

Competitividad, innovación y sustentabilidad de los negocios en México

Emeterio Franco Pérez
Félix Rogelio Flores
José Sánchez Gutiérrez



Gasca

Director General

C.P. Hugo Gasca Bretón

Es una línea editorial de
Sistemas de Información Contable y Administrativa
Computarizados, S.A. de C.V.

Coordinación de Edición: Felipe Ávila Reyes
Diseño de portada: L.D.G. Ana Rocío Reyes Herrejón
Revisión del texto: Margarita Jiménez Cervantes
Coordinación de formación: Martín Prado Prado

DR © 2011 Emeterio Franco Pérez
Félix Rogelio Flores
José Sánchez Gutiérrez

Las características de la presente edición son propiedad de:

© 2011 **Sistemas de Información Contable y Administrativa
Computarizados, S.A. de C.V.**

Álvaro Obregón 121, 7o. piso

Colonia Roma

Delegación Cuauhtémoc

06700 México, D.F.

Tel.: 5242-8900

Primera edición 2011

ISBN 978-607-465-048-8

Portada diseñada con base en el cartel ganador creado por los estudiantes
de la Escuela de Mercadotecnia de la Universidad de Colima.

Ana Karen Canela García

Araceli Robles Llamas

Miguel Ángel Cuéllar López

Miembro de la Cámara Nacional
de la Industria Editorial. Registro No. 2729



Respete el derecho de autor.
No fotocopie esta obra.

CeMPro
Centro Mexicano de Protección y Fomento
a los Derechos de Autor
Asociación Civil

Todos los derechos reservados. Esta publicación no puede ser reproducida, ni en todo ni en parte, ni registrada en o transmitida por un sistema de recuperación de información, en ninguna forma ni por ningún medio, sea mecánico, fotoquímico, electrónico, magnético, electroóptico, por fotocopia o cualquier otro, sin el permiso previo y por escrito de esta casa editorial.

SICCO, S.A. de C.V., ha diseñado y producido las características editoriales de esta obra. El autor es el responsable del contenido, desarrollo y fidelidad literal de la misma.

24. EL MÉTODO ETNOGRÁFICO COMO HERRAMIENTA PARA LA EVALUACIÓN INTERNA DE LA CALIDAD DE LOS PROGRAMAS DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Antonio de Jesús Vizcaino

1. Resumen

El trabajo que se presenta plantea la forma en que puede ser utilizado el método etnográfico como herramienta para efectuar una evaluación interna de la calidad de los programas de educación superior desde un enfoque cualitativo.

Lo anterior es factible de aplicarse por el jurado de titulación cuando los estudiantes presentan su examen de grado, ya que dicho método posibilita obtener información cualitativa a través de la entrevista y utilizar el registro etnográfico (relatos de titulación) como instrumento, permitiendo con ello medir el nivel de satisfacción que obtuvo el alumno durante su formación con relación a las expectativas plasmadas en el modelo educativo.

La información que se obtiene se sistematiza, logrando cuantificar las opiniones por categorías de análisis y determinar las frecuencias respectivas, lo que permite una evaluación institucional desde los principales usuarios de un servicio educativo (los estudiantes).

La aplicación del método y las técnicas sugeridas son producto de la experiencia obtenida en un estudio realizado durante el periodo 2003-2008, con estudiantes del programa de Nivelación a Licenciatura en Trabajo Social que ofrece la Universidad de Guadalajara.

Palabras clave: Evaluación, Calidad, Estudiantes, Titulación.

2. Abstract

The work that one presents raises the form in which the ethnographic method can be used as tool to effect an internal evaluation of the quality of the programs of top education from a qualitative approach.

The previous thing is feasible of be applying by the juror of qualifications, when the students present his examination of degree, since the above mentioned method makes possible to obtain qualitative information across the interview and to use the ethnographic record (rapporteurs of qualifications) as instrument, allowing with it to measure the level of satisfaction that the pupil obtained during his formation with relation to the expectations formed of the educational model.

The information that is obtained is systematized, managing to quantify the opinions for categories of analysis and the respective frequencies determining, which allows an institutional evaluation from the principal users of an educational service (the students).

