



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

**UNA METODOLOGÍA DERIVADA DE LA EVALUACIÓN
DE PROGRAMAS PARA INCREMENTAR LA AUDIENCIA
DE LAS ARTES ESCÉNICAS. CASO DE ESTUDIO:
ORQUESTA SINFÓNICA NACIONAL**

T E S I N A

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

**P R E S E N T A:
LAURA LIVIA LECHUGA SOLÍS**

DIRECTOR DE LA TESINA: DR. VÍCTOR MANUEL CORENO RODRÍGUEZ

COMITÉ DE SINODALES: MTRA. PATRICIA PAZ DE BUEN RODRÍGUEZ

MTRA. GUADALUPE INDA SÁENZ ROMERO

MTRO. JORGE ÁLVAREZ MARTÍNEZ

MTRO. MANUEL ALFONSO GONZÁLEZ OSCOY



México, D.F. Ciudad Universitaria, noviembre de 2013



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

UNA METODOLOGÍA DERIVADA DE LA *EVALUACIÓN DE PROGRAMAS*
PARA INCREMENTAR LA AUDIENCIA DE LAS ARTES ESCÉNICAS.
CASO DE ESTUDIO: ORQUESTA SINFÓNICA NACIONAL.

*Las organizaciones deben ser evaluadas por su desempeño y no por
sus intenciones.*

Peter F. Drucker

Este trabajo es por supuesto para mis amores de la vida. Los que están en mi vida y la hacen: Juan José, María e Isabel.

Va también esta tesina para quienes hubieran disfrutado de ella: mis papás César y Graciela.

A mis hermanos por génesis y por adopción, quienes siempre hacen la vida más hermosa.

A Toño le agradezco todo: su ayuda, paciencia, cariño, tutorías y sobre todo por su convicción de que tenemos un lenguaje común en la Psicología.

A Pedro como mi amigo de entonces y ahora, a quien agradezco su cuidadosa ayuda y descreimiento.

A Hada agradezco su compañía y amistad.

ÍNDICE

Resumen	1
Introducción	3
Antecedentes	3
Planteamiento del problema	12
Objetivo general	14
Objetivos particulares	14
1. Marco Teórico	16
1.1 Evaluación de Programas. Qué es y para qué sirve	16
1.2 Evaluación cuantitativa.	22
1.3 Evaluación cualitativa	28
1.4 Métodos mixtos.	35
2. Método	41
2.1 Participantes	41
2.2 Escenario	45
2.3 Instrumentos	45
2.4 Material.	45
2.5 Procedimiento	46
3. Análisis	47
3.1 Discusión y conclusiones.	49
Bibliografía	53
Anexos	

RESUMEN

En este trabajo se propone la utilización de métodos mixtos de la evaluación de programas, como herramienta para utilizarse en el campo de la promoción cultural; se plantea un protocolo que permita juzgar las condiciones que provocan que la Orquesta Sinfónica Nacional (OSN) convoque una mayor audiencia para sus conciertos de los domingos, que para la de los viernes.

Se propone un diseño secuencial explicativo y se desarrolla el protocolo completo. Se llevan a cabo sólo aquellos pasos considerados en el protocolo que, conforme a los planteamientos de la Evaluación de Programas, pueden conducirse sin la presencia de los dueños del proceso o interesados, por lo que únicamente se adapta de forma preliminar una encuesta de audiencia de artes escénicas.

Dentro del diseño, se plantea la aplicación de una encuesta de audiencia (análisis cuantitativo) y entrevistas a profundidad, con lo que se pretende encontrar el o los perfiles tipo de los asistentes a los conciertos sinfónicos y evaluar si hay o no diferencias significativas. A partir de lo anterior se podría obtener un diagnóstico y posibles sugerencias de manejo de pautas de difusión, de programación y ajustes con el personal entre otros.

Con esta propuesta se busca impulsar nuevas formas en la promoción cultural, echando mano de paradigmas de investigación rigurosos y probados en el campo y recíprocamente incorporar en la evaluación de programas en México, a la promoción cultural.

ABSTRACT

The evaluation of cultural promotion is proposed to be conducted using mix methods. Particularly a protocol that might show why the Orquesta Sinfónica Nacional (OSN) calls uneven audiences is suggested.

A sequential explanatory design is proposed to be used. Only those steps that program evaluators considers can be developed without the intervention of the stockholders is completed thus adapting a stage arts audience survey.

A survey (quantitative analysis) is proposed to be conducted as well as a series of in depth interviews (qualitative analysis), to try to define a profile or profiles of the audience(s) of the symphonic concerts, and determine whether there are significant differences between them. With this data a diagnosis could be elaborated, as well as hints to improve programming, advertising and promotion, and adjustments with the staff, among others.

New ways within the Mexican cultural promotion are intended to be launched using formal and meticulous investigative paradigms, proved in the field, and inversely assimilate program evaluation in Mexican cultural promotion.

INTRODUCCIÓN

El propósito de esta tesina es proponer el uso alguna de las mejores herramientas que la *Evaluación de Programas* (EP) ofrece para indagar aspectos relacionados con el arte y la cultura; por ello se esbozará un breve panorama del surgimiento de la promoción cultural en el mundo –a partir del reconocimiento de los derechos humanos y culturales por la Organización de Naciones Unidas– tocando después aspectos relacionados con el panorama imperante en México en materia cultural y artística, para finalmente delinear las principales características de la *Evaluación de Programas* (EP) y la utilización de esta aproximación y de las herramientas metodológicas de las que ésta se sirve, para valorar las condiciones de la Orquesta Sinfónica Nacional que provocan una asistencia desigual en la audiencia de las dos funciones que presentan de cada programa.

Con este trabajo se pretende presentar a la EP como una opción para estimar o valorar programas culturales, delinear los pasos a seguir para aplicar una estrategia mixta de evaluación, y presentar una encuesta para evaluar audiencias de música clásica. Este instrumento sería en todo caso revisado junto con la alta administración para su aprobación inicial y las modificaciones necesarias.

ANTECEDENTES

La evaluación de programas se utiliza cada vez más en las diferentes ramas del quehacer humano que buscan el bienestar de una determinada población, pues entre los propósitos explícitos de los diversos programas sociales está el cumplir, eficaz y eficientemente, los objetivos que orientan las diferentes actividades para las que fueron creados esos programas, y esta búsqueda implica necesariamente la evaluación, siendo esta última, medio indispensable para la mejora continua, el aseguramiento, o al menos la búsqueda de la calidad y la rendición de cuentas.

La evaluación se convierte pues en un elemento de cambio que permite la mejora de las prácticas y de los resultados y que presenta una utilidad social relacionada con los intereses de la institución y de los profesionales, pero también de los usuarios y del conjunto de la ciudadanía. Como sugieren Aparicio, Martín, Rivera, Tovar & Vera (2012), “esta ‘cultura de la evaluación’ puede conseguir una causa un tanto utópica, pero necesaria para el cambio: la capacidad de transformar la realidad” (p. 1).

La evaluación de los programas culturales en México es incipiente, y proponemos que se convierta en un elemento de cambio que permita la mejora de las prácticas y de los resultados, que presente una utilidad social relacionada con los intereses de la institución y de los profesionales, además de los usuarios y del conjunto de la ciudadanía.

Como su nombre lo indica, la evaluación de programas resulta especialmente útil para evaluar los méritos y eficiencia de programas sociales; así la promoción cultural resulta un campo amplio dentro del cual se pueden evaluar todos los programas ahí insertos, por lo que a continuación se reseña brevemente lo relacionado a este quehacer humano, iniciando con el panorama internacional, para continuar con el nacional.

La promoción cultural en el mundo y en México

Estos aspectos tienen antecedentes en los derechos humanos, que se han considerado en las diferentes legislaciones a lo largo de la historia de la humanidad; se supone que el primer documento que los menciona es el Cilindro de Ciro (Organización de Naciones Unidas ONU, s.f.) de la antigua Persia. Desde entonces en varios de ellos se han contemplado, dentro de los derechos humanos, derechos culturales.

El 10 de diciembre de 1948, tras el término de la segunda Guerra Mundial, la Asamblea General de la ONU proclama la Declaración Universal de Derechos Humanos, que en su artículo primero reconoce que: “Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos”... Posteriormente, en el 27º indica que “toda persona tiene derecho a tomar parte libremente en la vida cultural de la comunidad, a gozar de las artes y a participar en el progreso científico y en los beneficios que de él resulten” (ONU, s.f. párr. 9).

En América, en 1948 aparece la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre, siendo el primer instrumento regional que presenta un catálogo de derechos culturales. En su artículo 13° la Organización de Estados Americanos, OEA (s.f., párr. 34) dispone que:

Toda persona tiene el derecho de participar en la vida cultural de la comunidad, gozar de las artes y disfrutar de los beneficios que resulten de los progresos intelectuales y especialmente de los descubrimientos científicos. Tiene asimismo derecho a la protección de los intereses morales y materiales que le correspondan por razón de los inventos, obras literarias, científicas y artísticas de que sea autor.

La participación social implica necesariamente que los sujetos a los que van dirigidos los programas culturales, deben ser también sujetos activos, lo que sugiere que los ciudadanos deberían tener la potestad para ser escuchados y expresar qué quieren y cómo quieren –e incluso si no desean– recibir los productos o beneficios de los programas que fueron diseñados para ellos.

Adicionalmente es importante resaltar el beneficio que se obtendría, al aplicar la EP, en el clima organizacional del INBA y de la OSN, pues serían los propios actores quienes guiarían el rumbo de la presente investigación, quienes harían suyo el derecho de ser escuchados. Esta posición ha sido considerada en otras áreas del conocimiento como diseño participativo (Sanoff, 2007), en donde los propios actores comparten su experiencia como expertos en su área, y sus voces necesitan ser escuchadas para mejorar el producto final. Cuando los usuarios son considerados, su motivación se incrementa al apropiarse del hecho, y los expertos se enriquecen cognoscitivamente.

Las raíces del diseño participativo se encuentran en los ideales de participación democrática, en donde las decisiones están descentralizadas, por estar repartidas entre los ciudadanos.

Actualmente los diseños participativos se aplican para el desarrollo y planeación urbana y arquitectónica, así como en áreas tecnológicas e industriales, y mucho por supuesto, en los hechos, en las redes sociales, pero poco en la promoción cultural institucionalizada.

También se suelen asociar estos diseños a lo que se denomina inteligencia colectiva, donde cada sujeto participante en un proyecto dado es un experto en lo que hace, por lo que su voz requiere ser escuchada, en su entorno “natural”. En este contexto, se acentúa la importancia de los individuos y del empoderamiento del grupo.

Mucho antes, de manera formal y como punto de partida, la UNESCO, reconoce los derechos culturales de la humanidad, afirmando que la cultura debe ser considerada el conjunto de los rasgos distintivos espirituales y materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan a una sociedad o a un grupo social, y que abarca, además de las artes y las letras, los modos de vida, las maneras de vivir juntos, los sistemas de valores, las tradiciones y las creencias (Pérez Cruz, 2011).

Como afirma Pérez Cruz (2011), los derechos culturales son una categoría subsumida dentro de los derechos humanos, son expresión y exigencia de la dignidad humana. Alcanza en la actualidad gran importancia partir de su existencia por preservar la cultura en sus más disímiles formas, por incluir el respeto a la lengua, las tradiciones y los modos de vida de los pueblos, en fin por la defensa del derecho y el respeto a la diversidad cultural y la preservación de la cultura autóctona de cada pueblo.

En la Constitución Política de México se reconocen los derechos humanos en su título primero desde 1917, y con el tiempo¹ se incorporó en el artículo 4° lo relativo al derecho al acceso a la cultura y a la diversidad cultural; empero, el derecho a la educación se plasmó en la Constitución desde su primera edición:

Toda persona tiene derecho al acceso a la cultura y al disfrute de los bienes y servicios que presta el Estado en la materia, así como el ejercicio de sus derechos culturales. El Estado promoverá los medios para la difusión y desarrollo de la cultura, atendiendo a la diversidad cultural en todas sus manifestaciones y expresiones con pleno respeto a la libertad creativa. La ley establecerá los mecanismos para el acceso y participación a cualquier manifestación cultural (Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos). [¿No debería considerarse entre estos derechos, la escucha directa de las personas para que declaren cómo quieren ejer-

¹ Adicionado mediante decreto publicado en el *Diario Oficial* de la Federación el 30 de abril de 2009.

cer sus derechos culturales y por lo tanto existir mecanismos claros para ser escuchados?]

En concordancia con lo establecido en nuestra Constitución Política, en 1921 se fundó la Secretaría de Educación Pública –SEP– (Consejo Nacional para la Cultura y las Artes Conaculta, s.f.), y dentro de la misma se creó el departamento de Bellas Artes, confiriéndole importancia tanto a la educación como a la cultura de México; posteriormente, en 1939 y 1946, respectivamente, se fundaron el Instituto Nacional de Antropología e Historia (INAH) y el Instituto Nacional de Bellas Artes (INBA), ambas instituciones descentralizadas de la SEP, dedicadas a atender las cuestiones culturales, con ámbitos de actuación muy acotados y bien diferenciados.

Sin embargo, debido a la riqueza cultural del país, buscando la descentralización de muchas actividades, y en buena medida para resolver problemas de índole sindical, se crea en diciembre de 1988 el Consejo Nacional para la Cultura y las Artes “como un órgano administrativo desconcentrado de la SEP”, coordinador de todas las unidades administrativas e instituciones públicas cuya labor es promover y difundir la cultura y las artes, incluidos el INAH y el INBA por ende (Conaculta, s.f.).

Si bien podemos afirmar que la promoción cultural institucional existe en el país desde hace más de 70 años, no es sino hasta la creación del Conaculta que se forma un grupo estable y bien definido de promotores culturales. Es menester sin embargo hacer una aclaración: desde que ha habido producción cultural en el mundo, incluido por supuesto México, ha habido promotores culturales, sólo que como tales no se habían explícitamente reconocido como gremio, ni trabajado consistente y sistemáticamente en cualesquiera de los aspectos que la promoción de la cultura implica: difusión, promoción, educación, fomento, desarrollo y protección.

En estos últimos 25 años, el gremio –en particular los mandos medios y el personal operativo– se ha fortalecido, profesionalizado y consolidado, en mucho debido a la instauración del Sistema Civil de Carrera durante la administración federal 2000-2006. Cada vez más, se hace evidente la necesidad de evaluar la ejecución de los diversos programas sociales y culturales, pues los recursos son escasos y se torna nece-

sario hacerlo además por razones de transparencia y rendición de cuentas. En este contexto resulta casi natural que se hayan realizado procedimientos de evaluación y autoevaluación del quehacer al interior de las instituciones culturales; sin embargo, aún no se ha adoptado como práctica común la utilización sistemática de éstos para la toma de decisiones que definan, corrijan o redefinan las acciones por emprender.

Evaluación de programas

La utilización de la *Evaluación de Programas* en el ámbito cultural es hoy en día más o menos común en Estados Unidos, Canadá y Francia; en México, Chile y otros Estados Latinoamericanos, se usa preponderantemente la metodología de Marco Lógico² como herramienta fundamental de la EP, pero esta última resulta complicada, difícil de conceptualizar y poco adecuada para evaluar resultados y más “*útil para gerenciar proyectos*” (Guzmán, 2007, p. 14) o llevar el ritmo y seguimiento de éstos internamente, sin embargo sí se han intentado, aunque de manera poco sistemática, además otras aproximaciones para evaluar la salud y condiciones imperantes de los diferentes programas culturales.

