

ESTUDIO ETNOGRÁFICO DEL COMPORTAMIENTO EN AULAS COMO BASE PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL CONTROL INTERNO

Data de submissão: 09/06/2023

Data de aceite: 03/08/2023

María del Carmen Jardón Gallegos

Universidad Rosario Castellanos.
Dirección de Investigación y Posgrado.
Ciudad de México
Orcid 0000-0001-8033-0592

RESUMEN: La implementación de un sistema de control interno (SCI) ayuda con la prevención de inconsistencias, reducción de tiempo de respuesta, disminución del retrabajo y número de errores; además de la obtención de beneficios como el incremento de la cobertura, aumento de eficiencia terminal por asignatura, bloque escolar y de egresados. A través de este documento se propone una metodología que muestra la importancia de contar con un SCI mediante un análisis etnográfico de las situaciones que se pueden presentar en el aula y derivado del análisis identificar aspectos que se tengan que prevenir, corregir y reforzar; y así, obtener mejores resultados.

La metodología será el diseño descriptivo – no experimental y como resultado se obtienen los puntos a considerar en la implementación del control interno; mismos que fueron identificados en el estudio

etnográfico de un aula.

PALABRAS-CLAVE: control interno, etnografía y retroalimentación

ABSTRACT: The implementation of an internal control system (ICS) helps with the prevention of inconsistencies, reduction of response time, reduction of rework and number of errors; in addition to obtaining benefits such as increased coverage, increased terminal efficiency by subject, school block and graduates. Through this document, a methodology is proposed that shows the importance of a SCI through an ethnographic analysis of the situations that can arise in the classroom and derived from the analysis, identify aspects that have to be prevented, corrected and reinforced; and thus obtain better results.

The methodology will be the descriptive - non-experimental design and as a result the points to be considered in the implementation of internal control are obtained; the same ones that were identified in the ethnographic study of a classroom.

KEYWORDS: internal control, ethnography and feedback

PROYECTO DE INTERVENCIÓN

Con base en Fierros, (2022) el proyecto de intervención implica una acción de manera directa en el propósito de la investigación, que en este caso deriva en contar con una fase de intervención directa en el aula, con acceso en tiempo real a cómo interactúa el docente y los estudiantes de una asignatura a nivel superior. La muestra será de la carrera de Finanzas y la asignatura es Gestión y Administración de Instituciones financieras. Con base en un estudio etnográfico del aula, se estima que en un periodo cuatrimestral se pueda tener acceso al aula virtual y analizar el funcionamiento y actividades desempeñadas por el docente y los estudiantes. Si bien como parte de los resultados de la investigación puede quedar abierta la línea de investigación de un proyecto de innovación que desarrolle los cambios propuestos aplicados para la mejoría de los futuros cursos de la asignatura.

El instrumento de investigación a emplear será de carácter cualitativo y mediante un formulario para ser distribuido por la red social de Facebook, empleará la escala de medición del 1 a 5, donde 5 será el punto más favorecedor y en cada sección al final tendrá dos reactivos abiertos (no obligatorios) para que el participante pueda dar su punto de vista. La parte final del formulario está diseñado de manera cuantitativa ya que incluirá las estadísticas de la institución en la que trabaja el participante.

METODOLOGÍA

Con base al diseño descriptivo; se generará conocimiento y acciones útiles para los interesados en el sector educativo con sistema multimodal derivado que se llevará a cabo la descripción de cada modelo de sistema de control interno para crear un sistema innovador que permita que la gestión de la institución educativa logre en corto plazo las metas, objetivos y misión; así como, identificar áreas de oportunidad, definir y cuantificar riesgos y tomar acciones que prevengan y corrijan procesos con la finalidad de obtener mejores resultados.

Objetividad

Los recursos humanos utilizados en la investigación corresponden al investigador y personas que respondieron el formulario correspondiente al cuestionario de control interno para determinar las áreas de oportunidad en sus instituciones. Respecto a los recursos materiales, solo se requiere el uso de equipo de cómputo e internet; para la parte financiera no se requiere de financiamiento.

