

## INTRODUCCIÓN

Una de las más justas aspiraciones de los centros de educación es la búsqueda de la calidad. Esta justa aspiración, que se manifiesta en el ámbito general de la educación, se revela de forma inequívoca en el sector de educación superior. Las universidades deben enfrentarse a un mundo vertiginoso que tiene gran impacto sobre su misión.

La calidad ha aparecido en el escenario actual como una buena salida para afrontar los cambios profundos que se presentan. La excelencia y la calidad son un referente importante y un motor para impulsar los procesos de reformas e innovaciones.

En Venezuela las universidades han emprendido una lucha en función de la calidad de la enseñanza, como una manera de enfrentarse al desafío que implica la corriente de cambios actuales para lograr la excelencia en su funcionamiento y la mejora institucional.

En la actualidad existen movimientos a escala mundial que defienden los paradigmas de la calidad y la mejora institucional, los cuales tratan de distinguir que la calidad es parte de un compromiso profesional académico y pretenden poner a disposición de los tomadores de decisiones en el ámbito educativo un marco de acción para lograr la excelencia.

En este sentido, podemos señalar las tendencias de las corrientes europeas y americanas cuya principal preocupación y tema central de congresos y reuniones es la calidad de la educación.

En las universidades venezolanas y en el caso particular de la Universidad de Los Andes, como centro donde se produce y recrea el conocimiento, el tema de la calidad de la educación tiene una importancia de primer orden para lograr la mejora institucional.

A fin de abordar la mejora institucional en la Universidad de los Andes – Núcleo Trujillo, nos planteamos la presente investigación bajo el título *Calidad de la Enseñanza*

*universitaria. Caso: Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas.* En el marco del programa de doctorado “Innovación del Sistema Educativo” que se realiza en convenio entre la Universidad Rovira i Virgili – España y la Universidad de los Andes – Venezuela.

El propósito que deseamos lograr mediante este camino de investigación es proponer un plan de mejora continua de la calidad de la enseñanza impartida en el departamento objeto de estudio que contribuya a la mejora institucional de la universidad.

Los fundamentos básicos de la investigación están dirigidos a llegar al diseño de la mejora de la calidad de la enseñanza mediante un proceso participativo y reflexivo de todos los miembros del departamento.

Emprender una investigación sobre la calidad de la enseñanza en las universidades implica definir una concepción de calidad y su relevancia para la educación, ya que ésta representa una realidad distinta para las personas que la demandan.

El concepto de calidad es multidimensional, ha sido abordado por distintos autores y desde distintas perspectivas. Luego de hacer un recorrido por las aportaciones de importantes autores, entre ellos, Harvey y Green (1993), Wilson (1998), Fernández (1986), De la Orden (1997), Camerón y Whetten (1996), Camerón (1991); consideramos que todas ellas son muy valiosas y que generalmente se complementan.

Para orientar la investigación hemos asumido uno de los modelos presentados por Camerón (1991) ante la cultura de calidad en las organizaciones centrado en la mejora continua, el cual enfatiza la idea de perfeccionamiento constante y de que todo es mejorable.

Gento (1998) considera que, desde esta perspectiva, un plan de mejora de la calidad para una institución es un proceso continuo, en el que se implican todos los miembros de la

organización, persiguiendo la mejora constante en todos sus ámbitos y en todo tiempo y circunstancia.

Hemos dividido la investigación en tres fases para facilitar el logro de nuestros objetivos, una fase de exploración de la situación actual y consenso de las principales decisiones vinculadas, con la participación de los miembros del departamento en el proceso de investigación. Una segunda fase para realizar un proceso de evaluación y diagnóstico de la situación actual de la enseñanza impartida en el departamento y finalmente una tercera fase para generar un plan que contribuya a la mejora de la calidad.

Para cumplir las fases propuestas, presentamos el trabajo dividido en tres partes, precedidas por un apartado que contiene la descripción del problema planteado señalando su justificación y los propósitos generales de la investigación. Cada una de las partes se presenta con una división en capítulos.

La primera parte contiene el marco teórico y referencial en la cual se presentan las bases teóricas y contextuales del problema, está conformada por tres capítulos; el primero hace referencia a la calidad, enfatizando su aplicación a la educación y particularmente a la enseñanza universitaria.

En el segundo capítulo presentamos un breve recorrido por la educación superior deteniéndonos en algunas consideraciones sobre la educación superior en Venezuela.

El tercer capítulo contiene los principales aspectos relacionados con la docencia, investigación, extensión y gestión universitaria como funciones claves asignadas al departamento objeto de estudio.

La segunda parte contiene el marco aplicado o desarrollo de la investigación, está conformada por tres capítulos donde se enmarcan los lineamientos metodológicos, de análisis y de resultados.

El capítulo cuatro describe la metodología empleada para realizar el proceso de investigación, en ella se destaca la selección de una metodología complementaria entre lo cualitativo y cuantitativo, haciendo mayor énfasis en lo cualitativo y el uso de la estrategia estudio de casos. Igualmente se presentan la descripción y estrategias metodológicas de cada una de las fases desarrolladas.

En el quinto capítulo describimos el proceso de análisis e interpretación de los datos indicando separadamente lo correspondiente a la primera y la segunda fase, antecedido por una descripción general del departamento.

El capítulo sexto se presenta para resumir los principales hallazgos obtenido, en los cuales se mantendrá la distinción entre los relacionados con la docencia, investigación, extensión y gestión del departamento.

La tercera parte esta dirigida a la presentación de la propuesta de mejora y de las conclusiones y consideraciones finales. Está conformada por dos capítulos que contienen cada uno de los aspectos señalados

Finalmente se presenta la bibliografía consultada.