En un estudio del investigador y economista Ernesto Piedras (2004), éste consideró que las industrias culturales aportaban poco menos de 7% del Producto Interno Bruto, recientemente él mismo ha sostenido que la cifra podría estar en el orden de 7.3% (Piedras, 2007); bajo esta óptica lograr que la toma de decisiones, entre los mandos superiores al interior de las instituciones públicas de México ocupadas del desarrollo cultural y artístico, se haga basándose en estudios sistemáticos, que le den voz a los diferentes actores, que puedan ser replicados y objetivos, resulta no sólo deseable, sino éticamente necesario, sobre todo si pensamos que la utilización de recursos públicos, debe ser no sólo efectiva, sino también eficiente y por ello basarse en las me-

² El Marco Lógico es una herramienta de trabajo que permite presentar sistemática y lógicamente los objetivos de un programa y sus relaciones de causalidad y se resume en una matriz. Esta metodología fue desarrollada para la planificación del manejo de proyectos orientados a procesos. Bajo esta metodología se considera que la ejecución de un proyecto es consecuencia de un conjunto de acontecimientos con una relación causal interna, y resulta especialmente útil para dar seguimiento y manejar a los proyectos bajo su propia lógica, esto es bajo su propia óptica.

jores prácticas utilizadas y así elegir aquella aproximación que permita una mejor apreciación de los fenómenos estudiados.

El Conaculta en 2010, emulando al Consejo de la Cultura y las Artes del Gobierno de Chile (2009), mandó levantar la *Encuesta nacional de hábitos, prácticas y consumo culturales*, que aporta información cuantitativa sobre éstos, sin embargo la falta de información cualitativa de ambas encuestas elude las razones por las que los consumidores directos eligieron ciertas prácticas y consumos culturales; esta carencia no nos permite profundizar sobre las causas subyacentes.

Fuera de estos notables esfuerzos, no hay grandes experiencias en este sentido en Latinoamérica,³ aunque en Estados Unidos sí las hay, en donde a pesar de que es común la aplicación de la *Evaluación de Programas*, hace relativamente poco que las diferentes instituciones –públicas y privadas– se preocupan por contratar personal para llevar a cabo evaluaciones de las artes escénicas (Glass, 2012).

No es inusual que la evaluación se quede en números fríos, *outputs* (‘salida, producto’), como los que se obtienen de contabilizar el número de boletos vendidos, o asientos cubiertos), por lo que también se busca desarrollar evaluaciones de programas para obtener *outcomes* (‘resultados’ o ‘consecuencias’), que puedan ayudar a dirigir el destino del programa, al proporcionar información sobre su efectividad y eficiencia o intentar evaluar conceptos más abstractos. Tal es el caso del estudio que Ellenbogen (2010) condujo: “Evaluación del desarrollo de la identidad en ambientes informales de aprendizaje”; hay evidencia también de estudios que han intentado explorar por ejemplo el concepto de construcción de conocimiento, así Kessler (2010) ha conducido investigaciones para averiguar cómo los visitantes o usuarios aprenden de sus experiencias en bibliotecas y museos, lo que pueden hacer con esa información y cómo esa información es integrada al conocimiento existente.

De manera similar en el estudio conducido por Brown y Novak (2007) que evalúa el impacto en los consumidores culturales, derivado de asistir a ejecuciones en vivo

³ Se tiene conocimiento de que actualmente se está aplicando una encuesta en el Palacio de Bellas Artes para indagar sobre la audiencia en las funciones de artes escénicas, pero no se tiene mayor información al respecto.

de artistas escénicos (música, ballet y teatro) se concluye que: “*el impacto intrínseco derivado de asistir a una ejecución en vivo puede 1) medirse, 2) que diferentes tipos de ejecuciones crean diferentes tipos de impactos, y 3) que la ‘receptividad’ (readiness-to-receive) de la audiencia afecta el impacto recibido*” (p. 22); a partir de esta información los investigadores sugirieron a los programadores de artes escénicas que programas seleccionar basados en los beneficios que éstos reportaron a sus consumidores.

Estas preguntas y respuestas son fundamentales para el gremio cultural, pues como lo dice Heimlich (2012), los promotores y gestores culturales están en el negocio de transformar a los individuos a través de la experiencia artística, por lo que es importante idear herramientas y protocolos que nos permitan medir el impacto de una ejecución artística individual en su audiencia y traducir estos conceptos en otros más fáciles de operacionalizar, sin perder su profundidad y abstracción.

Novak (2012) insiste en que el impacto en la audiencia es la pregunta clave, y propone, asimismo, tomar muy en cuenta las respuestas del personal, lo que puede ser muy revelador, sobre todo para proyectos con orquestas y músicos, para los cuales es usual toparse con resistencia dada “*la reverenciada autonomía artística de los directores de orquesta, gerentes y virtuosos*” (p. 40).

La elección de una metodología de estudio particular puede hacer la total diferencia en la forma de abordar y presentar los resultados. Nielsen, Lemire y Skov (2011) sugieren que la metodología de *Evaluación de Programas* permite a las organizaciones obtener información para “... *alinear y sustentar sus objetivos, estructura, procesos culturales, capital humano y tecnología*” (p. 338) y resolver al interior de ellas mismas los problemas que los aquejan una vez que se hacen evidentes aspectos que en el mejor de los casos, previo a la investigación, sólo se intuían.

Actualmente la evaluación es, o al menos debería ser, una actividad gerencial y táctica para dar sentido a la toma de decisiones en todos los campos del quehacer humano, decisiones sobre la aplicación de recursos y elaboración de políticas públicas de las cuales emergerán (o emergerían) programas para mejorar las condiciones hu-

manas en el contexto social, ambiental, de la salud, el arte y la cultura por mencionar sólo algunos (Rossi, Lipsey, Freeman, 2004).

El énfasis sobre la evaluación ha cambiado sustancialmente, ha dejado de ser un asunto meramente académico, para formar también parte de la gerencia o administración de programas y políticas sociales. Lo anterior, básicamente gracias a la incorporación de la perspectiva del consumidor en los resultados de la evaluación.

La evaluación de programas en el presente estudio

Las grandes orquestas del mundo, al menos las consideradas entre las 20 mejores, como las orquestas filarmónica de Viena, de Berlín, de San Petersburgo, la Real orquesta del *Concertgebouw* de Amsterdam, o las sinfónicas de Londres o Chicago (Gramophone magazine, s.f.), suelen presentarse en su propio teatro a lo largo de sus temporadas, al menos en una función nocturna o vespertina a la semana, y no es poco común que se elija el día viernes para ello (Orquestas en México, s.f.). La OSN, dependiente del INBA, no es la excepción, aunque sí resulta inusual la baja audiencia que presenta en esas funciones y la persistencia de la programación en esos días.

Si los programas culturales no se monitorean metódica y rutinariamente, será muy complicado orientar las políticas culturales sobre bases sólidas; la intención de este trabajo es proponer un marco teórico y una metodología que permitan no sólo resolver un asunto de índole práctica (llenar un asiento en una sala), sino también obtener información sobre los hábitos de consumo cultural y su impacto, considerando, como asienta Sunkel (2002, en Consejo de la Cultura y las Artes del Gobierno de Chile, 2009), que “el consumo en sí mismo posee la capacidad de dar sentido en tanto apropiación y uso de los bienes simbólicos” (p. 16), lo que eventualmente podría llevar a afinar las políticas y programas.

Por lo anterior es que se plantea el uso de la metodología e instrumentos propios de la *Evaluación de Programas* para que los mandos medios y superiores sustenten y documenten sus decisiones; para que una vez ajustados los programas, se incremente la posibilidad de conseguir recursos extras –sobre todo cuando los recursos para fondear

los programas sociales se tornan cada vez más escasos—; para cumplir con las políticas de rendición de cuentas de una sociedad democrática y participativa, y para, finalmente, exhibir un documento replicable —en el que estén presentes las voces tanto de los trabajadores directos e indirectos, como de los consumidores y los administradores culturales— que oriente las políticas públicas en materia de arte, específicamente las de la música sinfónica, práctica no usual en las instancias de promoción cultural mexicana.

Hay muchos programas culturales que podrían evaluarse y muchos problemas que podrían detectarse en estas instituciones, así que la determinación de qué porción de este universo tomar para investigar es casi arbitraria; se podría por ejemplo estudiar por qué ciertos museos tienen mayor afluencia de visitantes que otros, cómo atraer el interés hacia la educación artística, o cómo conseguir financiamiento para la conservación del patrimonio artístico. En este caso, la delimitación del problema responde a que por un lado sabemos de su existencia y porque el propio Instituto le confiere importancia y le asigna un valor negativo, considerándolo justamente como una situación que es deseable modificar, y por el otro, a la necesidad de proponer herramientas para averiguar y, sobre todo, documentar los diferentes factores que dan lugar a ello, lo que permitiría a los responsables de la programación, gerencia y administración de la Orquesta Sinfónica Nacional proponer alternativas, o asumir y controlar esta situación, avanzando al mismo tiempo en la profesionalización de los mandos superiores, y en la formación de una nueva cultura dentro de este sector.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Bajo esta perspectiva, es que se ha elegido indagar sobre la aparente contradicción existente en el número de asistentes (audiencia) a las dos funciones semanales de la Orquesta: mientras que la del domingo registra muy a menudo llenos totales u ocupación de la sala por encima de 70%, en cambio la de los viernes logra convocar a poco menos de la mitad del aforo. El programa en ambos días (viernes y domingos) es idéntico, lo mismo que la difusión y el costo de la entrada,⁴ más aún, se esperaría que

⁴ Puede variar en ocasiones el director, el concertino, o los solistas de manera azarosa o en función de otras razones previamente acordadas, pero no por haber sido programada según el día.

la función vespertina –siendo la más tradicional para la mayoría de las orquestas sinfónicas en el mundo– convocara a los melómanos por sobre la de los domingos. La alternativa obvia de mover el día del concierto del viernes dejaría fuera muchas de las posibles causas, y esa podría no ser la solución, ya que se requiere evaluar entre otras aristas, las relacionadas con el personal de la sala principal, con los músicos, los asistentes consuetudinarios o los esporádicos, la edad de los visitantes o el comportamiento de esa parte de la ciudad, entre otros.

Para que pueda darse un hecho escénico es necesaria la participación de personal de intendencia, seguridad, técnico, administrativo, directivo, gerencial, artístico y por supuesto el público. Por ello resulta imprescindible escuchar a todos los involucrados, contextualizar la información y presentar un “mapa” conteniendo los elementos participantes de manera objetiva e imparcial. Resulta razonable pensar que los propios involucrados con esta agrupación musical tienen ideas sobre la forma de solucionar el problema de la disparidad en la asistencia del público, así como los administradores, el personal operativo y el de mando, también los asistentes tienen ideas al respecto, esto es, todos los involucrados en el hecho escénico.

Las incógnitas que pueden intentar despejarse a partir de la EP son tan variadas como el tema, las necesidades y la imaginación del evaluador; entre las que se podrían plantear en términos de la OSN, y que pueden servir como guía potencial están:

¿Cómo afecta la actual programación de la OSN a la audiencia, a los administradores, músicos, director y gerente de la Orquesta, a los técnicos del teatro y al personal administrativo y de mantenimiento del mismo; y a los altos directivos y potencialmente a las personas que actualmente no disfrutaban de sus ejecuciones?

¿Constituye un problema el que sea tan diferente la cantidad de asientos ocupados en los dos conciertos semanales regulares de la OSN para la administración del INBA?

¿Hay alternativas en la programación de los dos conciertos semanales?

¿Cuál es la población objetivo de la OSN?, ¿qué porcentaje de esa población asiste

a los conciertos regulares de la OSN?, ¿qué porcentaje asiste los viernes y qué porcentaje los domingos?

¿Qué sucedería si se dejara de programar la presencia de la OSN?

Estas y muchas otras interrogantes dan idea de las diversas opciones de trabajo que permite la EP, y que pueden guiar la investigación final; optando por analizar sólo una parte del complejo, se intentaría la siguiente:

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿El diseño de una metodología derivada de la *Evaluación de Programas*, que incluya a los actores involucrados en el hecho escénico, puede guiar a la comprensión de las razones de la disparidad en la audiencia de los conciertos de la OSN?

OBJETIVO GENERAL

Diseñar un protocolo de investigación derivado de la *Evaluación de Programas* con la participación de los actores involucrados, que permita indagar sobre las causas que provocan audiencias dispares en los conciertos de la OSN.

OBJETIVOS PARTICULARES

- Adaptar una encuesta de audiencia para artes escénicas (Brown y Novak, 2007) para música sinfónica, para evaluar hábitos de consumo y aspectos demográficos de la población asistente a los conciertos de la OSN.
- Establecer el procedimiento de aplicación de los instrumentos de evaluación.
- Generar un protocolo de evaluación que considere la elaboración de un instrumento de evaluación cualitativa (entrevista a profundidad), basado en la información que se obtenga en la encuesta y que considere la participación de los consumidores, administradores y ejecutantes culturales en el hecho escénico.

- Establecer en el diseño del protocolo de evaluación, el cruce de la información derivada de los instrumentos cualitativos y cuantitativos y combinarla en el análisis final, para discernir sobre las posibles razones de la baja asistencia.

JUSTIFICACIÓN

La promoción cultural federal ha avanzado un trecho importante en los últimos 20 años, aún así una importante cantidad de programas y proyectos se desarrollan a partir de –en el mejor de los casos– problemas detectados en la vida cultural de México, pero en otros, a partir de ideas desarrolladas cupularmente. Sin importar la génesis de éstos, los programas culturales en su mayoría, una vez que son implantados, operan adaptándose a las condiciones del entorno, o en ocasiones al estilo personal de quien los dirige. En cualquier caso sólo algunos programas se someten a algún tipo de evaluación, bajo la metodología de marco lógico unos pocos, que como se expresó arriba, ayuda a gerenciar o dar seguimiento a los programas, pero no en realidad a evaluar su eficacia y pertinencia y tan solo los que operan bajo reglas publicadas en el *Diario Oficial* de la Federación, son evaluados por agentes externos (también bajo ópticas marcológicas). Por lo anterior es que se considera que la profesionalización del campo de la promoción cultural debería incluir como elemento constitutivo la evaluación de los méritos de sus programas con base en las herramientas que provee la EP. Como ejemplo de ello y conociendo la problemática que presenta la OSN para convocar y mantener una audiencia regular en sus dos funciones, se elaboró la presente propuesta.

Las preguntas, las herramientas para abordarlas y las respuestas, pueden ser tan variadas como las necesidades de la institución, por ello, siempre se deben de plantear en comunicación con ésta.

Para evitar caer en respuestas intuitivas, comunes, se propone hacer uso de una de las principales herramientas de la EP, la escucha directa tanto de los ejecutantes –músicos y administradores y gestores culturales– como de los ideales receptores de las ejecuciones de la Orquesta: el público.

Con la intención de que los resultados obtenidos, en efecto reflejen las circunstancias imperantes y que éstos puedan dar lugar a soluciones generalizables, el diseño general de la investigación prevé el uso de métodos cualitativos como la entrevista a profundidad y cuantitativos para la encuesta de audiencia para generar un perfil de consumidor cultural.

Se trata de resolver en la práctica un problema concreto que consideramos puede tener solución, si encontramos las causas que lo provocan y ofrecemos alternativas de manejo, no sólo del problema, sino de la manera de conceptualizarlo y atacarlo. Resulta pues una contribución del campo de la evaluación de programas al de la promoción cultural en México, para indagar sobre sus diferentes problemáticas y una vez entendidas, buscar alternativas junto con los dueños de esos problemas.