Planteamiento del problema

Como parte del planteamiento del problema se considera importante el establecimiento del control interno en las instituciones educativas es como parte del uso

de mejores prácticas corporativas ya que al establecer políticas y procedimientos que permitan que la infraestructura de la institución sea aprovechada al máximo y el objetivo se cumpla en el corto y mediano plazo; por lo que el control interno debe ser considerado como una herramienta de trabajo para lograr identificar situaciones a atender derivado de su identificación en el estudio etnográfico, evitar el descontrol, alcanzar las metas y mejorar los tiempos de respuesta.

MARCO TEÓRICO

Con base en Holmes, (2013) el control interno está constituido por los métodos que sigue una compañía para proteger sus activos, para protegerse contra erogaciones impropias de sus activos, para protegerse de incurrir en obligaciones inadecuadas, para asegurar la exactitud y confiabilidad de toda la información financiera y de operación, para juzgar la eficacia de las operaciones y para medir la adhesión a las políticas establecidas por la compañía. El control interno comprende el plan de organización, los métodos y procedimientos que en forma coordinada son adoptados por una entidad para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera y la complementaria administrativa y operacional, promover la eficiencia operativa y estimular la adhesión a las políticas prescritas por la administración.

De acuerdo con el Instituto Mexicano de Contadores Públicos, (2018) los elementos del sistema de control interno conforme a COSO y que se deberán atender con los resultados del estudio etnográfico son los siguientes:

- Ambiente de control. Es la combinación de factores que afectan políticas y procedimientos de una entidad, fortaleciendo o debilitando sus factores.
- Evaluación de riesgos. Es la identificación, análisis y administración de riesgos relevantes en la preparación de estados financieros que puedan evitar que estos estén razonablemente presentados.
- Sistemas de información y comunicación. Los sistemas de información relevantes con los objetivos de reportes financieros incluyen un sistema contable que consiste en métodos y registros para identificar, analizar, clasificar, registrar y producir información cuantitativa de operaciones de la entidad económica.
- Procedimientos de control. Son procedimientos y políticas que establece la administración y que proporcionan una seguridad razonable de que se van a lograr eficaz y eficientemente los objetivos específicos.
- Vigilancia. Proceso que asegura la eficiencia del control interno a través del tiempo e incluye la evaluación del diseño y operación de procedimientos de control en forma oportuna; así como, aplicar medidas correctivas.

De acuerdo con Aguirre Baztán (1995: 3), el término etimológico, indica que “la etnografía es el estudio descriptivo “graphos” de la cultura “ethnos” de una comunidad”.

Derivado de la acepción anterior, podemos indicar que la etnografía se apoya en estudios descriptivos de un entorno determinado, que para este caso es el aula virtual pero que pudiera ampliarse a toda la institución educativa.

El estudio etnográfico busca consolidar el estudio del comportamiento institucional además del comportamiento de los diversos actores involucrados en el aula virtual; tales como los estudiantes, docentes y personal administrativo; y con ello, ubicar las fortalezas y áreas de oportunidad que se puedan reforzar en el SCI. Lo anterior, se manifiesta en los siguientes sucesos:

- La gestión de la institución educativa deberá estar dispuesta a realizar los cambios que sean necesarios, sin embargo, algunas instituciones al ser de nueva creación no tienen planteados los lineamientos básicos y conocer la importancia de dejar por escrito los acuerdos sobre políticas y procedimientos y establecer mecanismos que permitan hacer del conocimiento del personal lo acordado en la alta dirección.
- Identificar las inconsistencias en los procedimientos con los que se trabaja inicialmente para fortalecer y establecer nuevas políticas y manuales diversos.
- Los resultados por ciclo escolar que generen indicadores como resultado de la gestión y empleo de recursos asignados en el presupuesto anual.

Goetz y Le Compte (1988: 28-29) consideran tres premisas propias de la etnografía escolar y son:

1. **Las estrategias utilizadas proporcionan datos fenomenológicos;** éstos representan la concepción del mundo de los participantes que están siendo investigados.
2. **Las estrategias etnográficas de investigación empíricas y naturalistas.** Se recurre a la observación participante y no participante para obtener datos empíricos de primera mano.
3. **La investigación etnográfica tiene un carácter holista.** Pretende construir descripciones de fenómenos globales en sus diversos contextos y determinar, a partir de ellas, las complejas conexiones de causas y consecuencias que afectan el comportamiento y las creencias en relación con dichos fenómenos.

