

## **Análisis Etnográfico**

### **Identificación de los usuarios**

Para este análisis se destacan la participación de docentes y estudiantes. Los usuarios involucrados se distribuyen en: Director(a) de programa, coordinador(a) de programa y estudiante.

### **Modelo de entrevista**

Teniendo en cuenta que el proceso de realización de equivalencias no se lleva a cabo de manera muy frecuente, tienen ciertas temporadas en las que se presentan mayoritariamente, se opta por el uso de la entrevista para realizar el análisis etnográfico. De esta manera, se procede a realizar la entrevista a los coordinadores de programa y a estudiantes de la Universidad del Valle, solicitando información sobre el proceso que realizan para las equivalencias de asignaturas y los elementos que utilizan.

### **Desarrollo**

#### **1. Solicitud de equivalencias**

Si inicialmente el estudiante que desea realizar una equivalencia de una asignatura, no conoce el proceso para solicitarla, se acerca al coordinador del programa académico, quien le brinda la información y asesoría necesaria al estudiante.

El siguiente paso que es llenar los formularios de solicitud de equivalencia se lleva a cabo de dos maneras:

1. Para los estudiantes en general, de la mayoría de los programas académicos, el estudiante se dirige a la fotocopidora de la universidad y compra un formato de equivalencias y consigna la información que

solicita el documento, además realiza una carta como constancia de que ha solicitado el proceso de equivalencia.

2. Los estudiantes de tecnología de sistemas de la Universidad del Valle ingresan a la página “www...”, allí llena el formulario de solicitud de equivalencia, lo imprime, además realizar la carta que consta la solicitud.

Luego, el estudiante se dirige a la universidad y tiene dos opciones: 1. Dejar el formulario y la carta en ventanilla única o 2. Ir directamente donde el coordinador de programa o gestor académico y entregar estos formatos.

En el caso de las solicitudes radicadas en ventanilla única, éstas solicitudes son enviadas al coordinado de programa o el coordinador va a ventanilla única a recogerlas.

Una vez que el coordinador o gestor académico tenga el formato diligenciado por el estudiante, procede a verificar que la información consignada en éste sea correcta y verídica, corroborante que:

1. El estudiante se encuentre matriculado.
2. El estudiante realmente haya cursado la asignatura que desea homologar.
3. La calificación consignada en el formulario, sea correcta.
4. La asignatura que se pretende realizar equivalencia, sí cumpla con el requisito.

Después de verificar que cumple con los puntos anteriores, el coordinador de programa al ingresar al sistema de registro académico transcribe la información del formulario de equivalencia y la guarda, seguidamente notifica por correo electrónico al director de programa que en el sistema se cargaron solicitudes de equivalencia para que pueda revisarlas.

El director de programa es quien oficializa como tal la solicitud de equivalencia, ingresa al sistema de registro académico y procede a corroborar la información de la solicitud de equivalencia, determinando si cumple o no con las condiciones para aprobar o reprobar la solicitud y desde el sistema, oficializa como tal dicha solicitud. En caso de que se

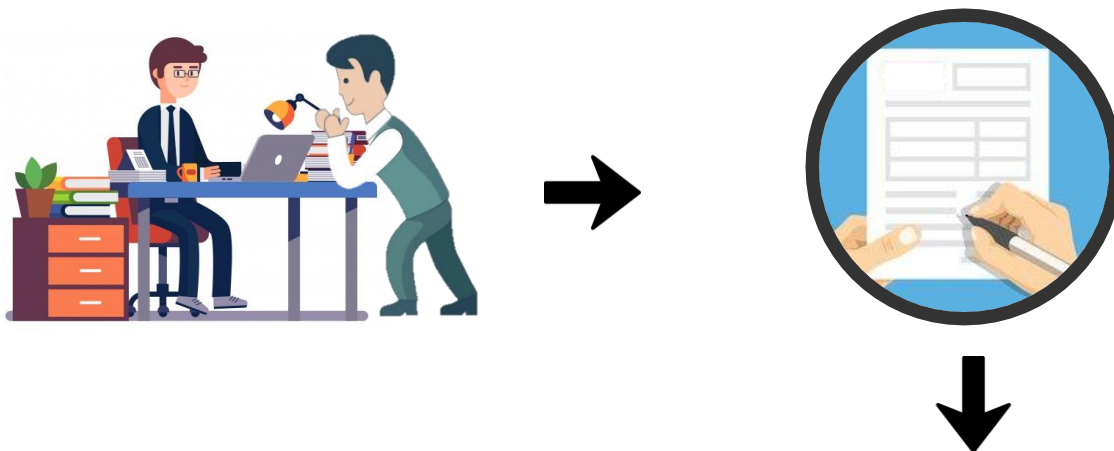
requiera realizar algún cambio en la solicitud de equivalencia, el director avisa al coordinador de programa para que realice los cambios.

Generalmente el director de programa no notifica al coordinador de programa cuando oficializa alguna solicitud, por ello, el coordinador debe estar revisando periódicamente el sistema de registro académico para verificar que hayan respondido a las solicitudes. Una vez que el director encuentre alguna solicitud ya oficializada, en algunos casos, no siempre, se le notifica al estudiante por correo electrónico que han dado respuesta a su solicitud.