Los programas culturales del INBA, y por lo tanto de la OSN son financiados públicamente, susceptibles de evaluarse y de mejorar sus indicadores de resultados y desempeño, y la EP, puede ayudar a mostrar rutas diferentes. Todo programa público, financiado por el Estado, debe buscar la optimización de sus recursos para alcanzar sus objetivos generales. Esto es un imperativo tanto práctico como moral.

1. MARCO TEÓRICO

1.1 Evaluación de programas. Qué es y para qué sirve

En la vida diaria hacemos estimaciones todo el tiempo: sobre la hora en que debemos poner el despertador, el clima probable y la ropa que elegiremos para salir, la cantidad de sal que agregaremos a la comida, o la utilización del tamaño y tipo de fuente particular que utilizamos al redactar una carta. En fin, tomamos decisiones, hacemos juicios y tomamos acciones, esto es, ponemos en marcha aspectos perceptuales, cognoscitivos, emocionales y conductuales, a partir de evaluaciones hechas de manera constante, a veces conscientemente y otras tantas estos análisis discurren de manera automática, casi inconsciente. Estas observaciones que podríamos calificar como informales, no son el tipo de evaluaciones que orientan este trabajo, más bien optaremos aquí por la

definición operacional de evaluación adoptada en 1994 por la *Joint Committee on Standards for Educational Evaluation de Estados Unidos*: “Evaluar es investigar sistemáticamente el valor o mérito de algo” (Guskey, 1999, p. 37). Esta definición implica que deliberadamente tomamos la tarea de analizar o estimar las cualidades de algo, con una intención y propósito que necesariamente variará según el objeto de investigación. Si bien la objetividad de ninguna investigación se puede garantizar en 100%, sí se puede buscar que el proceso de recolección de información –datos– específica y relevante sea sistemática para ser después analizada bajo métodos y técnicas particulares. Incorporar los términos *mérito* y *valor*, presupone llevar a cabo juicios o estimaciones, justamente porque las Evaluaciones de Programas se diseñan para conocer o determinar el valor de una serie de actividades encaminadas a cumplir con objetivos y metas determinados (programas) y arrojar luz sobre cuestionamientos como la planeación de un programa antes de su puesta en operación (evaluación preformativa); dar seguimiento a un programa y su implementación (evaluación formativa); si se han cumplido los resultados esperados por parte del programa, y determinar si ha habido éxitos y cuáles han sido éstos en comparación con otros programas similares (evaluación sumativa) y sus mejoras o el costo beneficio de la operación del programa entre otros (Guskey, 1999).

En síntesis diríamos que en términos generales evaluar significa encontrar o asignar el valor de algo, evaluar bajo esta óptica, significa dirigir, recolectar, analizar, interpretar y comunicar información acerca del trabajo y efectividad de un programa determinado.

La evaluación de un programa en el mejor de los casos, como exponen Rossi, Lipsey y Freeman (2004), se inicia para tomar decisiones sobre su pertinencia, su continuación, eliminación o crecimiento; para determinar si un programa o iniciativa nueva ha probado ser útil, y más aún si es útil para el propósito creado. Para incrementar o mejorar la administración de un programa dado, para dotarlo de herramientas de retroalimentación o rendición de cuentas, dependiendo de si se quiere comunicar hacia adentro o hacia afuera de la institución sus logros y mejoras, por supuesto también con propósitos académicos y de investigación. En otras ocasiones, no poco frecuentes desafortunadamente, se utiliza para cumplir con la regulación de un programa, lo que puede provocar un pobre o poco dirigido protocolo de investigación.

En general podemos decir que la evaluación de programas es una adaptación de los métodos de investigación social para estudiar intervenciones sociales de forma tal que se pueda obtener información sólida acerca del problema social estudiado.

Rossi, Lipsey y Freeman (2004) sugieren que la EP se define por la utilización sistemática de métodos de investigación para dilucidar la efectividad de intervenciones de programas sociales, utilizando para ello lo descrito por Scriven en 1991, (citado en Rossi, Lipsey & Freeman, 2004), quien opta por enfatizar el núcleo de la definición de evaluación, que se refiere al proceso de determinar el mérito, valor o merecimiento de algo, o del producto de ese proceso; así como lo descrito por House (1993) (en Rossi, Lipsey & Freeman, 2004) quien acentúa el carácter pragmático al mencionar que la evaluación de programas sociales y educativos aspira a ser una institución para democratizar la decisiones públicas, al permitir un mayor escrutinio y discusión por parte del público sobre las políticas y programas, y por último Patton (2002) que combina muchos de los elementos anteriores al indicar que la *Evaluación de Programas* es la recolección sistemática de información sobre las actividades, características y resultados de programas, con la intención de establecer juicios sobre estos mismos, mejorar su efectividad e informar sobre decisiones futuras en su programación (en: Rossi, Lipsey & Freeman, 2004).

Ahondado en lo anterior diríamos junto con Rossi, Lipsey & Freeman (2004) que la *Evaluación de Programas* sirve en general para:

- Precisar la naturaleza y alcance de un problema: dónde está localizado, cómo y a quién(es) afecta.
- Establecer si un problema y sus efectos justifican una nueva, mayor o diferente intervención.
- Determinar si la intervención en cuestión está efectivamente llegando a la población objetivo.
- Optar por la población objetivo adecuada.
- Averiguar si el programa está bien implementado, o si los servicios en cuestión están siendo correctamente proveídos y eventualmente mejorar la calidad del servicio.

- Distinguir si la intervención está en efecto alcanzando las metas o beneficios previstos y en todo caso corregir sus propósitos.
- Proveer a los mandos medios y superiores de argumentos verificables que les permitan intervenir en la elaboración de políticas.

Queda claro con todas estas definiciones que la *Evaluación de Programas* sucede en el mundo real, incluso cuando se pretende llevar a cabo una investigación con intenciones puramente académicas. Lo anterior aplicado al caso concreto de la OSN puede llevarnos a indagar sobre la pertinencia de continuar con la programación tal como está actualmente, y sobre aspectos asociados a la audiencia y personal que pueden incidir igualmente sobre la experiencia sinfónica

En resumen, tal como lo señalan Worthen, Sanders & Fitzpatrick (1997), una evaluación formal se lleva a cabo para responder preguntas de una entidad u organismo y sirve para identificar fortalezas y debilidades, pero no resuelve problemas, pues ese no es el trabajo de un evaluador, en todo caso un evaluador le señala a los administradores y personal de mando hallazgos que pueden ser de utilidad para solucionar problemas y encontrar formas alternas de hacer las cosas.

Etapas asociadas con la evaluación de programas

Para poder establecer una EP específica, es menester **describir** la ejecución, lo realizado por el programa a evaluar; también establecer un **estándar** o parangón contra el cual compararlo. La evaluación de programas se sirve tanto de la recopilación de datos (descripción del programa) como de los estándares y valores que utiliza. Si no se describe la ejecución del programa con un razonable grado de exactitud, se corre el riesgo de distorsionar los logros del programa en cuestión, negarle los meritorios créditos de éxito, o bien pasar por alto fallas de los que es responsable, por lo que una descripción detallada y precisa es indispensable. Una descripción equívoca o vaga de lo ejecutado con el programa, puede hacer imposible determinar si lo realizado cumple o no con los estándares previstos (Guskey, 1999).

Dado que la descripción puede estar basada en datos recolectados del programa,

algunos métodos sociales de investigación –observación sistemática, medición, muestreo y análisis de datos– resultan bastante apropiados para describir lo realizado por un programa (ejecución del programa) de forma creíble y plausible (Johnson & Christensen, 2010).

Otro de los elementos que se debe considerar es la **efectividad** del programa. Los programas sociales, como el de la OSN generalmente se evalúan a través de todos o alguno de los siguientes atributos:

- La necesidad del programa (pertinencia).
- El diseño del programa.
- La implementación del programa y los servicios otorgados.
- Los resultados del programa o impacto.
- Su eficiencia, que se obtiene al combinar dos o más elementos (v gr. tiempo/costo; tiempo/cantidad; cantidad/costo).

Es importante recordar que la evaluación de programas es específica al contexto y tiempo determinados y surge ante una solicitud explícita, por lo que toda evaluación es un proceso único. Las circunstancias particulares de toda organización cambian y con ellas también el plan de trabajo de la evaluación por desarrollar. El plan de evaluación generalmente se organiza alrededor de los intereses de quien solicita la evaluación, aunque este último no necesariamente tenga claridad sobre los diferentes aspectos que requiere conocer y por ello puede no dimensionar adecuadamente la efectividad del programa. Resulta necesario “traducir” las necesidades del solicitante, por lo que la evaluación que se lleve a cabo debe intentar perfilar el programa en cuestión desde los puntos de vista de quien(es) financian el programa, hasta de los que lo reciben, incluyendo a los que lo diseñaron y los que lo ejecutan y administran.

La forma específica que toma una evaluación y su amplitud dependen en principio de los propósitos del programa y su población objetivo, del tipo de programa del que se trate y también de su contexto político y organizacional; este plan debe ser sensible al contexto político, en su amplio sentido, en que se desarrolla el programa.

Dado que una evaluación se hará bajo solicitud expresa para conocer la efectividad de un programa en cuestión, es clara la necesidad de informar sobre las posibilidades de acción posteriores a la investigación, con el fin de, en efecto, mejorar la efectividad del programa. Es menester comunicar a los diferentes actores recomendaciones para modificar, continuar, ahondar o corregir el programa. El evaluador debe tener conciencia de las motivaciones e intereses de todos los actores, incluyendo el papel que él mismo desempeña.

La intención es proveer herramientas para mejorar el programa, no tanto darle seguimiento (como es el caso del marco lógico), sino aportar información sólida para la toma de decisiones. El propósito fundamental de toda evaluación, es proporcionar información para actuar.

Toda evaluación deberá aportar información útil y usable, el momento para usarla puede depender no sólo de los intereses del solicitante, sino del tipo de investigación: pragmática o académica.

Es importante aportar información que pueda permitir negociaciones y por ello dar argumentos convincentes.

En la fase preliminar de la investigación se requiere optar por las herramientas que mejor se adapten a los cuestionamientos que se harán. Una vez que se establecen las preguntas de evaluación, se puede determinar la metodología más apropiada para contestarlas.

La evaluación de programas es una disciplina pragmática (Patton, 2002). Como tal, termina eligiendo entre las herramientas que resultan más útiles para alcanzar el resultado deseado, independientemente de posiciones teóricas. Esto significa en términos de EP utilizar las mejores herramientas de que dispone para responder a las preguntas que se plantea. Justo este reconocimiento es lo que ha llevado a plantear la utilización de métodos cuantitativos, cualitativos o mixtos para evaluar los diferentes fenómenos que puedan y quieran ser estudiados (Greene, Benjamin, & Goodyear, 2001).

Patton (2002) hace una descripción de las tendencias que a lo largo de la historia de la EP se han seguido, y cómo el acento ha virado de considerar que los métodos cuantitativos y los cualitativos estaban separados, si no es que incluso reñidos, hasta llegar a la actual tendencia de optar por *“los métodos mixtos que son especialmente valiosos, y que el reto estriba en aparear adecuadamente los métodos con las preguntas, más que adherirse a una nueva estrecha ortodoxia metodológica”* (p. 10).

Johnson & Christensen (2010) dividen la investigación cuantitativa en métodos experimentales y no experimentales, y la investigación cualitativa en la metodología fenomenológica, etnografía, estudios de caso (case study research), teoría fundamentada (Grounded Theory), e investigación histórica. Los métodos mixtos aluden a un paradigma de investigación que combina técnicas cuantitativas y cualitativas, en el caso de este estudio, esta combinación ocurriría en la interpretación final de los resultados (Creswell & Plano-Clark, 2011).

1.2 Evaluación cuantitativa

La pieza fundamental del paradigma cuantitativo es la definición de variables. Variable de acuerdo con Johnson & Christensen (2010), se define como una medición que puede tomar muchos valores o categorías. Las dos categorías principales de variables que se usan en los métodos cuantitativos son: 1) *independiente*, que es la que manipula el investigador y 2) *dependiente*, que fluctúa en función de la manipulación que se haga de la variable independiente. Por ejemplo, los valores de una variable independiente pueden consistir en recibir el programa o estar dentro de un grupo control. La importancia de la definición de estas dos variables radica en el hecho de que dentro de los métodos cuantitativos, se presupone que el programa que estamos tratando de evaluar establece una relación causal entre la variable independiente (la causa del estudio) y la dependiente (el efecto del estudio; Johnson & Christensen, 2010).

Hay otras definiciones de variables que resultan útiles cuando se realiza trabajo de evaluación, tales como: variables extrañas, las cuales pueden interferir en la explicación de la evaluación. Muchas veces es posible que la razón por la que observamos un cambio en la variable dependiente, sea debido a la variable extraña, y no a la varia-

ble independiente (Johnson & Christensen, 2010). Otra clase de variables importantes son las llamadas variables interventoras (Johnson & Christensen, 2010), que también pueden ser conocidas como variables mediadoras (mediating). Variables interventoras son variables que intervienen entre la variable independiente y la dependiente. Por ejemplo, la motivación del participante puede ser una variable interventora entre el grado final de un estudiante (variable dependiente), y el método de estudio que está siendo estudiado por la evaluación (variable dependiente). Finalmente, hay otro tipo de variables llamadas moderadoras (moderating) que también pueden afectar la relación entre la variable independiente y la dependiente. En este caso, la variable moderadora modifica la relación entre la variable independiente y la dependiente de tal manera que el efecto no es el mismo. Por ejemplo, el sexo del participante puede ser una variable moderadora entre el efecto de una terapia conductual y la reducción de síntomas (Johnson & Christensen, 2010).

Métodos experimentales

Los métodos experimentales fueron diseñados para establecer de manera incuestionable la relación entre la causa (variable independiente) y el efecto (variable dependiente). Las dos características principales del método experimental son: 1) la manipulación de la variable independiente, y 2) la asignación aleatoria a la variable independiente (generalmente, asignar participantes a una de las condiciones experimentales). La ventaja principal del método experimental es que aumenta la certidumbre de que la razón por la cual observamos el cambio en la variable dependiente es debido exclusivamente a la manipulación experimental, por ejemplo la asignación al grupo control o grupo experimental (Johnson & Christensen, 2010). Si por alguna razón, cualquiera de las dos condiciones no se cumple, nuestra incertidumbre aumenta: no podemos asegurar que la única razón por la que observamos el cambio es debido a la manipulación experimental. Esto es en parte porque no tenemos tampoco la seguridad de que pueda existir alguna causa fuera de nuestro control que esté afectando el resultado del estudio, como podría ser el efecto de una variable extraña. Si por ejemplo, estuviéramos estudiando el efecto de un nuevo método de enseñanza, pero no pudiéramos asignar los estudiantes aleatoriamente a salones de clase, una posible explicación alternativa sería que los estudiantes de un salón de clase pudieran ser más estudiosos (o estuvieran

más motivados, o fueran más inteligentes, o alguna otra variable extraña), que los estudiantes del otro salón.

Métodos no-experimentales

Bajo la rúbrica de métodos no-experimentales, Johnson & Christensen (2010) incluyen dos tipos de estudios: 1) aquellos en los que el investigador/evaluador de programas no puede manipular la variable independiente (también conocidos como cuasi-experimentales; Shadish, Cook & Campbell, 2010); y 2) aquellos en los cuales la relación es asociativa o correlativa (correlacional).

La diferencia principal entre los métodos experimentales y los cuasi-experimentales, es que en los segundos, el evaluador de programas no puede: 1) manipular la variable independiente, o 2) asignar aleatoriamente a participantes a las condiciones de la variable independiente, o ambas. Por ejemplo cuando usamos el sexo del individuo como variable independiente (v gr.: al tratar de estudiar el efecto del sexo del estudiante en su habilidad para aprender un idioma), el estudio es cuasi-experimental, puesto que no podemos asignar aleatoriamente el tener sexo masculino o femenino (Johnson & Christensen, 2010).