El estudio etnográfico debe contemplar diferentes temporalidades como antes de iniciar los cursos escolares, al inicio, durante y al cierre de estos; y dentro de éstos aspectos como la apertura, flexibilidad, eficacia, accesibilidad acompañamiento personalizado, economía y comunidad. Con base en este estudio se obtienen los siguientes aspectos a controlar y que más adelante se relacionarán en la tabla de resultados:

- Administración de las aulas
- Configuración de las aulas
- Disponibilidad del servidor
- Diseño instruccional del programa educativo

- Materiales por asignatura
- Actividades con base al modelo (basado en competencias)
- Planificación y calendarización
- Políticas de trabajo
- Actividades del personal administrativo
- Actividades de los docentes
- Actividades de los estudiantes
- Tiempo invertido por los diferentes actores que interactúan en el aula
- Recursos tecnológicos
- Sesiones síncronas

También será necesario contemplar si se requiere analizar el comportamiento de una asignatura que tienen un alto índice de reprobación, asignaturas de tronco común, área de trabajo (tronco común, disciplinar, especialización, etc.) o todo el programa educativo.

INTERVENCIÓN

En una revisión inicial de las modalidades en línea, virtual y a distancia se obtienen tres tablas que indican los principales indicadores a considerar para realizar la propuesta de control interno derivado de la revisión etnográfica del aula.

Con base a Ibáñez (2020) en la educación en línea los docentes y estudiantes participan e interactúan en un entorno digital, a través de recursos tecnológicos haciendo uso de las facilidades que proporciona el internet y las redes de computadoras de manera sincrónica; es decir, que estos deben de coincidir con sus horarios para la sesión. Algunas consideraciones de esta modalidad se muestran en la tabla 1:

Indicador	Aspectos por considerar	Resultados
Apertura	Se amplía el acceso a la información y se reduce las barreras geográficas.	<ul style="list-style-type: none"> • Plataforma con libre acceso 24/7 tanto para docentes como estudiantes • Accesible desde cualquier parte del mundo al contar con internet
Flexibilidad	Favorece la autogestión de los tiempos de dedicación.	<ul style="list-style-type: none"> • Material disponible en el aula • Material complementario que sea descargable • Actividades enfocadas al logro del conocimiento y la práctica
Eficacia	Promueve el desarrollo de la autonomía personal y la gestión del tiempo.	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación semanal del curso. • Calendarización de actividades • Actividades configuradas para la entrega en tiempo
Acompañamiento personalizado	Acompañamiento personalizado al estudiante, aún con trabajos grupales.	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas de trabajo para docentes • Políticas de trabajo para estudiantes • Sesiones en vivo para aclarar temáticas y dudas
Economía	Reducción de gastos de uso de espacios físicos y de traslados.	<ul style="list-style-type: none"> • Las instalaciones pueden ser con menor dimensión. • Los traslados de cierto personal bajan
Comunidad	Se promueve la reflexión entre la comunidad académica y el pensamiento crítico como trabajo colaborativo.	<ul style="list-style-type: none"> • La dimensión epistemológica debe considerar no solo la adquisición de conocimientos sino la práctica

Tabla 1. Indicadores por considerar en el establecimiento del control interno en la modalidad en línea y resultados derivados del estudio etnográfico.

La educación virtual requiere recursos tecnológicos obligatorios (computadora, laptop, tablet, conexión a internet y el uso de una plataforma educativa); se trabaja de manera asincrónica (el docente trabaja en diferentes horarios al de los estudiantes). Para que el estudiante pueda trabajar sin contratiempos, tanto la institución educativa como el docente deben integrar los contenidos, recursos y materiales; si el estudiante tiene dudas contará con foros para plasmarlas y que el docente las resuelva lo antes posible. Algunas consideraciones de esta modalidad se muestran en la tabla 2:

Indicador	Aspectos por considerar	Resultados
Flexibilidad	Se trabaja de manera sincrónica, en donde no es necesario coincidir en tiempo real docentes-estudiantes.	<ul style="list-style-type: none"> • El tiempo invertido cada persona lo gestiona con base en sus ocupaciones • Se puede trabajar en cualquier hora del día • Actividades disponibles todo el tiempo con base en la calendarización
Eficacia	Se maneja de manera sesión-retroalimentación.	<ul style="list-style-type: none"> • Los temas avanzan con rapidez • Se evitan distracciones • Los estudiantes van al mismo ritmo.