The application of the method and the suggested technologies, they are a product of the experience obtained in a study realized during the period 2003-2008, with

students of the program of Leveling to Master in Social Work that offers the University of Guadalajara.

Key words: Evaluation, Quality, Students, Qualification.

3. Introducción

Actualmente las instituciones de nivel superior han realizado un esfuerzo institucional por establecer los indicadores a través de los cuales se puedan medir la calidad de sus proyectos educativos, a fin de garantizar que poseen los niveles óptimos que ameritan su permanencia y pertinencia.

Recientemente, la Universidad de Guadalajara ha señalado una serie de logros institucionales que dan cuenta de la excelencia educativa y de la calidad de sus programas de estudio, es decir, cuenta con:

El primer lugar nacional por el número de licenciaturas acreditadas por su buena calidad, con el reconocimiento del COPAES, el 95% de nuestros alumnos estudia en programas reconocidos por su buena calidad. Nuestra casa de estudios cuenta con 107 programas de Licenciatura reconocidos con el máximo nivel de calidad otorgado por los CIEES y 84 programas de Licenciatura y Técnico Superior Universitario acreditados por su buena calidad, con el reconocimiento del COPAES (Universidad de Guadalajara, 2010).

El programa de Nivelación a Licenciatura en Trabajo Social forma parte de estos resultados y a pesar de haber sido acreditado en dos periodos por la Asociación y Acreditación en Ciencias Sociales (ACECISO), no contaba con un estudio interno que midiera su calidad. La investigación indagó la cualificación que los estudiantes otorgaron al proyecto educativo, con relación a las categorías que plantea el Sistema de Universidad Virtual de la Universidad de Guadalajara, para los programas a distancia.

Independientemente de la modalidad educativa sea presencial o a distancia, la evaluación educativa, se debe enfocar en procesos que permitan indagar la perspectiva de calidad, que el propio estudiante otorga tanto a la institución como al programa en que se formó. De ahí el interés por ofrecer una metodología que permita evaluar la calidad de un programa de estudios, al considerar como una premisa fundamental la perspectiva del estudiante formado como principal consumidor de un servicio educativo, debido a que "se trata de una experiencia individual en que la calidad del servicio es verdaderamente puesta a prueba" (Pancorvo, 2003:2).

4. Planteamiento del problema

Los programas a distancia requieren de determinadas categorías para su funcionamiento y calidad tales como: académica, administrativa, técnica e infraestructura, aspectos que pueden guiar un proceso de evaluación educativa, desde la perspectiva del estudiante, por tal motivo realizar una evaluación interna de esta naturaleza, significa profundizar en el análisis cualitativo a través del cual se pueda evaluar tanto el programa como la institución, con lo que se logra una evaluación y ante tal reto:

¿Cómo evaluar la calidad de un programa de educación a distancia desde la perspectiva del estudiante para proponer un modelo aplicable a las Instituciones de Educación Superior y con ello reconocer su calidad y pertinencia académica?

5. Objetivo del estudio

Evaluar la calidad que se otorga al programa de Nivelación a Licenciatura en Trabajo Social de la Universidad de Guadalajara, desde la visión de los estudiantes formados como actores principales del proceso de educación a distancia, con la finalidad de obtener insumos que posibiliten la elaboración y propuesta de un modelo de evaluación de la calidad aplicable en las Instituciones de Educación Superior, para asegurar la excelencia académica de los programas.

6. Hipótesis

Al ser un estudio cualitativo, las hipótesis, se fueron construyendo y estableciendo conforme el nivel de análisis de la información obtenida al reconocer desde los estudiantes y de acuerdo con las categorías previamente definidas, el nivel de significancia y significado que ellos otorgaron a la calidad educativa, tanto de la institución como del programa. No se partió de supuestos, sino que se recuperó de manera directa la cualificación que ellos mismos refirieron a dichas categorías.