De manera similar, en el caso de los estudios correlacionales, la asignación a las condiciones experimentales está fuera del control del investigador/evaluador de programas. En este tipo de estudios, el evaluador de programas simplemente estudia la relación existente entre una variable que es denominada independiente, (por ejemplo, motivación) y una dependiente (por ejemplo grado académico obtenido). En estos casos, el evaluador de programas generalmente deduce el nivel de relación entre las variables usando un coeficiente de correlación. El valor del coeficiente de correlación oscila entre ± 1 , pasando por cero. Valores positivos indican una relación positiva entre las dos variables; valores negativos indican una relación inversa entre las dos variables. Un valor de cero indica no relación entre las variables (Johnson & Christensen, 2010).

La diferencia principal entre los métodos experimentales y los no-experimentales

ésta relacionada con nuestra habilidad como investigadores/evaluadores de programas para poder establecer una relación causal entre las variables independientes y dependientes. Si pudiera establecerse un continuo entre los tres métodos descritos, donde el método más riguroso estuviera del lado izquierdo, y el menos riguroso del lado derecho, diríamos que en términos de su habilidad para establecer causalidad con mayor certidumbre, pondríamos en el extremo izquierdo el método experimental, y en el extremo derecho al método correlativo (correlational), con el método cuasi-experimental en el centro. Esto significa que nuestra habilidad para establecer con mayor certidumbre una relación causal es mucho más alta con el método experimental, seguida del método cuasi-experimental, y terminando con el método correlativo (Johnson & Christensen, 2010). Esta reducción en certidumbre está relacionada con nuestra inhabilidad para eliminar variables extrañas como posibles causas.

Por otra parte, una desventaja del método experimental es que hay muchas condiciones en las cuales su implementación es muy difícil, muy costosa o imposible debido a razones éticas. Por ejemplo si debido a la asignación aleatoria, participantes que pudieran recibir un tratamiento que les salvara la vida, son asignados a un grupo control, donde no recibirán ningún tratamiento.

Como sugiere Patton (2002, p. 13) *“la utilización de métodos cuantitativos o cualitativos depende en gran medida del propósito de la investigación, del tipo de instrumentos a utilizar y hasta de la audiencia a la que va dirigida la investigación o evaluación”*. Él sugiere que si se pretende utilizar encuestas, datos secundarios, experimentos y tests, los métodos cuantitativos serán los más adecuados, sobre todo si las preguntas que se hagan darán como resultados datos numéricos. En general para un entendimiento integral de todo fenómeno se requiere tanto conocer los aspectos numéricos, como las historias detrás de éstos.

Los métodos cuantitativos utilizan un número limitado de opciones de respuestas, de forma tal que la variedad de perspectivas y experiencias de las personas con las que se trabaja, quepan dentro de un número finito y predeterminado de respuestas. La ventaja de ello es que se puede medir la reacción de una importante cantidad de personas a ese número limitado de preguntas preestablecidas, por lo que la comparación

y la agregación estadística se facilitan y se pueden generalizar los hallazgos y ser presentados de manera muy concreta y sucinta.

Para poder utilizar esta serie de instrumentos cuantitativos se depende de la validez de éstos, esto quiere decir que estos instrumentos deben ser muy cuidadosamente elaborados para asegurar que midan lo que supuestamente deben medir y ser aplicados de manera estandarizada de acuerdo con protocolos particulares (Johnson & Christensen, 2010).

En este sentido los métodos cualitativos y cuantitativos deben verse no como mutuamente excluyentes, sino complementarios (Greene, 2007; Patton, 2002).

Los métodos cuantitativos se valen de la estadística para organizar la información recolectada a partir de las preguntas de investigación elegidas.

La información estadística provee resúmenes de patrones generales que permiten tener un panorama general de las situaciones bajo estudio. A partir de la estadística descriptiva, utilizada en el análisis de encuestas, se logra hacer resúmenes y obtener conjuntos de datos (Borges del Rosal, s.f.).

En el análisis de encuesta se suelen organizar los datos recolectados en función de su distribución de frecuencias, y mostrarse en gráficas, como las de barras o pastel, para variables discretas, histogramas para información cuantitativa, lineal para mostrar información acerca de las variables de trabajo, diagramas de dispersión para mostrar la relación entre dos variables cuantitativas, entre otras, para visualizar de golpe lo hallado (Borges del Rosal, s.f.).

Los análisis de distribución de frecuencias son agrupaciones de datos en categorías mutuamente excluyentes que muestran el número de observaciones en cada categoría. La distribución de frecuencias presenta las observaciones clasificadas de modo que se pueda ver el número existente en cada clase. Estas agrupaciones de datos suelen estar agrupadas en forma de tablas que resumen el número de apariciones (frecuencia) de las variables o rangos de variables utilizadas.

A partir de una distribución de frecuencias, se pueden obtener medidas de tendencia central que se refieren a una distribución típica de datos: media –promedio aritmético– mediana –puntuación que se encuentra justo en la mitad de un conjunto de valores– y moda(s) –valor de aparición más frecuente– (Glass & Hopkins, 1984).

También en estos análisis suelen aplicarse mediciones de variabilidad, que buscan determinar qué tan alejados del centro de la distribución están los valores obtenidos. A mayor variabilidad, mayor diferencia entre los números, y consecuentemente a menor variabilidad, habrá menor diferencia. Las medidas que suelen aplicarse son: rango, varianza y desviación/error estándar.

El rango es el indicador más grueso de variabilidad y solamente nos indica la diferencia entre los números más altos y los más bajos, en tanto que la varianza es la desviación promedio de la media y la desviación estándar convierte las unidades cuadradas de la varianza en unidades simples (Glass & Hopkins, 1984).

Las nociones precedentes se aplican porque se asume que hay una distribución normal, típica de los datos, en la que 68.26% de los datos cae dentro de una desviación estándar, el 95.44% en dos desviaciones estándar y 99.74% de los casos caerá siempre en tres desviaciones estándar de la curva normal.

La otra parte de la estadística de la que se servirá el análisis de encuestas, tiene que ver básicamente con el concepto de muestra. Que es el asumir que una parte del total, puede dar información de éste (Borges del Rosal, s.f.).

Podemos definir población como el conjunto de todos los casos de interés para los objetivos de la investigación planteada, y población de estudio u objetivo, “la población que realmente estudiamos, que se puede operacionalizar, de la que hay algún listado o alguna forma de acceder a los sujetos que la conforman, o bien identificar al menos su pertenencia a un grupo de nuestro interés” (Borges del Rosal, s.f. p. 8).

En términos generales se puede dividir la forma de elegir o formar una muestra en dos grandes categorías: muestras aleatorias y no aleatorias. En las primeras, en

teoría todos los miembros de la población que se quiere evaluar, tienen la misma probabilidad de formar parte de la muestra. Puede haber muestras obtenidas al azar puro y simple; muestras sistemáticas, para las cuales se determina que cada determinado número de individuos es elegido de entre la población elegida; muestras al azar estratificadas, que implica dividir la población en grupos excluyentes o estratos y de ahí, por muestreo simple o sistemático, obtener a los miembros de la muestra; muestra estratificada proporcional o bien muestra estratificada desproporcionada, que implica optar por una elección igual o desigual de alguna característica –por ejemplo para lograr un igual número de personas de cada sexo, o de diferentes estratos socioeconómicos, y considerando que se comportan como pirámide–, entre otras (Johnson & Christensen, 2010).

Entre las técnicas no aleatorias más usuales encontramos: muestras por conveniencia, por cuotas, propositivas, y tipo bola de nieve. Entre todas estas muestras el común denominador es la elección del evaluador de los sujetos a incluir en la muestra. En las de conveniencia se incluye a personas que están disponibles para participar por voluntad propia, o por conseguir algún tipo de retribución tras participar. En términos estrictos, la generalización a partir de este tipo de muestro es cuestionable, porque no todos los sujetos posibles tienen la misma posibilidad de participar. Para las muestras por cuotas, el evaluador o investigador identifica el o los subgrupos que le interesan, determina el número de personas que serán incluidas y luego selecciona una muestra de conveniencia de cada uno de esos grupos. Este tipo de muestra es similar a la de conveniencia, pero a diferencia de esa última, no está basada en procesos azarosos, sino de elección del investigador. Las muestras propositivas, también llamadas de jurados, se basan en la necesidad del evaluador de encontrar determinadas características, y una vez halladas, se busca a los sujetos que las comparten para que formen parte de ese grupo, como en la elección de jurados. En las muestras bola de nieve, se trata de que sujetos con determinadas características, pasen información de otros sujetos con características semejantes (Johnson & Christensen, 2010).

1.3 Evaluación cualitativa

Crotty (1998) sugiere que al desarrollar una propuesta para evaluar un programa, deben considerarse dos aspectos iniciales: “*la metodología y métodos que se emplearán y la*

justificación del uso de esos métodos y metodología”, y que la justificación esté imbricada en el propósito de la investigación, o sea en nuestra(s) pregunta(s) de investigación.

Por supuesto, tal como lo sugieren Derzin & Lincoln (2011) la pregunta misma de investigación pone de manifiesto la noción de realidad de cada uno de los evaluadores, y por lo tanto de nuestros conceptos de conocimiento y sus características, y por ende qué se puede conocer y cómo abordar este conocimiento; son pues elementos epistemológicos que guían toda investigación.

De hecho incluso un método típicamente usado en la investigación cualitativa, que es la aplicación de preguntas semicerradas, representa la más elemental forma de datos cuantitativos, y por supuesto también se puede decir inversamente, que la investigación cuantitativa utiliza (incluso como el primero de ellos) métodos cualitativos (Patton, 2002).

Tal como es el caso con los métodos cuantitativos, los métodos cualitativos también ofrecen una amplia variedad y su elección ha dependido de la época, del campo de estudio del que provienen las investigaciones y las asunciones epistemológicas.

Específicamente en el caso del área artística, Saldaña (citado por Creswell, 2007) identifica como los métodos más usados la etnografía, fenomenología, estudios de caso, análisis de contenido, investigación basada en arte (arts-based research), entre otros.

De acuerdo con Patton (2002), la investigación cualitativa varía según su propósito. La calidad intrínseca de la investigación y sus hallazgos provienen de una de las siguientes fuentes (métodos y metodologías según Crotty, 1998): entrevistas –a profundidad, abiertas o cerradas–, observaciones directas y documentos escritos, y generalmente es producto del trabajo de campo.

Una de las inconveniencias, y al mismo tiempo mayor fortaleza de la evaluación cualitativa, es la utilización de sujetos humanos como elementos fundamentales de la

investigación, pues son los investigadores quienes llevan a cabo las entrevistas, cuestionarios, observaciones y revisiones de documentos escritos, y por ello mismo resulta fundamental hacer este tipo de investigaciones con personal con experiencia y entrenado para desafiar sus propios prejuicios culturales.

Proust (1919-1927/1983) decía que el arte nos permitía ver no sólo un mundo, el propio, sino una multiplicidad de ellos; así también podemos y debemos ver a partir de las investigaciones cualitativas una multiplicidad de mundos, además del propio. Y justamente esta visión de la investigación es la que se debe tener en cuenta al elaborar la estrategia en toda evaluación cualitativa.

Parte de la estrategia implica tener claro que el trabajo dentro de la perspectiva cualitativa ocurre en el mundo real, y a diferencia de una investigación desde la metodología experimental, el investigador nunca intenta manipular el fenómeno de interés, aunque debe estar consciente que su irrupción necesariamente modificará en mayor o menor medida el ambiente. En todo caso, el investigador debe estar abierto a lo que surja. Esto necesariamente implica que toda investigación cualitativa debe adaptarse a los cambios que pudieran surgir, por lo que el diseño de su investigación debe ser lo suficientemente flexible para poder seguir sendas nuevas surgidas durante el proceso de investigación, máxime cuando lo que se estudia, ya sea un individuo, una organización, una comunidad o una cultura completa, son entidades dinámicas. Justamente por esta cualidad de apertura que requiere una aproximación que se sirva de métodos cualitativos, es recomendable hacer estudios cualitativos que puedan arrojar luz sobre el o los fenómenos que se busca estudiar, y a partir de éstos elaborar el diseño cuasi definitivo de la investigación.

La recolección de datos debe ser minuciosa y detallada para obtener información rica que eventualmente se pueda reproducir como cita textual, o reelaborar durante el análisis de los mismos.

Como quedó asentado, el investigador tiene contacto directo con la gente a la que estudia (por medio de entrevistas, cuestionarios, observaciones, por mencionar sólo algunos), aunque también en ocasiones el contacto es indirecto cuando se analizan

manuscritos, fotos y demás documentos, pero en todo caso, las propias experiencias y percepciones del investigador se vuelven críticas para entender el fenómeno, y es importante por ello mismo hacerlas evidentes y evitar juicios durante las etapas de recolección y análisis, lo que significa que debe existir neutralidad, pero también sensibilidad, empatía y apertura para entender a los investigados. El evaluador/investigador debe ser autocrítico, consciente de las circunstancias y políticas imperantes, y reflexivo.

Para analizar la información obtenida se debe asumir que cada caso es especial, único, y se deben respetar y capturar los detalles de cada caso; posteriormente, al analizar los detalles específicos de todos los casos registrados suelen descubrirse patrones, temas e interrelaciones que se exploran y eventualmente pueden confirmarse a través de análisis de contenido que da lugar a una síntesis creativa (Creswell, 2007).

El fenómeno bajo estudio se toma como un sistema complejo, que va más allá de la suma de sus partes; se evalúan detenidamente las interdependencias complejas y la dinámica del sistema que no pueden entenderse si se reducen a una cuantas variables discretas y a relaciones lineares de causa-efecto (Patton 2002).

Entre los tipos de investigación cualitativa más usados están, según Johnson & Christensen (2010), Creswell, 2007), las siguientes:

- Fenomenología: en este tipo de investigaciones el evaluador intenta entender cómo una o más personas experimentan un fenómeno. Se puede entrevistar al número de personas que se determine y preguntarles cómo experimentaron una circunstancia determinada (como un temblor, una pérdida, un concierto, un cambio en la economía, etcétera).
- Etnografía: esta forma de investigación cualitativa se centra en la descripción de la cultura de un grupo de personas. Entiéndase como cultura la serie de actitudes, valores, normas, lenguaje, prácticas y cosas que son comunes a un grupo de personas. Se requiere situarse dentro de una cultura determinada para poder estudiar un aspecto particular de ésta.
- Estudio de caso: a partir de éstos, se provee un detallado recuento de uno o

muchos casos. Por ejemplo la reacción ante una nueva política de protección ambiental dentro de una empresa puede evaluarse al estudiar solamente uno de los departamentos que la conforman, o bien entrevistar a un informante clave.

- Teoría fundamentada (*grounded theory*): con esta aproximación se pretende generar y desarrollar eventualmente una teoría a partir de los datos recolectados.
- Investigación histórica: es una investigación acerca de acontecimientos ocurridos en el pasado. Estos estudios se basan mayormente en documentos y fuentes secundarias.

Como se ha visto en los párrafos anteriores, los métodos cualitativos más usados por diferentes autores, y en los distintos tipos de investigaciones cualitativas, son los siguientes: las observaciones directas, las entrevistas y la revisión de documentos escritos, por lo que ahora revisaremos éstos (Creswell, 2007; Maxwell, 2005, y Frechtling, Sharp & Westat Inc, 1997).