Tabla 2. Indicadores por considerar en el establecimiento del control interno en la modalidad virtual.

La educación a distancia puede mezclar la presencialidad con lo virtual y dependerá de la distribución de tiempos de los programas educativos para establecer el porcentaje de en que se imparte lo presencial y lo virtual. Los estudiantes contarán con los materiales y recursos de manera física y también disponible en el ambiente virtual; tendrán el control de su tiempo de estudio, de su ritmo de aprendizaje. Algunas consideraciones de esta modalidad se muestran en la tabla 3:

Indicador	Aspectos por considerar	Resultados
Flexibilidad	Los estudiantes regulan sus tiempos de estudio.	Material disponible en el aula Material complementario que sea descargable Actividades enfocadas al logro del conocimiento y la práctica
Accesibilidad	Es incluyente y accesible a todos los niveles socioeconómicos.	Recursos tecnológicos que facilitan la sencillez de los recursos educativos

Tabla 3. Indicadores por considerar en el establecimiento del control interno en la modalidad a distancia.

Fuente: Elaboración propia, 2022.

Los “tiempos de pandemia” dieron pie a la educación remota de emergencia que surgió a raíz de la crisis mundial de COVID-19, los diferentes tipos de modalidades de educación (multimodalidad) facilitan a los estudiantes continuar con su formación e incluso a los profesionistas y empresas en sus capacitaciones.

RESULTADOS

En la revisión del aula derivado del estudio etnográfico se puede determinar aspectos relevantes que debe contemplar la revisión del control interno, como lo es por temporalidad: la información de inicio del curso proporciona las actividades que la institución debe realizar y revisarle al docente y generar así, recomendaciones de mejora como se muestra en la

imagen 1.

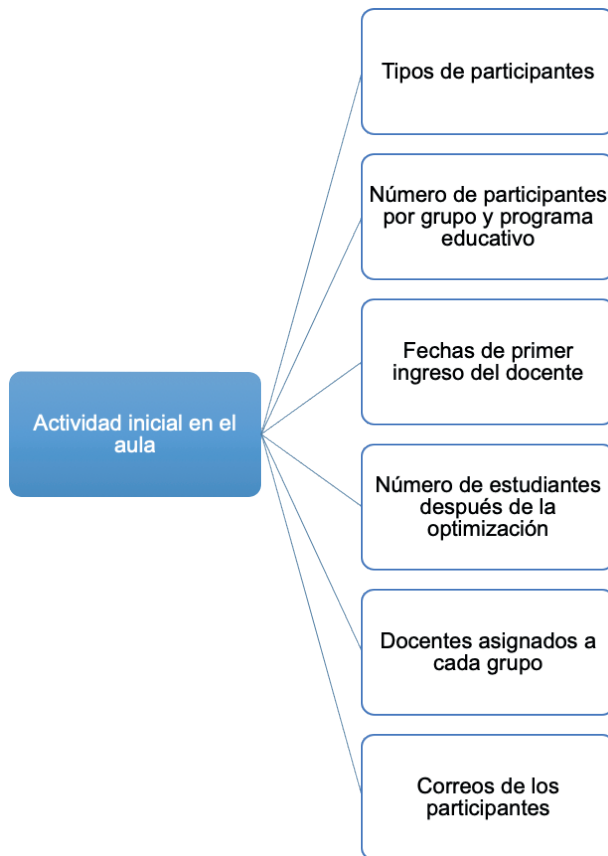


Imagen 1. Reporte de las actividades iniciales en el aula

En la imagen 2 se observa la estructura y seguimiento del aula considerando una revisión de las asignaturas que conforman el programa educativo y conocer los tipos de foros (dudas, avisos, actividades colaborativas ponderables en el calificador, entre otros); así como su temporalidad de apertura para dar seguimiento al conocer si se publicaron en tiempo o no. Por otro lado, se contempla que el perfil en el aula sea editado, revisar que los materiales en aula estén cargados, el control de las sesiones sincrónicas por grupo y verificar si se publicó en tiempo la planeación que corresponde a la primera unidad; así como, la apertura de los foros cuando corresponda.

