestas de mejoras.





### **a.- Estrategias Metodológicas**

Al llegar a ésta etapa de la investigación, consideramos que estamos en disposición de presentar algunas propuestas de mejora de la calidad de la enseñanza impartida en el departamento. Para llevarla a cabo hemos cuidado el cumplimiento de las etapas precedentes, puesto que éstas representan su base y fundamento.

Todas aquellas personas que participaron del proceso de consulta y evaluación tuvieron conocimiento de los criterios seleccionados y la oportunidad de revisar sus opiniones y emitir sus comentarios por escrito antes de una fecha determinada. Este paso no solo se realizó para cumplir el principio de efectuar el máximo de consultas, sino también para garantizar que no se han omitido consideraciones importantes de los miembros del departamento.

Una vez obtenido los resultados de la autoevaluación (segunda fase) seleccionamos una muestra de los sujetos informantes para llevar a cabo la constatación de dichos resultados. La muestra se obtuvo de forma intencional en atención a las posibilidades reales de ubicación. El grupo lo denominamos como “informantes claves” y estuvo formado por 17 personas distribuidos de la siguiente manera:

- cinco profesores (5)
- diez estudiantes (10)
- un autoridad (1)
- un personal administrativo (1)

El Plan de Mejora lo estructuramos en tres partes principales: en la primera definimos los propósitos, la justificación y los ejes principales que lo caracterizan. En la segunda parte definimos las actividades planificadas según se refieran a las funciones de docencia, investigación, extensión y gestión. Finalmente presentamos, en la tercera parte, las propuestas de evaluación y seguimiento.