Observación. Al observar directamente las operaciones y actividades, el investigador puede obtener una visión de conjunto, global, holística, y esto resulta especialmente relevante cuando el evento observado no es lo que nos interesa, sino más bien cómo ese evento impacta o penetra otra serie de eventos, por ejemplo, hábitos de compra o de consumo cultural; en estas observaciones sí importa el hecho del consumo, pero más información aporta la serie de actividades relacionadas con este hecho, para en un momento dado, incidir en ellas. Estas observaciones también permiten obtener información sobre aspectos sobre los cuales ni los participantes ni los administradores están conscientes o quieren hablar de ello en una entrevista directa o en un *focus group* (grupo focal).

Frechtling, Sharp & Westat, (1997), consideran que entre las más importantes ventajas de este método está el hecho de que el investigador entra y entiende la situación (contexto); de esta manera obtiene buenas oportunidades para identificar resultados no previstos, y si es esa la decisión, modificar el protocolo de investigación, ya que se da en un ambiente natural, no estructurado y flexible. Las desventajas por otro

lado serían que es tardado y caro y que requiere de investigadores calificados y entrenados, e incluso con personal calificado puede haber distorsiones de la información, o que la misma conducta observada puede ser afectada por la observación o que las conductas observadas pueden no ser las típicas y no caracterizar bien el fenómeno estudiado. Es usual, y esto encarece aún más el estudio, que dos observadores hagan las mismas observaciones para asegurarse de que es el fenómeno en sí lo reportado y no los propios prejuicios del investigador, y que en efecto, los observadores estén observando el fenómeno bajo estudio.

Las observaciones suelen guiarse por un protocolo estructurado que usa e identifica material de trabajo y provee un contexto general para los datos que: describe el lugar en que se lleva a cabo la observación, identifica a los participantes y da información sobre sus características, describe el contenido de la intervención (si la hubo); y si fue el caso, aporta información sobre la calidad de la propia intervención, y alerta sobre eventos no anticipados que pueden requerir un ajuste a la estrategia general prevista.

Estos protocolos pueden ir desde un resumen narrativo, hasta una lista de tareas (check list), o una escala en la que se califica la ausencia-presencia de ciertas conductas o grados de aparición de la misma, incluyendo la no ocurrencia de ciertas conductas que se preveía debían ocurrir. Es importante el uso de protocolos, porque esto asegura que observadores independientes estarán recolectando el mismo tipo de información, lo que incide en la confiabilidad del instrumento. Para esto último se pueden analizar las concordancias entre los observadores con técnicas estadísticas de correlación interclase (Programa SPSS-Escalas-Análisis de Fiabilidad).

La principal distinción entre las diferentes formas de observación es la participación del observador en la tarea observada, y ésta puede ir desde el total involucramiento, hasta la completa separación como observador externo.

Entrevistas. Las entrevistas aportan otro tipo de información, permiten al evaluador captar las perspectivas de los participantes, los administradores y demás miembros relevantes al proyecto (en el caso de la OSN; de todos los relacionados con el hecho artístico). Éstas se vuelven en la voz de los participantes, ya que se asume que la pers-

pectiva de los participantes es significativa, que vale la pena de ser conocida, que puede hacerse explícita y que el éxito o fracaso de un proyecto depende de ellos.

Puede haber entrevistas abiertas, casi siempre equiparables a una entrevista a profundidad, en las que se alienta a los entrevistados a explayarse, y también entrevistas cerradas, en las que se hacen preguntas muy concretas y se espera recibir también respuestas igualmente concretas (Creswell, 2007).

Los informantes clave son personas, o grupos de ellas que poseen habilidades o conocimientos relacionados con el asunto evaluado y que por ende pueden comunicar datos valiosos, por su calidad de expertos, o bien por su capacidad para transferir información de interés para el evaluador. Es posible que el informante sea parte o haya sido parte del grupo bajo estudio, por lo que nos retroalimenta con información de “dentro” y esto puede tanto afianzar las relaciones entre evaluadores y evaluandos, como tensarlas, por lo que es muy importante conocer con precisión la relación entre el posible informante y la organización y su gente y considerar también entre las variables, la relación entre el informante y el resto de los participantes y el posible efecto de ésta (Creswell, 2007).

Documentos. Los documentos, es decir, cualquier material escrito guardado, según Lincoln y Guba (1985, en Frechtling, Sharp & Westat, 1997), a menudo ofrecen información acerca de un grupo o situación que no se puede observar, por ejemplo por motivos de lejanía, o que se opta por no hacerlo para abatir costos o alguna otra razón. Hay material público –que puede estar dentro o fuera de la organización evaluada– y también privado; estos documentos privados, son documentos de vida como diarios, portafolios, agendas, cartas, fotografías, y pueden ayudar al investigador a entender la perspectiva del participante sobre el mundo, y el contexto y la forma en que se comunica, pero no debe perderse de vista que tienen un valor limitado, pues difícilmente se puede contrastar con otra información. Entre las ventajas de los documentos que se revisan, públicos o privados, está que prácticamente no requieren cooperación de la persona o grupo que se está evaluando, son muy baratos, aportan información colateral como intereses, posturas políticas, secuencias, y permiten una visión longitudinal, por lo que su utilidad dependerá por principio de su accesibilidad, de su precisión, de

lo completos que estén, su autenticidad (en términos autorales) y del tiempo de que se disponga, pues pueden demandar un periodo considerable para su estudio.

Como ha quedado asentado, la relación entre investigador y participante es crucial en los métodos cualitativos, por lo que es menester “... *describir detalladamente lo que está ocurriendo en un contexto determinado, tomando en cuenta para ello el tiempo, lugar y contexto objeto de investigación o evaluación por lo que [debe hacerse explícita] la interacción constante entre el investigador/evaluador y lo investigado/evaluado*” (Hidalgo, 2005, p. 3).

Si no se describe la ejecución del programa con un razonable grado de exactitud, se corre el riesgo de distorsionar los logros del programa en cuestión, negarle los meritorios créditos de éxito, o bien pasar por alto fallas de los que es responsable, por lo que una descripción detallada y precisa es indispensable. Una descripción equívoca o vaga de lo ejecutado con el programa, puede hacer imposible determinar confiablemente si lo realizado cumple o no con los estándares previstos (Guzman, 2007).

Los métodos sociales de investigación –observación sistemática, medición, diseño de investigación, muestreo y análisis de datos– resultan bastante apropiados para describir lo realizado por un programa (ejecución del programa) de forma creíble y plausible, por lo que se requiere bajo los postulados teóricos naturalistas asegurar la calidad de los datos obtenidos, lo que se logra cuando éstos tienen credibilidad, transferibilidad y confirmabilidad (Hidalgo, 2005).

1.4 Métodos mixtos

Conforme a lo descrito por Teddlie & Tashakkori (2009), los métodos mixtos integran las aproximaciones cualitativa y cuantitativa en las ciencias sociales y del comportamiento, y surgen, como era de esperarse, tras el desarrollo de las investigaciones cuantitativas y cualitativas. Une ambas aproximaciones para dar datos y contar una historia.

Para algunos autores como Teddlie & Tashakkori (2009), los métodos mixtos son una orientación metodológica independiente, con su propio vocabulario y técnicas, y

para otros la diferencia entre éstos y las orientaciones cuantitativa y cualitativa está dada por la perspectiva de qué se mezcla y cuándo se mezcla (Johnson, Onwuegbuzie & Turner, 2007), y de la incorporación de asunciones filosóficas y del diseño de investigación particulares (Creswell & Plano Clark, 2011), y para Greene (2007), entre otros, es sólo una manera multimodal de ver y oír el mundo para darle sentido.

Bajo esta lógica, la perspectiva epistemológica del evaluador debería ser la que determine los métodos y la metodología que éste usará; pero en el día a día, un evaluador no procede a partir de una perspectiva teórica, sino de un problema real, una pregunta por resolver, y elige el o los métodos adecuados para responder a esas preguntas (Crotty, 1998; Creswell, 2007; Maxwell, 2005). No se sigue una única dirección, hay una constante retroalimentación entre método, metodología, perspectiva teórica y epistemología. En efecto, prácticamente se crea una metodología particular para resolver una problemática particular, y así llegar al propósito de la investigación. *“En un sentido muy real, cada investigación es única y requiere de una metodología única. Nosotros como investigadores, tenemos que desarrollarla”* (Crotty, 1998 p. 2).

En el modelo desarrollado por Crotty (1998), vemos que la distinción entre aproximación cualitativa y aproximación cuantitativa ocurre en el nivel de método, entre posturas positivistas (objetivista) y construccionista (subjetivista), *“pero la mayor parte de los evaluadores de programas, sugieren que toda investigación está dividida en dos partes –que son la cualitativa y la cuantitativa, respectivamente”* (Crotty, 1998 p. 15).

Con independencia de qué autor se siga, en general parece haber acuerdo en que al utilizar métodos mixtos, se recolecta y analiza bajo el diseño original tanto información cualitativa como cuantitativa, que es lo que guía el plan para conducir la evaluación, y se mezcla la información obtenida ya sea secuencial, concurrente o integradamente.

No cualquier situación justifica el uso de métodos mixtos, en muchos casos la integración de métodos cuantitativos (entender la relación entre variables, o determinar si hay una mejor ejecución o resultado entre programas) y cualitativos (dar voz o incluir

las diferentes perspectivas de los participantes o explorar o mapear una situación compleja), resulta esencial (Creswell & Westat-Clark, 2010).

La utilización de métodos mixtos en la Evaluación de Programas, está plenamente justificada cuando:

- *“Una sola fuente de información resulta insuficiente y las limitaciones de uno de los métodos puede ser reforzada por el otro, así por ejemplo los resultados cuantitativos pueden explicar la relación entre variables y los cualitativos explicar lo que las pruebas estadística muestran”* (Weine et al., 2005, p. 560).
- Al buscar generalizar los hallazgos.
- Al inicio de una indagatoria podemos no tener claridad sobre las preguntas que requieren ser hechas y sobre las variables que requieren ser medidas, y entonces la teoría o el conocimiento del campo dirigen el estudio. Así inicialmente nos servimos de métodos cualitativos como entrevistas y aplicación de cuestionarios para determinar qué preguntas y variables deben ser estudiadas y luego llevamos a cabo un estudio cuantitativo para generalizar lo aprendido en el estudio cualitativo.
- Cuando queremos entender las razones por las que observamos ciertos patrones estadísticos. En estos casos, la recolección de datos cuantitativos es seguida por recolección de datos cualitativos usando preguntas que están inspiradas por lo que se encontró inicialmente.
- Para destacar a partir de un segundo método, el uso del primer método en una investigación integrada, o cuando ésta debe ser llevada a cabo en diferentes etapas o proyectos, de esta manera se pueden responder preguntas que una sola aproximación no permitiría (Creswell & Westat-Clark, 2010).

Los métodos mixtos compensan las debilidades tanto de los métodos cuantitativos como de los métodos cualitativos. Por ejemplo, en el caso del método cuantitativo, los métodos mixtos pueden ayudar cuando existe un pobre entendimiento del contexto en el que la gente se desarrolla y que no es oída directamente la voz de los participantes. Por otra parte, en el caso del método cualitativo, los métodos mixtos pueden ayudar

cuando tratamos de generalizar los hallazgos extraídos a partir de una serie de observaciones; de manera similar, nos pueden ayudar a limitar la inclusión de interpretaciones personales del investigador (Creswell & Plano Clark, 2011).

Al usar el evaluador herramientas para recolectar datos de ambas tradiciones e integrar técnicas de análisis estadístico y temático, dejando de lado los paradigmas metodológicos tradicionalmente antagónicos, éste –el evaluador– pragmáticamente se ubica dentro del mundo complejo (en oposición a un ambiente controlado de laboratorio) habitado por gente real que vive y se relaciona en contextos cambiantes, en los que se crean programas para mejorar situaciones concretas. En este mundo concreto se desarrollan programas sociales, que requieren ser evaluados de múltiples maneras para documentar sus avances, retrocesos, puntos de quiebre y ventajas, y permitir a quienes toman decisiones conocer bajo diferentes facetas esa realidad compleja (Greene, Benjamin & Goodyear, 2001).

Cualquier paradigma conlleva una forma particular de ver el mundo, esto es, una aproximación filosófica desde la cual se mira el entorno. En el caso de los métodos mixtos, el paradigma que domina el campo laboral es el pragmatismo (Creswell & Westat-Clark, 2010). El pragmatismo está centrado en los problemas y los aborda desde formas plurales para entender la consecuencia de las acciones de lo que estudia (programas sociales, por ejemplo), y está orientado hacia los fenómenos que suceden en el mundo real (Greene, 2001). Es responsabilidad del evaluador hacer explícitas las posturas teóricas que guían sus interpretaciones, e incluso desde antes, al momento de determinar desde qué postura va a proponer las preguntas de evaluación, pues éstas responderán a los postulados epistemológicos de la(s) teoría(s) que lo guíe(n).

De acuerdo con Teddlie & Tashakkori (2009), un paradigma pragmático usa la metodología de investigación apropiada a la pregunta de investigación e integra en la investigación, métodos tanto cuantitativos como cualitativos.

En la metodología de la *Evaluación de Programas*, la dicotomía o antagonismo entre las posturas cuantitativa y cualitativa puede mutarse en un continuo en donde se ubican los distintos componentes de un estudio dado. Lo fundamental entonces es

incorporar los resultados cuantitativos y cualitativos en un todo coherente que responda efectivamente la(s) pregunta(s) de evaluación.

Estas preguntas dentro de ese continuo pueden sugerir modificaciones al diseño del estudio en cuestión, proveer nuevas hipótesis, explorar las razones y significados tras los hallazgos de una fase inicial del estudio, e identificar áreas de acuerdo o desacuerdo de los resultados de uno y otro tipo al comparar los resultados e inferencias (Greene, Benjamin & Goodyear, 2001).

La integración de las inferencias no requiere un acuerdo tácito o explícito de éstas, de hecho las inconsistencias entre dos o más conjuntos de hallazgos pueden proporcionar información muy valiosa que no hubiera surgido de haber usado sólo una aproximación (cualitativa o cuantitativa) (Creswell & Westat-Clark, 2010).

Finamente los métodos mixtos son intuitivos y poco artificiales, pues se sirven tanto de palabras como de números, tal como es el mundo.

Tanto la tradición cuantitativa como la cualitativa utilizan métodos rigurosos para establecer la calidad de las inferencias realizadas. Con respecto a los métodos cualitativos que utilizan instrumentos para recolección de información, como las entrevistas y las observaciones, éstas tienen que realizarse con rigor metodológico (credibilidad y fiabilidad). En el caso de los métodos cuantitativos, su principal intención es el uso de herramientas que permitan probar hipótesis de investigación valiéndose de pruebas estadísticas igualmente con controles de validez y confiabilidad (Johnson & Christensen, 2010).

Hidalgo (2005) resume los criterios de rigor metodológico de ambas tradiciones, identificando al positivismo con los métodos cuantitativos y al naturalismo con los cualitativos. Johnson & Christensen (2010) por su parte elaboran una tipología de las tres aproximaciones (cualitativa, cuantitativa y métodos mixtos) que se clarifica en la figura 1 (véase fig. 1) y nos permite apreciar cómo las fortalezas de los métodos mixtos provienen del traslape de la utilización de métodos tanto cuantitativos como cualitativos, para lo que se considera una condición *sine qua non* el apego a los diferentes tipos de rigor metodológico que cada una de las tradiciones exige.