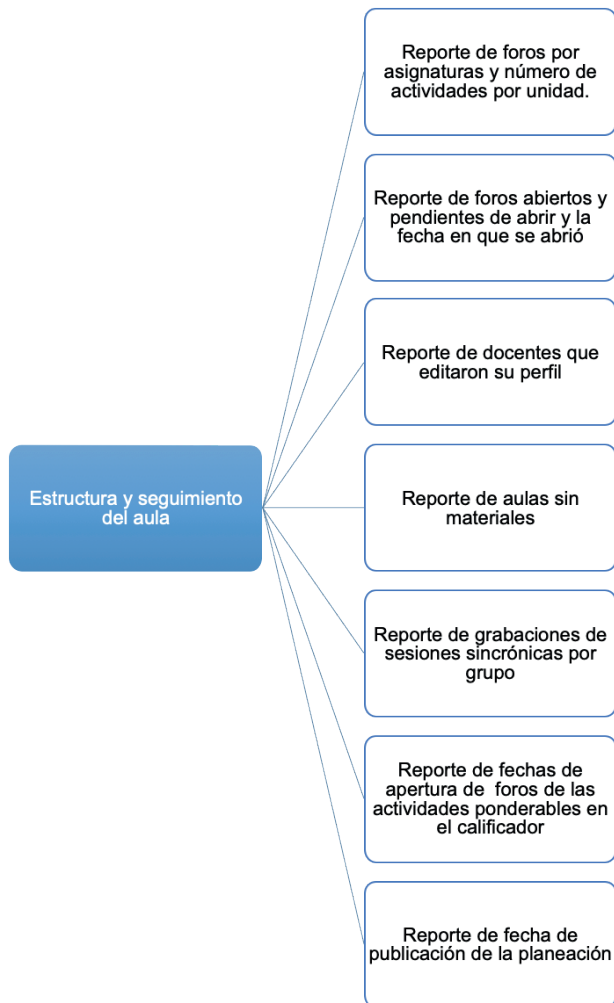


Imagen 2. Reporte de la estructura y seguimiento en el aula

La revisión del uso adecuado de las herramientas implica obtener el reporte de las retroalimentaciones de cada grupo, revisar el tipo de mensajes de recuperación y motivación enviados a los estudiantes; así como los mensajes publicados directo en el aula; como se muestra en la imagen 3:

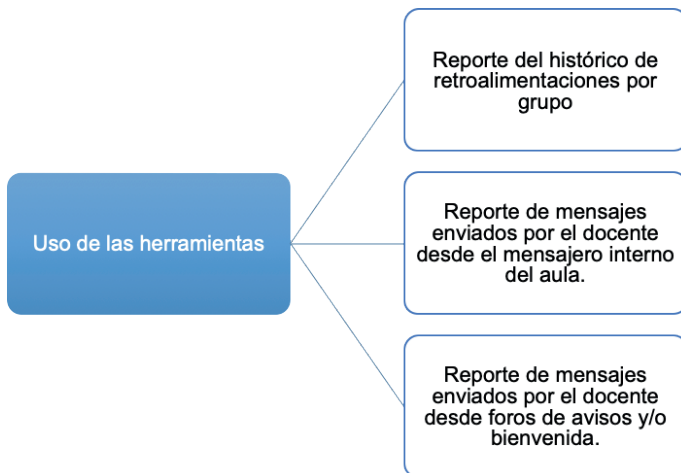


Imagen 3. Reporte de la actividad del docente en las herramientas del aula

El seguimiento de la actividad en los foros es relevante para identificar el que el docente esté atendiéndolos como se muestra en la imagen 4:

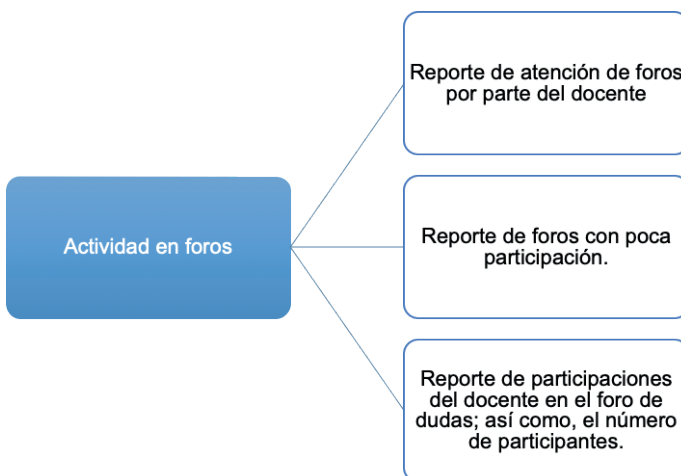


Imagen 4. Reporte de la actividad en los foros

El seguimiento administrativo es relevante para controlar que el docente esté trabajando adecuadamente y no se afecte a los estudiantes; por lo que, se debe contemplar las actividades pendientes de revisar y la antigüedad de estas, revisión de cambios de docentes para notificar a los estudiantes y verificar que se presente; y verificar la asistencia y actividad del docente; lo cual se muestra en la imagen 5:

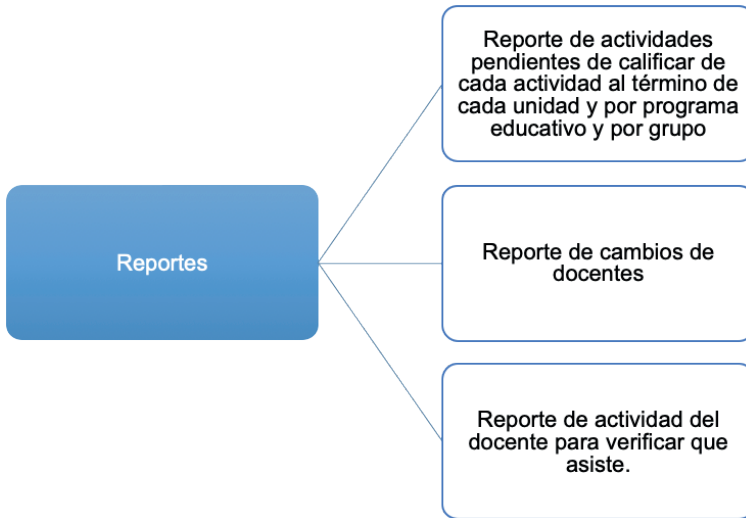


Imagen 5. Reporte de la actividad durante el curso escolar

En la imagen 6 se muestran los informes finales que se obtendrán, tales como los calificadores finales con los que se generan las actas de calificaciones, la actividad final del docente, reporte de último día de actividad y si hubo actividades pendientes de revisar al cierre.