El coordinador de programa tiene el apoyo de una persona que cumple su función de monitora, ayudando en tareas administrativas del coordinador, de este modo, muchas veces es el monitor (a) quien realiza el proceso descrito anteriormente del coordinador, sin embargo, la responsabilidad de lo que se emite o no en este proceso, es del coordinador.

Cabe aclarar que el proceso de equivalencias se puede realizar en cualquier momento del desarrollo de un semestre, pero generalmente llegan gran cantidad de solicitudes cuando se está iniciando el semestre.

En las siguientes ilustraciones se describe el proceso de equivalencias.





## 2. Cuestiones observadas

### *Coordinador de programa*

- **Contexto de uso:** La actividad se desarrolla en oficinas de la Universidad del Valle, en un entorno que en algunas ocasiones puede presentar interrupciones; el usuario está en medio de otras personas, que generalmente desempeñan funciones similares.
- **Interrupciones:** Las interrupciones suelen darse por funcionarios, estudiantes de la universidad o terceros.
- **Uso de dispositivos:** Un computador con acceso a internet.
- **Uso de aplicaciones:** Registro académico y Gmail.
- **Objetos:** Computador.
- **Problemas:** La revisión y transcripción manual de las solicitudes de equivalencia; la poca legibilidad de las solicitudes, además tener que estar revisando periódicamente el sistema para verificar si se ha oficializado la solicitud.

### *Director de programa*

- **Contexto de uso:** La actividad se desarrolla en oficinas de la Universidad del Valle, en un entorno que en algunas ocasiones puede presentar interrupciones.
- **Interrupciones:** Las interrupciones suelen darse por funcionarios, estudiantes de la universidad o terceros.
- **Uso de dispositivos:** Un computador con acceso a internet.
- **Uso de aplicaciones:** Registro académico y Gmail.
- **Objetos:** Computador.
- **Problemas:** Revisar manualmente las solicitudes.

### *Estudiantes*

- **Contexto de uso:** La actividad inicialmente puede ser desarrollada desde su casa y luego dirigirse a la universidad o directamente en la Universidad del Valle.
- **Interrupciones:** Pueden recibir interrupciones por otras personas, pero no afectan de manera drástica en el desarrollo de la actividad.

- **Uso de dispositivos:** Computador, impresora, fotocopidora.
- **Uso de aplicaciones:** Gmail, página www....
- **Objetos:** Computador, lapicero, papel.
- **Problemas:** Desplazarse hasta la Universidad para realizar la solicitud de equivalencia, la demora en obtener respuestas frente a su solicitud.

De manera general, frente a los problemas encontrados, se percibió procesos muy lentos que requieren un trabajo exhaustivo al momento de verificar la información de las solicitudes de equivalencias, por tanto, hay demora en las tareas del director de programa y coordinador, adicionando a éste último el tener que registrar manualmente la información que le suministra el estudiante y la dificultad que en ocasiones se presenta cuando el estudiante no tiene una letra legible. Por otra parte, la poca información que pueden encontrar los estudiantes respecto a las asignaturas con las que pueden realizar equivalencia.

### **3. Actores que intervienen**

De los siguientes actores que intervienen en el proceso de las equivalencias de asignatura, no todos realizan una función directa con el proceso, algunos simplemente funcionan como un medio de comunicación de información, como por ejemplo es el caso del funcionario(a) administrativo(a) de ventanilla única.

- **Monitor (a):** Es quien ayuda en las tareas del coordinador de programa.
- **Coordinador (a) de programa:** Da la asesoría que requiera el estudiante para su solicitud; verifica y transcribe las solicitudes de equivalencia.
- **Director (a) de programa:** Verifica, comprueba y oficializa las solicitudes de equivalencia.

- **Registro académico:** Permite la consignación y envío de la información entre los actores coordinador y director de programa.
- **Estudiante:** Es la persona solicitante de equivalencia de asignaturas, encargado de entregar la información necesaria en el formulario respectivo.
- **Funcionario (a) administrativo (a):** Es la persona que se encuentra en ventanilla única que se encarga de recibir las solicitudes por parte de los estudiantes y entregarla al coordinador (a) de programa o monitor (a).

Los actores que hacen parte del proceso de las equivalencias, son personas que tiene nivel educacional medio y alto, con conocimientos básicos en el uso de medios informáticos.

## Conclusiones

Lo que se pretende con el proyecto es agilizar los procesos que se llevan actualmente para el registro de las solicitudes de equivalencia, dándole un uso importante a la tecnología y reduciendo tiempos en las tareas de algunos de los actores evitando el trabajo manual.

A continuación, se gráfica detallándose cómo sería el proceso de solicitud de equivalencias una vez lanzado el proyecto. Los usuarios pueden ingresar a la aplicación una vez se encuentren registrados, el estudiante pueda realizar el formulario directamente en la aplicación, la información llegará al coordinador quien la verificará y aprobará para ser enviada al director, quien finalmente oficializa la solicitud.