7. Justificación

La evaluación interna y externa que se realiza a las universidades públicas se ha convertido en una actividad más de los requerimientos que el mismo sistema ha implementado y cuyos resultados determinan el otorgamiento de recursos financieros para el desarrollo de sus funciones, así también ha dado apertura a la conformación de organismos acreditadores, como instancias ajenas y externas a la universidad, quienes han establecido los criterios, los parámetros e indicadores para valorar la calidad de un programa; sin embargo, de acuerdo con la experiencia obtenida a nivel institucional, el ejercicio evaluativo se ha reducido sólo a la cuestión inicial para el otorgamiento de la certificación, emitiendo una serie de recomendaciones que se tienen que continuar e instrumentar posterior a dicho reconocimiento, pero no ha habido un seguimiento ni asesoramiento posterior a las instituciones evaluadas para garantizar la permanencia y efectividad del nivel de calidad alcanzado.

Así, con la finalidad de contar con un insumo que retroalimente al programa educativo, se recupera en esta investigación la propia visión del estudiante formado, en razón de que éste "es siempre la atención de un programa educacional, es un pilar para garantizar la calidad de un curso de graduación a distancia" (ANUIES, 2002:6), precisando, además, que es fundamental que toda organización y, sobre todo, en el ámbito educativo, se tomen en cuenta las expectativas del alumno.

8. Fundamentación

Los programas de educación superior han incursionado en modelos de calidad para definir su excelencia y se han sometido a procesos de evaluación externos por organismos internacionales y nacionales, que están certificando la calidad de los mismos; sin embargo, habría que reflexionar si los criterios de evaluación con lo que se certifican los programas educativos han respondido más a un diagnóstico funcional y operativo que a una evaluación interna donde se pueda medir el proceso académico,

administrativo, técnico y de infraestructura, tal cual lo perciban los alumnos como usuarios del servicio educativo.

Para comprender en forma general el concepto de calidad en educación, se expone a continuación una breve revisión del término por algunos autores, organismos e instituciones. En 1994, el Centro Interuniversitario de Desarrollo de Chile (CINDA), definió calidad como: "conjunto de cualidades de una institución y organización estimadas en un tiempo y situación dados" (ANUIES, 2006:82). Pablo Latapí, en ese mismo año expresó que la calidad debe ser concebida como la "readaptación continua de la institución a su multitemporo social, cultural y político; como una cultura de superación y de autoexigencia" (Latapí, 1994, citado en ANUIES, 2006:82). Los anteriores conceptos resaltan que la calidad es la serie de cualidades que posee una institución: sin embargo, no expresan quién o de qué manera se pueden reconocer dichas cualidades.

La calidad interpretada en función de los propios estudiantes significa obtener una serie de atributos que nos permiten indagar la cualificación, atributo, premisa que un sujeto otorga a un programa, acción o servicio, cuyo nivel de descripción e interpretación va a depender de la experiencia vivida o contacto que éste ha tenido con el hecho o la acción educativa, manifestada a través de su propia percepción, de ahí que los estudiantes al titularse pueden expresar en forma amplia e integral la calidad del proyecto educativo en que se formaron, sobre todo porque han culminado una etapa de su formación y están en condiciones plenas de manifestar su opinión al respecto a fin de conocer cómo nos ven los propios estudiantes respecto de lo que hace académicamente y la manera como se hace.

9. Metodología de investigación

Metodológicamente, la investigación fue de tipo cualitativo y se utilizó el método etnográfico para describir e interpretar el significado de calidad que los estudiantes refirieron del programa educativo.

La etnografía, como método cualitativo, permite estudiar una realidad social determinada. A través de ésta se describe y comprende el modo de vida de las personas que se estudian, al identificar lo que la gente hace, cómo interactúa con los otros, de qué manera concibe la vida, qué opinan respecto de su realidad, qué sienten en particular y, ante todo, cómo definen su contexto y experiencia, producto de lo que viven o han experimentado de ella. La etnografía ha sido proporcionada por la antropología y significa:

"Descripción del modo de vida de una raza o grupo de individuos. Se interesa por lo que la gente hace, cómo se comporta, cómo interactúa. Se propone descubrir sus creencias, valores, perspectivas, motivaciones y el modo en que todo eso se desarrolla o cambia con el tiempo o de una situación a otra. Trata de hacer todo esto desde dentro del grupo y desde dentro de las perspectivas de los miembros del grupo. Lo que cuenta son sus significados e interpretaciones" (Woods, 1999:18).