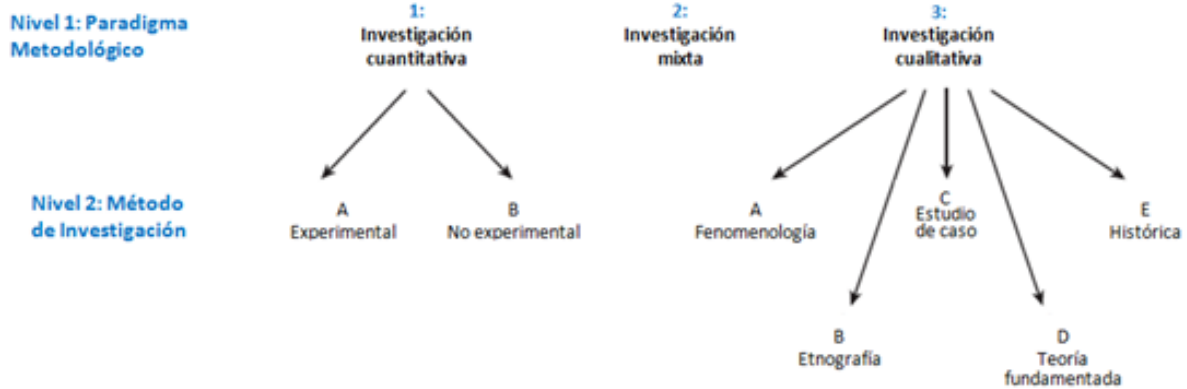


FIGURA 1. Tipología de las aproximaciones cuantitativa, cualitativa y mixta (Johnson & Christensen, 2010).

Por todo lo anterior es que se observa que los métodos mixtos son los más apropiados para escenarios naturales (no experimentales) en este sentido, el método mixto que se presentará en este trabajo combina estrategias de los métodos cuantitativo y cualitativo. El diseño es secuencial, toda vez que se siguen consecutiva o secuencialmente métodos cuantitativos y cualitativos en ese orden. Conforme a la nomenclatura de Creswell y Plano-Clark (2011), el modelo es de tipo secuencial-explicativo. En este modelo, la información que se obtiene de la etapa cuantitativa, se utiliza para definir un instrumento cualitativo que ayuda a explicar los datos cuantitativos, conforme al siguiente esquema:

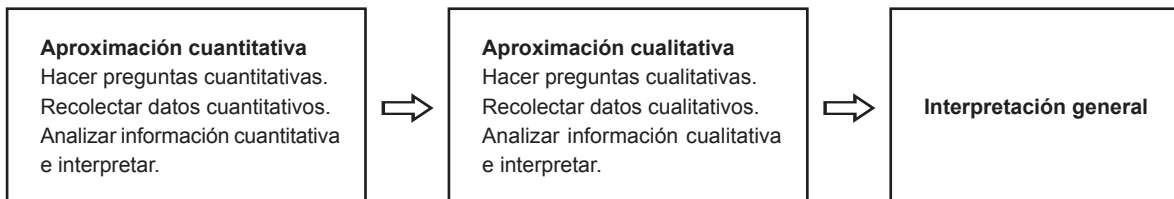


FIGURA 2. Modelo secuencial explicativo (Creswell y Plano-Clark, 2011 p. 76).

En la propuesta de esta tesina, la esquematización de este modelo secuencial explicativo sería la que se muestra en la figura 3:

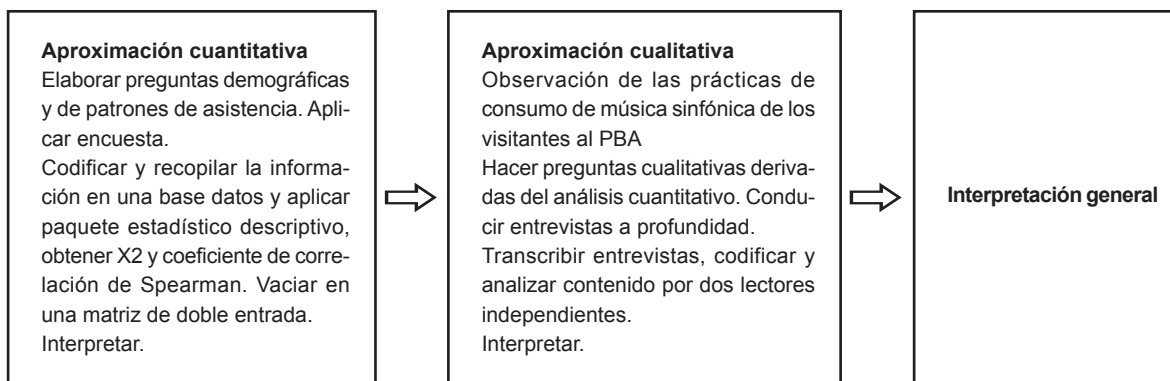


FIGURA 3. Modelo secuencial explicativo de la presente tesina.

2. MÉTODO

En este inciso se procederá a mencionar los pasos que se propone podrían llevarse a cabo en el caso de que se opte por ejecutar este programa de evaluación.

El alcance de este trabajo consiste en la elaboración de un modelo de evaluación para programas culturales, en particular para buscar equilibrar la audiencia de las temporadas de conciertos de la OSN. La ejecución del mismo, dependería en su momento de continuar con la elaboración de los instrumentos necesarios y pactarlo con la alta dirección del INBA.

2.1 Participantes

Cinco grupos de personas, cada uno de ellos participará en etapas diferentes. El evaluador que decida seguir este protocolo podría considerar que los dos primeros grupos serían encuestados tras las funciones de los viernes y domingos respectivamente; el siguiente consistente de personal del INBA participaría en una entrevista a profundidad, y los últimos dos, también en sendas entrevistas a profundidad con personal ajeno a la institución que hubiera asistido, correspondientemente, a las funciones de la OSN de viernes y domingos como se muestra a continuación:

Grupo 1 de usuarios, para encuesta que consistirá de 60 personas –asistentes a los conciertos de OSN de los viernes– que representa 5% del aforo de la sala principal del PBA.

Grupo 2 de usuarios, para encuesta que consistirá de 60 personas –asistentes a los conciertos de OSN de los domingos–.

Grupo 3 de proveedores del servicio entrevistados, conformado por 15 personas involucradas con el INBA⁵ entre instrumentistas (3), administradores de la Orquesta (gerente, director, administrador), personal administrativo (subdirector general artístico, gerente del PBA, director de difusión), técnico (tramoya, iluminación, bodega) y expertos del PBA (ex gerentes del PBA, personal del Centro Nacional de Investigación Musical –Cenidim–), o sea participantes internos en las diferentes etapas de un hecho artístico.

Grupo 4, 60 asistentes a los conciertos de los viernes de la OSN entrevistados, y:

Grupo 5, 60 personas de la audiencia de la función de los domingos de la OSN entrevistados.

El desglose de los grupos 4 y 5 está explicado con base en las características de edad, procedencia y nivel socioeconómico, mostrados en las tablas 1 a 4 que se despliegan en los subsecuentes párrafos.

En la Tabla 1 se describen las características de las agrupaciones hechas por intervalo de edad (véase Tabla 1).

En la Tabla 2 se muestran los cruces entre edad y procedencia, y se incorpora el concepto de visitante, en que se incluye a toda aquella persona que vengan de fuera de la Ciudad de México al PBA, ya sea de otro país u otra entidad federativa.

⁵ A partir del conocimiento que se tiene del área es que se consideraron las categorías del personal del INBA –como mera hipótesis de trabajo a refutar o aceptar a partir de las entrevistas con los interesados–.

Se entrevistaría a 12 personas de cada uno de los grupos de edad determinados, por lo que se entrevistará a 6 personas de cada grupo de edad, según su lugar de procedencia (véase Tabla 2).

TABLA 1.
Grupos de edad establecidos.

<i>Grupo</i>	<i>Edad</i>	<i>Características</i>
I	Adultos de 60 años y más.	En este grupo se reúne a los adultos mayores que asisten a partir de incentivos de programas sociales y generalmente acuden individualmente pero dentro de una organización grupal.
II	Adultos entre 59 y 36 años.	Conformado por adultos maduros con hijos grandes o sin hijos y que suelen acudir en pareja.
III	Adultos entre 35 y 26 años.	Se incluye a personas adultas que ya han formado familias y sus miembros jóvenes aún asisten en grupos familiares de más de dos personas.
IV	Adultos entre 25 y 19 años.	Caracterizado por estar formado por adultos jóvenes que trabajan y son autosuficientes; asisten en pareja o en grupo.
V	Jóvenes y adultos de entre 18 y 14 años.	Conformado por niños, adolescentes y adultos jóvenes –18 años y menos– que pueden asistir por la inercia familiar o deber escolar y que es poco probable que ya trabajen y ganen dinero como para comprar sus propias entradas.

TABLA 2.
Procedencia y grupos de edad.

<i>Grupo de edad / procedencia</i>	<i>D.F. (30)</i>	<i>Visitantes extranjeros y de los estados de la República (30)</i>
Grupo I	6	6
Grupo II	6	6
Grupo III	6	6
Grupo IV	6	6
Grupo V	6	6

Para tabular las variables socioeconómicas se utilizó la información elaborada y recopilada por el Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática (INEGI) y

de la Agencia de investigación de mercados y opinión pública (Amai), y se combinó para incluir la variable del número de focos para obtener una aproximación al nivel socioeconómico de las personas. El nivel socioeconómico se utilizaría en la encuesta, pero por considerar que resultaría útil también en las entrevistas, se incorpora a esta tabla (véase Tabla 3).

TABLA 3.
Niveles socioeconómicos en México y proxi de número de focos.

<i>Nivel</i>	<i>Ingreso Mínimo</i>	<i>Ingreso Máximo</i>	<i>Número de focos por vivienda</i>
A/B	\$ 85,000.00	\$ 85,000.00+	Más de 11 focos
C	\$ 11,600.00	\$ 34,999.00	De 8 a 10 focos
D	\$ 2,700.00	\$ 6,799.00	Entre 7 y 5 focos

Datos recuperados de: http://www.economia.com.mx/niveles_de_ingreso.htm; <http://www.inegi.org.mx/rne/docs/Pdfs/Mesa4/20/HeribertoLopez.pdf>, y <http://www.slideshare.net/fhuertamty/amai-niveles-socioeconomicos-en-mexico>

Finalmente, a partir de las tres tablas precedentes se puede identificar la cantidad, procedencia, grupo de edad y nivel socioeconómico de los sujetos que se buscaría entrevistar y que se muestra en la Tabla 4.

TABLA 4.
Sujetos por entrevistar conforme a grupos de edad, procedencia y nivel socioeconómico.

<i>Edad</i>	<i>Nivel socioeconómico y procedencia</i>						<i>Total</i>
	<i>A/B</i>		<i>C</i>		<i>D</i>		
	<i>DF</i>	<i>Visitante</i>	<i>DF</i>	<i>Visitante</i>	<i>DF</i>	<i>Visitante</i>	
Grupo I	2	2	2	2	2	2	12
Grupo II	2	2	2	2	2	2	12
Grupo III	2	2	2	2	2	2	12
Grupo IV	2	2	2	2	2	2	12
Grupo V	2	2	2	2	2	2	12
TOTAL	10	10	10	10	10	10	60

Esta tabulación muestra que por cada grupo de edad, nivel económico y lugar de procedencia se entrevistaría a 2 sujetos.

Se buscará retribución para los participantes en forma de boletos para actividades del INBA.

2.2 Escenario

La aplicación de la encuesta de audiencia se realizaría dentro del Instituto Nacional de Bellas Artes, en el vestíbulo del PBA, en horarios mixtos, al término de los conciertos de los viernes y domingos, sirviéndose para ello de tablillas de apoyo para responder encuestas.

El lugar de las entrevistas se pactará con los propios entrevistados, como lo sugiere Brown (2011) entre las opciones están: un sitio de reunión cercano a su casa (tipo Starbuck's), el PBA o su domicilio.

2.3 Instrumentos

Encuesta originalmente elaborada en inglés para audiencias de espectáculos teatrales, diseñada por la firma de Wolf Brown, y adaptada por la autora del cuestionario. Se pueden localizar ambos cuestionarios en los anexos I y II de este estudio, o visitar la página [http://intrinsicimpact.org/wp/files /Theatre%20Impact%20Assessment%20Survey%20Protocol%20Example.pdf](http://intrinsicimpact.org/wp/files/Theatre%20Impact%20Assessment%20Survey%20Protocol%20Example.pdf), para consultar el instrumento original de Brown.

Los instrumentos para las entrevistas a profundidad para los grupos 2 a 4, no se realizarán sino hasta después de obtener y analizar los resultados de la encuesta de audiencia, conforme al diseño metodológico secuencial explicativo.

2.4 Material

Papel, lápices, tablillas de apoyo, mesa, sillas, cámara, audiograbadoras, encuestas y paquete estadístico SPSS.

El diseño de este estudio es definido por Creswell y Plano-Clark (2010), como secuencial-explicativo. Este tipo de diseño está enfocado al enriquecimiento de los hallazgos de la información cuantitativa debido a que la recolección es secuencial y la interpretación se da en diferentes niveles: en una etapa inicial, la información cuantitativa define el instrumento cualitativo. En la etapa final, la información recolectada de los dos instrumentos y los 5 diferentes grupos es integrada en un análisis global.

2.5 Procedimiento

El primer paso es la aplicación a 10% del aforo del PBA, que es de 1 200 personas, de una Encuesta de Audiencia en el mismo PBA. Ésta se entregaría –con ayuda de los acomodadores– junto con el programa de mano, al inicio de los conciertos de los viernes y de los domingos, a todo el público, antes de que éste ingrese a la sala principal; se esperaría la respuesta de las 120 personas al término del concierto.

Al finalizar el concierto se recolectarían las encuestas con la ayuda del personal del propio teatro (acomodadores).

La mitad de los cuestionarios serán recolectados después de la función de los viernes y la otra, tras la función dominical.

La información recolectada será codificada de acuerdo con la guía de captura que será proporcionada por los evaluadores, para después ser procesada en una base de datos. Aproximadamente 10% de los datos serán revisados para asegurar su exactitud.

Una vez que la información haya sido capturada y procesada se correrán análisis de datos de estadística descriptiva (matriz de doble entrada, tabla de frecuencias y correlación de Spearman) para determinar las características más sobresalientes de la información.

El resultado de esta etapa cuantitativa tendrá dos propósitos: 1) obtener un análisis descriptivo que refleje el perfil del consumidor cultural de las funciones de los viernes y los domingos, y 2) definir las preguntas de la entrevista a profundidad, y el perfil mismo de las personas que se buscaría entrevistar en la segunda etapa.

La entrevista cualitativa será transcrita utilizando un procesador de texto, para que pueda ser codificada para hacer un análisis de contenido. Inicialmente dos lectores (la autora y un tercero que debe tener experiencia en el análisis de contenido) compararán sus notas para definir los temas que emergieran del análisis de contenido. Cualquier discrepancia sería discutida entre los lectores hasta llegar a un acuerdo. El resultado de las entrevistas será usado para combinarse con los datos cuantitativos para explicar las razones por las cuales los entrevistados van o no a la Sinfónica. Esta información sería usada para definir qué información está siendo usada para asistir a los conciertos.

La entrevista con expertos, músicos y otro personal del INBA seguiría un proceso de captura muy similar al que se ha descrito anteriormente. Esto es, la información sería capturada con un aparato de grabación, transcrita usando un procesador de texto, y analizada de manera independiente por dos lectores que seguirían un protocolo idéntico al descrito anteriormente para resolver conflictos.