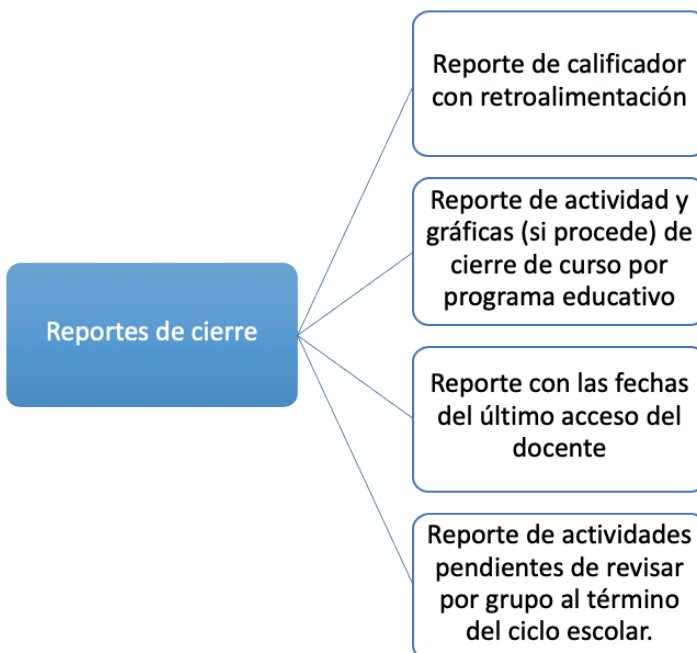


Imagen 6. Reporte de las actividades de cierre de curso en el aula

Sin duda la gestión de una institución educativa es compleja y esto implica que los controles internos deben implementarse y reforzarse.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Un estudio etnográfico en una institución educativa permitirá evaluar el trabajo realizado por los distintos actores que intervienen en la comunidad educativa, así como llevar a cabo una evaluación de la calidad esperada de los diversos procesos; así como la motivación y aprendizaje logrado en los individuos observados.

Sin duda el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) TAC (tecnologías del aprendizaje y del conocimiento) y las TEP (Tecnologías Para el Empoderamiento y la Participación) permiten el trabajo colaborativo, donde éstas últimas permiten un aprendizaje autónomo que forme a docentes y estudiantes conectados a la inteligencia colectiva donde se comparten ideas, intereses y propuestas en favor de un objetivo en común que los beneficia dentro y fuera del contexto educativo. El conocer nuevas herramientas empodera a los docentes para que puedan formar a sus estudiantes, además de que deberán ir pasos adelante para poder enseñar, generar ejemplo y transmitir conocimientos a sus estudiantes para estos lo apliquen en su vida escolar y profesional.

Previamente se abordó que el estudio etnográfico requerirá de información que puede proveer la propia institución o que se creen partiendo de las necesidades iniciales de la etnografía académica. El estudio etnográfico de las aulas permite realizar un análisis de:

- Comportamiento de las asignaturas de tronco común, disciplinares y de especialización; y así determinar aquellas que tienen una complejidad por la temática, tales como estadística básica
- Deserción escolar por reprobación
- Deserción escolar por problemas tecnológicos

Es importante determinar cuáles serán los reportes generales que se tienen que analizar como base para saber de manera general el comportamiento de los grupos y detectar posibles “focos rojos de atención” y/o áreas de oportunidad que de no ser atendidos puede incidir en quejas de los estudiantes. La división del curso en tres momentos (inicio, durante y cierre) es fundamental para que se dé un seguimiento permanente y se propongan acciones correctivas en caso de encontrar alguna área de oportunidad.

Los resultados derivados del estudio etnográfico en el aula son de gran utilidad para realizar una prospectiva y proyección a largo plazo sobre lo que se quiere conseguir, logrando cambios significativos y que el personal de la institución educativa se adapte rápido a dichos cambios. Al poder comprender la cultura de la institución educativa, se mejoran las relaciones interpersonales y la toma de decisiones es oportuna y veraz.

AGRADECIMIENTOS

El presente trabajo se desarrolló en el marco de los estudios del posgrado del Doctorado en Ambientes y Sistemas Educativos Multimodales de la Universidad Rosario Castellanos para la obtención del grado.

REFERENCIAS

Aguirre Baztán, A. (Ed.) (1995). **Etnografía. Metodología cualitativa en la investigación sociocultural**. Barcelona: Marcombo.

Anthony / Govindarajan. “**Management control system**” Ed. Mc Graw Hill, twelfth edition, New York, United States, 2007. 768 p.

Arens. Alvin A. **Auditoría. Un enfoque integral**. Ed. Pearson, Décimo primera edición, México 2017. 834 p.

Arjona Canas, Álvaro, **Gobierno corporativo, control de riesgos y auditoría interna**. Ed. Tirant lo Blanch 2017. 258 p.

Castro, (2022) **Material de asignatura: Trabajo de investigación. Plan de desarrollo y piloteo**. Instituto de Estudios Superiores Rosario Castellanos

Consejo coordinador empresarial. **Código de mejores prácticas corporativas**. En línea. Recuperado de: <http://www.cce.org.mx/sites/default/files/CodigoMejoresPracticas.pdf>

Díaz de Rada, A. (2011) **El taller del etnógrafo: materiales y herramientas de investigación en etnografía**. UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia.