Este método permitió describir a un grupo de egresados de la Nivelación a la Licenciatura en Trabajo Social, para conocer de qué manera interactuaron con el programa y los servicios educativos ofrecidos, acercarse al mundo de los sujetos, recuperar sus significados desde los escenarios reales y de esta manera tratar de

vincular, comprender e interpretar al grupo en particular, sus problemas, necesidades y percepciones, como unidad social educativa.

El universo lo constituyeron 120 titulaciones (Titulación por excelencia, por promedio y tesis), en el periodo 2003-2008, a excepción de 12 titulaciones efectuadas en el 2006, de las que no se recuperó la información etnográfica por pérdida de documentos.

La técnica aplicada por los entrevistadores (jurado de titulación) fue la entrevista a fin de adelantarse de esta manera en las perspectivas de los estudiantes, siendo el proceso una forma para recuperar sus significados e interpretaciones personales de la calidad del programa en función de las categorías del estudio. La información otorgada por los entrevistados, es producto de los acontecimientos que vivieron en su formación y desde los cuales manifiestan toda una carga interpretativa y significativa necesaria a descubrir.

El instrumento de recolección de datos fueron las relatorías registradas en cada titulación por parte del jurado de titulación, cuyo instrumento, de acuerdo a lo que plantea Rodríguez, se desarrolló con la intención de obtener de esta manera:

Todas las informaciones, datos, fuentes de información, referencias, expresiones, opiniones, hechos, croquis, etc., que puede ser de interés para la evaluación o el diagnóstico, es decir, son todos los datos que recoge el observador en el campo durante el transcurso del estudio (Rodríguez & *et al.*, 1999:163).

A los registros etnográficos se aplicó la técnica de análisis de contenido con la finalidad de identificar categorías y variables previamente definidas, sistematizar la información y agrupar los datos, obteniendo las frecuencias y porcentajes respectivos a través del programa SPSS.

En la evaluación de la calidad del programa se consideró la dimensión (Expectativas) basada en las categorías y variables definidos por el Sistema de Universidad Virtual de la Universidad de Guadalajara para los programas a distancia y la dimensión (Satisfacción), donde se recupera la opinión del titulado, con relación al programa y la institución, como se muestra en la siguiente tabla.

TABLA 1. DIMENSIONES, CATEGORÍAS Y VARIABLES DEL ESTUDIO

Dimensión (Expectativas)	Categorías Académico	Variables	Dimensión (Satisfacción)
		<ul style="list-style-type: none"> • Planes y programas de estudio. • Proyectos educativos. • Desempeño académico de profesores. • Perfiles de ingreso y egreso de estudiantes. • Aprendizaje de estudiantes. • Perfiles de profesores. • Proceso educativo (interacciones, utilización de materiales, asesoría, participación de estudiantes). • Materiales educativos. • Recursos informativos. • Equipo de apoyo para procesos educativos. 	

→ Continúa (Tabla 1)

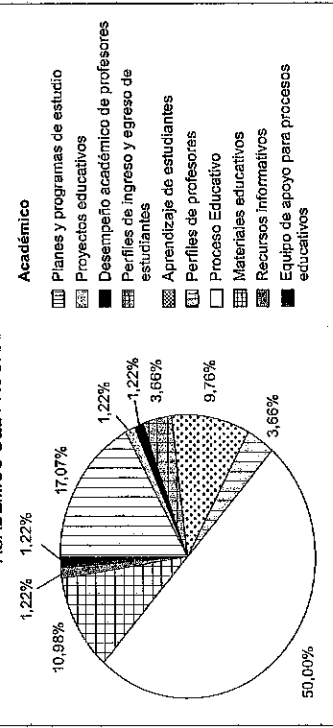
Dimensión	Categorías	Variables	Dimensión
Administrativo	Administrativo	• Perfil del personal.	Administrativo
		• Manuales de operación.	
		• Ejercicio presupuestal.	
		• Asignación de actividades.	
		• Procesos de tramitación.	
		• Atención a usuarios.	
		• Promoción de oferta educativa.	
		• Registro y control de estudios.	
		• Venta de servicios.	
		• Instalaciones.	
Técnico e infraestructura	Técnico e infraestructura	• Plataformas.	Técnico e infraestructura
		• Equipo técnico e informático.	
		• Mobiliario.	
		• Procesos de producción.	
		• Perfiles de personal.	
		• Cantidad de personal.	
		• Distribución de actividades.	
		• Instalaciones.	
		• Plataformas.	
		• Equipo técnico e informático.	