3. ANÁLISIS

El resultado de las encuestas definirá las preguntas que se formularán en las entrevistas subsecuentes con asistentes y con el personal del INBA, y ayudará a definir si los perfiles demográficos de las personas que asisten a los conciertos de los viernes son iguales a los de las personas que asisten los domingos. A la información cuantitativa se le aplicarán procedimientos de estadística descriptiva para obtener los perfiles antes descritos, tal como media, mediana, moda y desviación estándar. Dependiendo de los resultados podría analizarse el grado de relación entre variables valiéndose del coeficiente de correlación Spearman.

El análisis cuantitativo será precedido por un análisis psicométrico de la escala para determinar su confiabilidad (Johnson & Christensen, 2010). Para establecer la confiabilidad del instrumento, se utilizará el paquete estadísticos SPSS con su rutina de confiabilidad. El criterio para juzgar que la confiabilidad es adecuada es $\alpha \geq 0.7$ (Johnson & Burke, 2012; Johnson & Christensen, 2010). Un análisis de las preguntas del cuestionario sugiere que el instrumento tiene validez de contenido (*face validity*).

Por otra parte, como el objetivo primordial de este estudio no es el crear un instrumento, no se recomienda tomar las precauciones para llevar a cabo los análisis que conducirían a la determinación de la validez de constructo y convergente (Johnson & Christensen, 2010).

El análisis formal estará basado en un análisis de estadística descriptiva para definir cuáles son las tendencias más comunes en términos de características demográficas (edad, sexo, grupo socioeconómico), la frecuencia de asistencia, la experiencia como asistente al concierto, las razones para asistir, por mencionar sólo algunas posibilidades. Otros análisis estadísticos como matrices de doble entrada y coeficientes de correlación de Spearman se usarán para combinar algunas de las características demográficas con las de la experiencia artística.

Se conducirá un análisis para determinar si existen diferencias entre las características demográficas entre los asistentes a las funciones de los viernes y las de los domingos. Se propone para ello utilizar un análisis de “Chi” cuadrada (X^2), para ver si las diferencias entre los días son significativas. Si algunas de estas diferencias son significativas, se incluirían preguntas en la entrevista cualitativa que permitan investigar más a fondo las razones de esas diferencias. El resultado de estos análisis estadísticos generará las pautas para el desarrollo de las preguntas de las entrevistas a profundidad, tanto de los asistentes a los conciertos como las que se dirigirán al personal del INBA.

El resultado del análisis cualitativo nos permitirá discurrir sobre las razones por las cuales la gente asiste a los conciertos, la preferencia de los días y las horas, y algunas otras categorías o variables que expliquen cómo los asistentes tomaron la decisión de asistir a una función en particular e indagar sobre la pertinencia de aspectos tales como la programación, las pautas de difusión, los costos de las entradas, la dificultad para llegar hasta el PBA, y la competencia con otras actividades recreativas, entre otras.

En el análisis final, se combinará la información procedente de las partes cualitativa y cuantitativa. El análisis incluirá tablas que describirán las tendencias cuantitativas. En donde sea apropiado, se reforzará la información cuantitativa con la incorporación

de citas textuales procedentes de las entrevistas que ayudarán a destacar las razones por las que se presentan algunas tendencias. El producto final de esta fase será la obtención de un perfil tipo del asistente o consumidor cultural de las funciones de la OSN.

Si existieran diferencias significativas entre las características de los asistentes a las funciones de los viernes o los domingos, se generarán tablas que presenten, lado a lado, la información de ambos días. En ese caso, se generarán los perfiles tipo de los asistentes para cada una de las funciones. Partes de este perfil tipo podrían dar luz sobre las razones para asistir al concierto, las pautas de difusión adecuadas, programación atractiva, y otras posibles características.

Esta información será enriquecida y modulada con los hallazgos obtenidos de los diferentes participantes del hecho artístico. Así por ejemplo, se trataría de llegar a ajustes, para que las características que sean muy difíciles de cumplir debido a regulaciones administrativas, sean revisadas a la luz de las posibilidades.

El producto final será presentado a la alta administración a través de un documento escrito y talleres que permitan arribar a alternativas plausibles y posibles y obtener autorización para divulgar los hallazgos entre los otros participantes: expertos, miembros de la orquesta, *staff* del teatro y público, entre otros.

3.1 Discusión y conclusiones

La intención de la presente tesina es proponer la utilización de la metodología de la Evaluación de Programas en el campo del desarrollo cultural como una herramienta para mejorar los procesos y procedimientos, buscar la eficacia y la eficiencia en los programas y en última y primera instancias, dar un mejor servicio a la población para la cual se diseñan los programas. El caso particular que optamos por analizar es el de la OSN, que presenta audiencias muy dispares en términos de cantidad en los dos días en que se presenta en sus dos temporadas regulares al año.

Se concluyó que la mejor metodología para el programa de evaluación previsto será la utilización de métodos mixtos, en particular la de un diseño secuencial expli-

cativo, por lo que se diseñó el protocolo inicial, para que en el momento en que se determine usar se tengan los pasos necesarios para su aplicación.

El diseño de este protocolo incorpora dos fases bien diferenciadas: la primera, cuantitativa, considera la aplicación de una encuesta a 120 personas (10% del aforo de la sala principal del PBA) distribuida entre 60 personas un viernes y otras 60 personas un domingo, que proveerá el insumo para la elaboración de las preguntas de las entrevistas a profundidad que se aplicarán a 60 personas en total del público de los conciertos de viernes y domingos de la OSN (muestras de conveniencia), y a 15 personas pertenecientes al INBA, que corresponde a la segunda etapa, cualitativa.

Los datos obtenidos de la etapa cuantitativa alimentarán la cualitativa, para concluir con un análisis global utilizando ambas aproximaciones. En la etapa cualitativa hay también dos fases, la primera que se dirigirá al público usuario, y la segunda al personal del INBA. No necesariamente estos dos cuerpos de información coincidirán, por lo que serán los responsables de la autorización del programa de evaluación quienes deberán buscar la conciliación, en la medida de lo posible, de las percepciones e intereses de las partes involucradas. La integración de estas dos fuentes de información sucederá durante el análisis de los datos y en las conclusiones.

Se ha contemplado que los resultados de los análisis arriba mencionados permitan encontrar no sólo el perfil del consumidor cultural de la música sinfónica, sino además averiguar si hay diferencias entre los consumidores que asisten los viernes y los domingos; además, indagar sobre las posibles razones que impulsan a los consumidores culturales a asistir a conciertos, las posibles desviaciones o aciertos en las pautas de difusión (publicitarias en medios tradicionales y electrónicos, por ejemplo), la elección de los programas que se ejecutan, horarios, facilidades para asistir a los conciertos, costos de las entradas, involucración del personal de apoyo y administrativo con las metas de la OSN, y análisis de costo-beneficio, entre otros.

Se plantea este protocolo porque creemos que esta metodología puede arrojar luces no sólo sobre las posibilidades de resolver un problema concreto, sino que puede convertirse en una metodología de uso común en la promoción cultural en México,

que nos atrevemos a decir sería una evolución hacia la participación democrática en un esquema transaccional entre asistentes, creadores y trabajadores culturales. Consideramos importante tomar la opción, ocupar el vacío existente en la evaluación de programas en la promoción cultural para desarrollar una metodología propia, acorde con los tiempos que vive México hoy en día y conforme a las necesidades que hoy tienen las instituciones de promoción cultural de mejorar sus desempeños, gastar más eficientemente los recursos del erario, conseguir financiamientos alternos y de rendir cuentas.

Eventualmente se podrían desarrollar instrumentos de evaluación cuantitativa específicos para actividades de las artes escénicas, que permitan la generalización de conclusiones y que pudieran asimismo adaptarse a otros tipo de eventos artísticos que se complementen con la riqueza y profundidad de los análisis cualitativos, tal como lo indican Brown & Novak (2007), Johnson & Christensen (2010) y Rossi, Lipsey & Freeman (2004) estudiosos y de la evaluación de programas, que se mencionan en el marco teórico de este proyecto. Se trata de llevar al plano de la evaluación lo que algunos promotores culturales, como Ronaldo González (2013) proponen se lleve a la práctica: “... *una verdadera política cultural deberá sustentarse, hoy más que nunca, en la demanda objetiva de las comunidades donde se crean los sujetos de la vida social, donde se gesta el déficit de cohesión y ciudadanía que padecemos*” (párr. 10). Se trataría de complementar la praxis cultural con una dosis objetiva de análisis, impulsando su transición hacia un quehacer de mayor rigor metodológico, capaz de responder consistentemente a las demandas sociales. Se trataría de iniciar nuevas formas tanto en la evaluación de programas, como en la promoción cultural en este país.

Las limitaciones que se alcanzan a vislumbrar en esta proposición, en mucho tienen que ver con las limitaciones propias de los métodos cualitativos, que requieren contar con investigadores entrenados, que además logren establecer un *rapport* adecuado y seguir los protocolos con el suficiente apego para garantizar la fiabilidad y credibilidad del instrumento, sin perder la posibilidad de adaptarse a las situaciones que lo requieran, que es al fin y al cabo, una de las mayores ventajas de los métodos cualitativos. Otra desventaja de este método, es que es caro y tardado, por lo que generalmente las muestras son pequeñas.

Al no ser la población encuestada aleatoriamente elegida, por tratarse de un diseño no experimental, y ser, más bien una muestra de conveniencia, se dejan fuera otros elementos que pudieran igualmente arrojar información para buscar posibilidades de conocimiento totalmente diferentes.

Para fines evaluativos, en primera instancia sería conveniente aplicar un cuestionario de satisfacción a las personas que tomen el taller de presentación de resultados como elemento conclusivo del proceso mismo de EP, y si la institución optara por aplicar alguna(s) o todas las medidas sugeridas para incrementar o nivelar la audiencia de los conciertos de la OSN, eventualmente habría de contrastarse el número de asientos vendidos pre y post aplicación de las medidas correctivas antes mencionadas.

Esta propuesta, es sólo eso, una propuesta, que no podrá tomar carácter de definitividad hasta que haya un entendimiento con los dueños de los procesos que estén interesados en conocer más sobre su quehacer profesional, y en utilizar nuevos métodos para ello.

BIBLIOGRAFÍA

- Aparicio, S., Martín, L., Rivera E. Tovar & L., Vera, L. (2012). *El uso de la evaluación en los programas sociales*. Universidad de Huelva. Recuperado de: <http://rabida.uhu.es/dspace/handle/10272/6138>
- Asociación Mexicana de Agencias de Investigación de Mercados y Opinión Pública (AMAI). (2008). *Nivel Socioeconómico AMAI*. Recuperado de: <http://www.inegi.org.mx/rne/docs/Pdfs/Mesa4/20/HeribertoLopez.pdf>.
- Asociación Mexicana de Agencias de Investigación de Mercados y Opinión Pública. (s.f.). *Avances AMAI: Distribución de niveles socioeconómicos en el México urbano*. Recuperado de: <http://www.slideshare.net/fhuertamty/amai-niveles-socioeconomicos-en-mexico>.
- Borges del Rosal, A., (s.f). Diseño y análisis de encuestas. Recuperado de: Universidad de la Laguna, España: http://aborges.webs.ull.es/ encuesta_com.pdf
- Brown, A. & Novak, J. (2007). *Assessing the Intrinsic Impacts of a Live Performance*. Recuperado de la American Evaluation Association: <http://wolfbrown.com/images/books/ImpactStudyFinalVersionFullReport.pdf>
- Brown, W. (s.f.). *Post-Performance Impact Assessment Interviewing Guidelines*. Recuperado de: <http://intrinsicimpact.org/wp/downloads>
- Brown, W. (s.f.). *Theater Impact Assesment Survey Protocol Example*. Recuperado de: <http://intrinsicimpact.org/wp/downloads>
- Consejo Nacional de la Cultura y las Artes. Gobierno de Chile. (s.f.). *Segunda encuesta nacional de participación y consumo cultural* [Versión electrónica]. Recuperado de: <http://www.cultura.gob.cl/wp-content/uploads/2012/03/Segunda-Encuesta-Nacional-de-Participaci%C3%B3n-y-Consumo-Cultural.pdf>
- Consejo Nacional para la Cultura y las Artes CONACULTA (2010). *Encuesta Nacional de hábitos, prácticas y consumo culturales*. Recuperado de: http://www.conaculta.gob.mx/ encuesta_nacional/
- Consejo Nacional para la Cultura y las Artes CONACULTA (s.f.). *Fundación del CONACULTA*. Recuperado de: <http://www.conaculta.gob.mx/fundacion/>
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos [Versión electrónica]. *Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión*. (p. 7). Recuperado de: <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1.pdf>

- Creswell & Plano Clark. (2011). *Designing and Conducting Mixed Methods Research*. (2a. ed). Thousand Oaks, Ca.: SAGE Publications Inc.
- Creswell, J. (2007). *Qualitative Inquiry and Research Design. Choosing Among Five Approaches*. (2a ed.). Thousand Oaks, Ca.: SAGE Publications Inc.
- Crotty. M. (1998). *The Foundations of Social Research: Meaning and Perspective in the Research Process*. Thousand Oaks, Ca.: SAGE Publications, Inc.
- Derzin, N. & Lincoln, Y. (2011). The SAGE Handbook of Qualitative Research. (3a. ed.) Thousand Oaks, Ca.: SAGE Publications, Inc. Vol. -7(1):25-44.
- Ellenbogen, K. (2010). *Evaluating Identity Development in Informal Learning Environments*. Recuperado de la American Evaluation Association: <http://aea365.org/blog/?p=1838>
- Frechtling, J., Sharp, L. & Westat, Inc. (1997). *User-Friendly Handbook for Mixed Method Evaluations*. Arlington, Virginia: National Science Foundation.
- Glass, D. (2012). ACA Week: Don Glass on Arts, Culture and Audiences week. Recuperado de la American Evaluation Association: <http://aea365.org/blog/?p=7552>
- Glass, G.V., Hopkins, K.D. (1984). *Statistical Methods in Education and Psychology* (2a ed.). Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- Gramophone magazine. (s.f.). *The world's greatest orchestras*. Recuperado de: <http://www.gramophone.co.uk/editorial/the-world%E2%80%99s-greatest-orchestras>
- Greene, J. C. (2007). *Mixed methods in social inquiry*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Greene, J., Benjamin, L. & Goodyear L. (2001). *The Merits of Mixing Methods in Evaluation*. Thousand Oaks, Ca.: SAGE Publications, Inc. Vol. 7(1):25-44.
- Guba, E. G., & Lincoln, Y. S. (1989). *Fourth generation evaluation*. Newbury Park, CA: Sage.
- González, R. (2013). *Después de Conaculta: ¿Y las regiones? Nexos en línea*, <http://www.nexos.com.mx/?P=leerarticulo&Article=2204363>
- Guskey. T. (1999). The age of our accountability. *Journal of Staff Development*, 19 (4), 36-44.
- Guzmán, M. (2007). Evaluación de programas. Notas técnicas [Versión electrónica]. CEPAL. *Serie Gestión Pública*, 64. Recuperado de: <http://biblioteca.cepal.org/search~S0?/.b1135493/.b1135493/1,1,1,B/l856~b1135493&FF=&1,0,,1,0>
- Heimlich, J. (2012). *Evaluating Theatre Audience Outcomes*. Recuperado de la American Evaluation Association: <http://aea365.org/blog/?p=7590>