Escobar Guerrero, Miguel (1994), **La etnografía crítica en la Universidad**, en Mario Rueda, Gabriela Delgado y Jacobo Zardel (coords.), *La etnografía en educación. Panorama, prácticas y problemas*, México, CISE/UNAM.

García Argüeyes, R. E., y Calderón Vivar, R. (2009). **El sistema de educación multimodal en la Universidad Veracruzana**. X Congreso Nacional de Investigación Educativa, 1–10. Recuperado de: http://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v10/pdf/area_tematica_07/ponencias/1805-F.pdf

Guzmán, T., Escudero, A., Chaparro, R., Ordaz, T., y García, T. (2016). **Sistema multimodal de educación. Principios y lineamientos de la educación a distancia, abierta y mixta de la Universidad Autónoma de Querétaro**. EDMETIC (Revista de Educación Mediática y TIC), 5, 1–84. Recuperado de: <http://www.uaq.mx/index.php/conocenos/direcciones/ded>

Guzmán-Flores, T. (2016). **Sistema multimodal de educación. Universidad Autónoma de Querétaro**. Recuperado de: <https://www.uaq.mx/docsgrales/informatica/Sistema-Multimodal-de-educacion-UAQ.pdf>

Hammersley, M. & Atkinson, P. (1994). **Etnografía. Métodos de investigación**. Barcelona: Paidós.

Holmes, Arthur W., **Principios básicos de auditoría**, Ed. Compañía Editorial Continental, México, 2013, 460 p.

Ibañez, Fernanda (2020) **Educación en línea, virtual, a distancia y remota de emergencia, ¿cuáles son sus características y diferencias?** Recuperado de: <https://observatorio.tec.mx/edu-news/diferencias-educacion-online-virtual-a-distancia-remota>

Instituto Mexicano de Contadores públicos, A.C. **Historia**. En línea. Recuperado de: <http://imcp.org.mx/quienes-somos/historia/>

Paradise, Ruth (1994), **Etnografía: ¿técnicas o perspectiva epistemológica?**, en Mario Rueda, Gabriela Delgado y Jacobo Zardel (coords.), *El aula universitaria. Aproximaciones metodológicas*, México, CISE-UNAM.

Sánchez Fernández de Valderrama, José Luis / Alvarado Riquelme, María. **Teoría y práctica de la auditoría I. Concepto y metodología**. Ed. Ediciones Pirámide. 2017, 512 p.

Santillana González, Juan Ramón. **Auditoría Interna**. Ed. Pearson. 2013, Tercera edición. 266 p.

Santillana González, Juan Ramón. **Sistemas de control interno**. Ed. Pearson. 2015, 435 p.

Sánchez Fernández de Valderrama, José Luis / Alvarado Riquelme, María. **Teoría y práctica de la auditoría II. Análisis de áreas y casos prácticos**. Ed. Ediciones Pirámide. 2017, 704 p.

Serra, C. (2004). **Etnografía escolar, etnografía de la educación**. *Revista de Educación*, 334, 165-176.

Torres Arturo, Jasso Javier. (2005) **Cross Border Acquisitions and Mergers: The Learning of the Mexican Corporative Groups**, *Innovation: management, policy & practice*, Australia, Vol. 7 No. 2-3, 240-255 p.

Torres Arturo, Jasso Javier (2016), **Learning and innovation in multinational companies from emerging economies: The Case of CEMEX**. En Latif Al-Hakim, Xiaobo Wu, Andy Koronios, Yongyi Shou, *Handbook of Research on Driving Competitive Advantage through Sustainable, Lean, and Disruptive Innovation*, chapter 18, IGI Global, pp 427-457.

Torres Arturo, Jasso Javier (2017) **Innovation and entrepreneurial capabilities in developing countries firms: a case study of a Mexican firm**, *International Journal of Work Innovation*, Vol .2. Issue 1, pp.101-120.