Fuente: Elaboración propia basada en el modelo educativo de la UcéG Virtual.

10. Resultados del estudio

En la categoría académica, 82 de los 120 estudiantes hicieron referencia a alguna de las variables. Se aprecia que la Nivelación a Licenciatura en Trabajo Social, desde la perspectiva de sus estudiantes, posee en general un buen nivel de calidad, cuyas variables más importantes que reconocen de su formación es el proceso educativo, el plan y programas de estudio, los materiales educativos y al aprendizaje que logran. Algunas variables obtuvieron un bajo porcentaje; sin embargo, no significa que se esté deficiente en estas áreas, sino que el estudiante no refleja opiniones acerca de los mismos.

FIGURA 1. REPRESENTACIÓN DE VARIABLES EN LA CATEGORÍA ACADÉMICO DEL PROGRAMA DE NIVELACIÓN



Fuente: Entrevista a estudiantes de la nivelación durante el periodo 2003-2008.

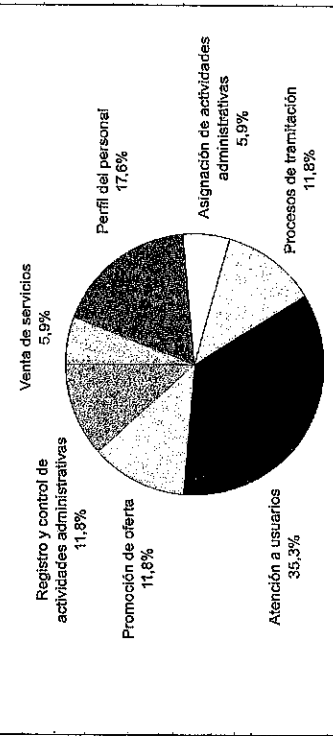
Con relación a la segunda categoría, en el aspecto administrativo, sólo 17 estudiantes mencionaron alguna de las variables contenidas dentro de ésta. La cuestión administrativa es una parte fundamental de todo programa académico y más aún en la modalidad a distancia, ya que proporciona orden, sentido y organización a un programa y, sobre todo, genera una comunicación constante con los estudiantes, en función de los requisitos, trámites y procedimientos que realiza para ser parte del programa y mantenerse como alumno vigente de la Universidad.

Es en dicho sistema donde se soporta la operatividad de las funciones del quehacer administrativo relacionado a la cuestión documental, archivística, financiera y operativa, cuyas acciones son efectuadas por el personal que atiende a los aspirantes, alumnos, egresados, personal académico y tutores.

Los estudiantes entrevistados reconocen como una gran fortaleza de las variables analizadas, la atención que como estudiantes reciben del personal administrativo, el trato directo y la calidez en la atención, siendo estrecho, amable y cordial, además de que perciben que el personal realiza sus funciones con la finalidad de ser, ante todo, una ayuda para orientarlos y reducir con ello el sentimiento de lejanía, así como evitarle al alumno, trámites innecesarios y gestiones infructíferas.

La siguiente grafica muestra los resultados de la categoría *Administrativo*:

FIGURA 2. LA CATEGORÍA ADMINISTRATIVA Y LA DISTRIBUCIÓN DE VARIABLES EN EL PROGRAMA DE NIVELACIÓN



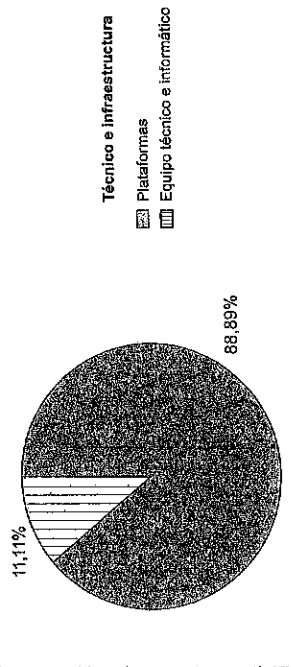
Fuente: Entrevista a estudiantes de la Nivelación durante el periodo 2003-2008.