- Hidalgo, L. (2005), *Confiabilidad y validez en el contexto de la investigación y evaluación cualitativas*. Recuperado de: Universidad Central de Venezuela. <http://www.ucv.ve/uploads/media/Hidalgo2005.pdf>
- Johnson B. & Christensen L. (2010). *Educational Research. Quantitative, Qualitative and Mixed Approaches*. (4a. ed.). Thousand Oaks, Ca.: SAGE Publications Inc.
- Johnson, R. B., Onwuegbuzie, A. J., & Turner, L. A. (2007). Toward a Definition of Mixed Methods Research. *Journal of Mixed Methods Research*, 1(2), 112-133. doi: 10.1177/1558689806298224.
- Kessler, C. (2010). *Visitor Studies Evaluation Methods*. Recuperado de la American Evaluation Association: <http://aea365.org/blog/?s=Kessler>
- King, Gary, Robert O. Keohane, and Sidney Verba. (1994). *Designing Social Inquiry: Scientific Inference In Qualitative Research*. Princeton, N.J.: Princeton University Press.
- Krefting, L. (1990). Rigor in Qualitative Research: The Assessment of Trustworthiness. *The American Journal of Occupational Therapy*, 45(3), 214-222. Recuperado de: [http://portal.limkokwing.net/modulemat /rigor%20in%20qualitative%20research%20trustworthiness%20test\(1\).pdf](http://portal.limkokwing.net/modulemat /rigor%20in%20qualitative%20research%20trustworthiness%20test(1).pdf)
- Maxwell, J. (2005). *Qualitative Research Design. An Interactive Approach*, (2a. ed.). Thousand Oaks, Ca.: SAGE Publications, Inc.
- Nielsen, S.B, Lemire, S. & Skov, M. (2011). Measuring Evaluation Capacity-Results and Implications of a Danish Study. *American Journal of Evaluation*, 32-(3) 324-344.
- Niveles de Ingreso de México. (s.f.). Recuperado de: http://www.economia.com.mx/niveles_de_ingreso.htm
- Novak, J. (2012). *Audience Impact. This is the key question*. Recuperado de la American Evaluation Association: <http://aea365.org/blog/?p=7565>
- Organización de la Naciones Unidas. (s.f.). *Declaración Universal de Derechos Humanos* [Versión electrónica]. Recuperado de: <http://www.un.org/es/documents/udhr/index.shtml>
- Organización de los Estados Americanos. (s.f.). *Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre* [Versión electrónica]. Recuperado de: <http://www.oas.org/es/cidh/mandato/Basicos/declaracion.asp>
- Orquestas en México. (s.f.). Recuperado de: <https://www.musicalchairs.info/mexico/orchestras>

- Patton, M. (2002). *Qualitative Research and Evaluation Methods*. (3a ed.). Thousand Oaks, Ca.: SAGE Publications, Inc.
- Pérez Cruz, I.C. (2011). Conformación histórica legal de los derechos culturales. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*. Recuperado de: <http://www.eumed.net/rev/cccss/13/icpc.htm>
- Piedras, E. (2004). ¿Cuánto vale la cultura? Contribución económica de las industrias protegidas por los derechos de autor en México. México: CONACULTA; SACM & SOGEM.
- Piedras, E. (2007). *Indicadores de cultura. Industrias culturales en México: Una actualización de los cálculos al 2003*. Manuscrito inédito.
- Proust, M. (1919-1927/1983). *El Tiempo recobrado*. México: Editorial Origen, S.A.
- Rossi, P., Lipsey, M. & Freeman, H. (2004). *Evaluation: A Systematic Approach*. (4a. ed.). Thousand Oaks, Ca.: SAGE Publications, Inc.
- Sampling in Quantitative, Qualitative, and Mixed Research. (2012) En: B. Johnson & L. Christensen. *Educational research: quantitative, qualitative, and mixed approaches*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, Inc.
- Sanoff, H. (2007). *Special Issue on participatory design*. *Design Studies* 29(3), 213-215.
- Shadish, W.R., Cook, T.D., & Campbell, D.T. (2002). *Experimental and Quasi-Experimental Designs for Generalized Causal Inference*. Boston: Houghton-Mifflin.
- Teddle, C. & Tashakkori A. (2009). Mixed Methods as the Third Research Community. *Foundations of mixed methods research: Integrating quantitative and qualitative approaches in the social and behavioral sciences*. Thousand Oaks, Ca.: SAGE Publications Inc.
- Weine, S., Knafl, K., Feetham, S., Kulauzovic, Y, Klebic, A., Sclove, S. et al. (2005). *A Mixed Methods Study of Refugee Families Engaging in Multiple-Family Groups*. *Family Relations*, 54, 558-568.
- Worthen, B., Sanders, J. & Fitzpatrick, J. (1997). *Program Evaluation. Alternative Approaches and Practical Guidelines*. (2a. ed). New York: Addison Wesley Longman.

ANEXOS

ANEXO 1

Encuesta de audiencia

PALACIO DE BELLAS ARTES. ENCUESTA DE AUDIENCIA

(viernes / domingo)

El Instituto Nacional de Bellas Artes aprecia y agradece sus comentarios y los tomará muy en cuenta para servirle mejor. Por favor complete el siguiente cuestionario al término de la función de la Orquesta Sinfónica Nacional (OSN). Le suplicamos entregue esta forma en el módulo de informes, tras lo cual recibirá un obsequio por parte de esta institución. Es necesario tener más de 15 años para responder esta encuesta. Sus respuestas serán confidenciales.

1. **En un año típico, aproximadamente ¿cuántas veces al año viene al Palacio de Bellas Artes (PBA) a ver diferentes espectáculos?** *(Marque sólo uno.)*

- Nunca, esta es la primera vez que vengo al Palacio de Bellas Artes
- Menos de una vez al año
- 1 o 2 veces al año
- 3 a 5 veces al año
- 6 o más veces al año

2. **¿De quién fue la decisión de venir a esta función?** *(Marque sólo una opción.)*

- Mía
- De mi compañero(a) o esposa(a)
- Decisión conjunta
- Decisión de alguien más

3. **¿Qué tipo de boletos trae?** *(Marque sólo una opción.)*

- Suscripción o abono
- Boletos de cortesía
- Boleto individual
- Oferta especial por grupo

4. Seleccione tres de las más importantes razones por las que asistió a esta función. (Marque tres opciones.)

- Porque alguien lo invitó
- Para descubrir música que no le es familiar
- Para pasar tiempo valioso con amigos o familia
- Para celebrar y escuchar su música favorita
- Para dinamizar su propia creatividad
- Para aprender acerca de otras actividades
- Para estar en contacto con otras artes
- Para ser inspirado o motivado emocionalmente
- Para volver a escuchar la música del concierto
- Debido a propósitos laborales o educacionales
- Para ver el trabajo de un director en particular
- Porque siempre viene a los conciertos de la OSN

5. Antes del concierto, ¿hizo usted algo (además de leer la propaganda y el programa) para prepararse para la función y entender qué esperar? (Elija sólo una opción.)

- No
- Sí

6. Previo al concierto... (Marque todas las opciones pertinentes.)

- ¿Leyó una crítica (por ej. en un artículo sobre la OSN)?
- ¿Leyó una reseña de un crítico profesional?
- ¿Leyó comentarios sobre el concierto escritos por un amigo, familiar, compañeros del trabajo, asistentes al concierto u otro (por ejemplo en Facebook)?

7. Antes del concierto...

	<i>Encierre en un círculo el número que mejor refleje su punto de vista</i>	<i>Nada</i>	⇒	⇒	⇒	<i>Mucho</i>
A.	En general, ¿qué tanto esperaba/deseaba este concierto?	1	2	3	4	5

8. REFLEJANDO SU EXPERIENCIA

	Sobre el concierto... (<i>Encierre en un círculo el número que mejor refleje su punto de vista.</i>)	Nada	⇒	⇒	⇒	Mucho
A.	En general, ¿qué tanto se sintió “capturado(a)” por el concierto?	1	2	3	4	5
B.	En general, ¿qué tanto lo(a) impresionaron la maestría y las capacidades de los músicos?	1	2	3	4	5
C.	En general, ¿qué tanto lo(a) impresionó la maestría y capacidad del director?	1	2	3	4	5
D.	¿Qué tanto se sintió “conectado(a)” con uno o más de los compositores de las piezas musicales?	1	2	3	4	5

9.

	Sobre las ejecuciones... (<i>Encierre en un círculo el número que mejor refleje su punto de vista.</i>)	Débil	⇒	⇒	⇒	Fuerte
A.	En general, ¿qué tan fuerte fue su respuesta emocional ante la ejecución de los músicos?	1	2	3	4	5

10.

	Sobre las ejecuciones... (<i>Encierre en un círculo el número que mejor refleje su punto de vista.</i>)	Nada	⇒	⇒	⇒	Mucho
A.	¿Qué tanto se sintió conectado(a) con otras personas de la audiencia durante el concierto?	1	2	3	4	5
B.	¿Qué tanto estaba preparado(a) para un concierto diferente del inicialmente considerado por usted?	1	2	3	4	5
C.	¿Qué tanto conocía usted el estilo o tipo de música del concierto?	1	2	3	4	5
D.	Durante el concierto, ¿qué tanto pensó usted sobre la vida del compositor, la historia de la música o la estructura del concierto?	1	2	3	4	5

11. Al término del concierto, ¿se quedó con ganas de hacerle preguntas al director o los músicos? (Elija una respuesta.)

- No Sí

12. Después del concierto, discutió con alguien de la audiencia la ejecución de los músicos o el director? (Escoja una respuesta.)

- No Sí, casualmente Sí, intensamente

13. Después del concierto, ¿planea hacer alguna de las siguientes actividades? (Marque todas las opciones pertinentes.)

- Leer con mayor detenimiento el programa
- Buscar más información
- Expresar su sentir en alguna red social
- Llamar a algún amigo o enviarle un correo electrónico sobre el concierto
- Reflexionar en privado sobre el concierto

14. En general, ¿qué nivel de satisfacción alcanzó con el concierto? (Encierre en un círculo el número que mejor refleje qué tanto se cumplieron sus expectativas.)

Expectativas

No se cumplieron

Cumplidas

Se cumplieron con creces

1 ----- 2 ----- 3 ----- 4 ----- 5

15. A partir de su experiencia con la Orquesta, ¿cuál es su opinión sobre la misma?

- Está peor Es consistente con el pasado (igual)
- Ha mejorado No lo sé

Para concluir, por favor responda unas cuantas preguntas sobre usted. Recuerde que sus respuestas son confidenciales.

A. Mujer Hombre

B. 15-17 18-25 26-35 36-59 60 o más

C. ¿Cuántos focos hay en su casa?

Más de 15 6-10 9 o menos

Muchas gracias por su retroalimentación. Por favor, entregue esta encuesta, íntegramente respondida, en el módulo de informes en el vestíbulo del Palacio de Bellas Artes.

ANEXO 2

Theater Impact Assessment Survey Protocol Example

[NAME OF THEATRE] AUDIENCE SURVEY

[Name of Theatre] invites your feedback on the performance you saw today. Please complete this questionnaire when you get home, preferably no later than 24 hours after the performance. Your responses will be extremely helpful in guiding our thinking about future programs. You must be at least 15 years old to respond. Your answers are confidential.

1. In a typical year, approximately how many times do you attend [Name of Theatre] productions? (tick one)

- None — this was my first time at a [Name of Theatre] performance
- Less than once a year
- 1 or 2 times a year
- 3 to 5 times a year
- 6 or more times a year

2. Whose decision was it to attend this performance? (tick one)

- Mine
- My spouse or partner's decision
- A joint decision
- Someone else's decision

3. What type of ticket did you hold? (tick one)

- Subscription or series ticket
- Complimentary ticket
- Individual ticket
- Special group ticket

4. Select the three most important reasons why you attended the performance. (tick three)

- Because someone invited you
- To spend quality time with family or friends
- To energize your own creativity
- To expose others to the arts
- To revisit a familiar story or play
- To see the work of a specific actor or director
- To discover an unfamiliar playwright or play
- To celebrate or observe your cultural heritage
- To learn about cultures other than your own
- To be emotionally moved or inspired
- For work or educational purposes

5. **Beforehand, did you do anything (apart from reading advertisements or brochures) in order to prepare yourself for the performance and understand what to expect? (select one)**

- No Yes

6. **If Yes, please give an example of what you did to prepare specifically for this performance.**

7. **Prior to attending, did you...? (tick all that apply)**

- Read a preview (i.e., an article about the upcoming show)
- Read a review by a professional critic
- Read comments on the show written by friends, family members, or audiences members (e.g., on Facebook)

8.

	<i>Before the performance... (circle a number)</i>	<i>Not At All</i>	⇒	⇒	⇒	<i>Very Much</i>
A.	Overall, how much were you looking forward to this performance?	1	2	3	4	5

9. REFLECTING ON YOUR EXPERIENCE

	In regards to the performance... <i>(circle a number)</i>	<i>Not At All</i>	⇒	⇒	⇒	<i>Very Much</i>
A.	Overall, to what degree were you absorbed in the performance?	1	2	3	4	5
B.	Overall, how much did the skill and artistry of the actors impress you?	1	2	3	4	5
C.	To what extent did you feel a bond or connection with one or more of the characters in the play?	1	2	3	4	5

10.

	In regards to the performance... <i>(circle a number)</i>	<i>Weak</i>	⇒	⇒	⇒	<i>Strong</i>
A.	Overall, how strong was your emotional response to the performance?	1	2	3	4	5

11. **What emotions were you feeling as you left the performance?**

12.

	In regards to the performance... <i>(circle a number)</i>	<i>Not At All</i>	⇒	⇒	⇒	<i>Very Much</i>
A.	How much did you feel a sense of connection to others in the audience?	1	2	3	4	5
B.	How much were your eyes opened to an issue, idea or point of view that you hadn't fully considered?	1	2	3	4	5
C.	To what extent were you exposed to a style or type of theatre or a playwright that you didn't know about previously?	1	2	3	4	5
D.	During the performance, how much did you think about the history or structure of the play, or the life of the playwright?	1	2	3	4	5

13.

	In regards to the performance... (circle a number)	<i>Not At All</i>	⇒	⇒	⇒	<i>Very Much</i>
A.	To what extent did anything about the performance offend you or make you uncomfortable?	1	2	3	4	5
B.	To what extent did the performance spur you to take some action, or make a change?	1	2	3	4	5
C.	Are you any more likely than you were before the performance to follow the work of [Playwright] in the future?	1	2	3	4	5
D.	To what extent did the performance celebrate your cultural heritage or express a part of your identity?	1	2	3	4	5

14. **Did you leave the performance with questions that you would have liked to ask the actors, director or playwright?** *(select one)*

- No Yes

15. **If “Yes”, what were one or two of your questions?**

16. **Afterwards, did you discuss the performance with others who attended?** *(tick one)*

- No Yes – casually Yes – intensely

17. **After the performance, did you or do you plan to do any of the following activities?** *(tick all that apply)*

- Attended a post-performance discussion
 Read the program booklet more closely

- Searched for more information online
- Reacted to the performance online or through social media
- Emailed or spoke with a friend about the performance after you got home
- Reflected privately about the meaning of the work, without discussing with others

18.

		<i>Non</i>	⇒	⇒	⇒	<i>A Lot</i>
A.	If you did any of these activities after the performance, how much additional perspective did you gain?	1	2	3	4	5

19. **Overall, at what level were your expectations fulfilled for this performance?**
(circle a number)



20. **How could your experience have been improved?**

21. **Given your past experience with our theatre, do you think the artistic quality of our programming is...?**

- Getting worse
- Consistent with the past
- Getting better
- Don't Know

To finish, please answer a few questions about yourself. Please be reminded that your answers are confidential.

A. Your gender? Female Male

B. How old are you?

15-24 25-34 35-44 45-54 55-64 65-74 75+

Thank you for your feedback. Please return your survey in the envelope provided.