En la parte técnica e infraestructura, sólo nueve estudiantes refirieron algunas de las variables que comprende esta categoría. Ocho de ellos resaltaron la variable *Plataforma* donde desarrollan los cursos, bajo la opción en línea, dando como porcentaje el 88,9%, sólo un estudiante consideró la variable *Equipo técnico e informático*. Ninguna otra de las variables como instalaciones, mobiliario, procesos de producción o perfiles de personal para atender la parte técnica y de infraestructura, así como la cantidad de personal y distribución de actividades, fueron consideradas.

Esto resulta significativo porque, al ser un programa a distancia, se sobreentiende que está apoyado fuertemente en un equipamiento e infraestructura que le da

soporte técnico al trabajo académico y de aprendizaje; sin embargo, esto no fue significativo para los estudiantes encuestados, tal como se muestra en la siguiente gráfica de resultados.

FIGURA 3. REPRESENTACIÓN DE LAS VARIABLES EN LA CATEGORÍA TÉCNICO E INFRAESTRUCTURA DEL PROGRAMA DE NIVELACIÓN



Fuente: Entrevista a estudiantes de la Nivelación durante el periodo 2003-2008.

II. Conclusiones

- La titulación es un acto académico importante donde culmina la etapa formativa del alumno y es un momento que puede aprovechar la institución para evaluar el producto formado de manera integral.
- La calidad la define y le significa a cada estudiante, siendo ésta de manera única y personal y producto de su propia experiencia formativa por haber sido usuario de un servicio educativo, aspectos de lo que depende la cualificación en cuanto a la calidad de un programa.
- En un estudio etnográfico, con enfoque evaluativo como el que se desarrolló en el presente estudio, permite una representación de la realidad educativa de un programa de nivel superior, interpretada por los sujetos y en función de su proceso de significación vivido en el contexto educativo, desde la cual es factible medir la calidad.
- La metodología cualitativa posibilitó, a través de la entrevista, analizar el problema educativo desde la percepción de los estudiantes, y permitió acercarse de esta forma al mundo de significados y símbolos de la realidad que vivió el alumno en su formación académica.
- El estudio logró aproximarse a la percepción de los estudiantes que han egresado del programa, con relación a la calidad del proyecto educativo en que se formaron, identificando por parte de ellos que la Nivelación cumple satisfactoriamente con los niveles de calidad esperados.
- El estudiante es una parte fundamental en la evaluación interna de un programa de estudios, y a través del método etnográfico, es posible que exprese verbalmente en la entrevista, la vivencia que ha tenido en el proceso enseñanza-aprendizaje, siendo la titulación un espacio académico idóneo para obtener sus juicios y

percepción respecto a la calidad de un programa educativo, misma que es recuperable y descifrada con fines evaluativos, como lo demuestra el estudio realizado.

- El estudiante es una pieza clave en el proceso educativo y puede manifestar su percepción respecto de la calidad del programa formativo, las ventajas competitivas, los desafíos durante su formación, cuya información puede guiar el futuro hacia la calidad y mejora continua, tanto de los programas como de las instituciones.

12. Referencias bibliográficas

- Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (2002). *Indicadores de calidad para la educación a distancia. Reporte preliminar*. Cozumel, Q. Roo.: ANUIES Consejo Regional Centro-Sur.
- Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (2006). *Consolidación y avance de la Educación Superior en México, elementos de diagnóstico y propuestas*. México, D.F.: ANUIES.
- Pancorvo, J. (2003). "Calidad en salud. Calidad del servicio". *Revista Gerencia en Salud* 2(5).
- Rodríguez, G. G.; Gil, F. J. y García, J. E. (1999). *Metodología de la investigación Cualitativa*. Segunda edición. Málaga, España: Aljibe.
- Sistema de Universidad Virtual (2004). "Modelo educativo de U de G virtual". Consultado en <http://www.udgvirtual.udg.mx>
- Universidad de Guadalajara (2010). Logros de la Universidad de Guadalajara. Consultado en www.udg.mx
- Woods, P. (1993). *La escuela por dentro. La etnografía en la investigación educativa*. va. Barcelona, España: Paidós y M.E.C.