



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO
UNIDAD ACADÉMICA COZUMEL
DIVISIÓN DE DESARROLLO SUSTENTABLE
LICENCIATURA EN SISTEMAS COMERCIALES

**Sobre un Diagnóstico Organizacional. Informe sobre Participación en
un Proyecto de Investigación**

MONOGRAFÍA

Que para optar por el Título de
Licenciada en Sistemas Comerciales

PRESENTA
Ana Jazmín Huitz Pech

Integrantes del Comité Supervisor

Dr. Alfredo Tapia-Carreto
Supervisor Responsable

Mtro. Rafael González Plascencia
Supervisor

Dra. María Elena Llaven Nucamendi
Supervisora



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO
 DIVISIÓN DE DESARROLLO SUSTENTABLE
 ESTUDIOS SOCIALES Y EMPRESARIALES

Cozumel, Quintana Roo, 10 abril 2018
 UQROO/DDS/DESE/ATaCa/22/18

“2018, Año por una Educación Inclusiva”

Br. Ana Jazmín Huitz Pech (12-14023)
Egresada de la Licenciatura en Sistemas Comerciales
Universidad de Quintana Roo
Presente

Por este medio te saludo y aprovecho para notificarte que los integrantes del comité de supervisión de tu monografía con el título: “Sobre un Diagnóstico Organizacional. Informe sobre Participación en un Proyecto de Investigación”, damos nuestro **Voto Aprobatorio** a la terminación de ésta, dado que desde nuestro punto de vista cumple con los requisitos académicos necesarios para obtener el grado académico de licenciatura.

Deseándote el mayor de los éxitos en tu disertación, aprovechamos la ocasión para enviarte nuestro saludo respetuoso.


UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO
 UNIDAD ACADÉMICA COZUMEL

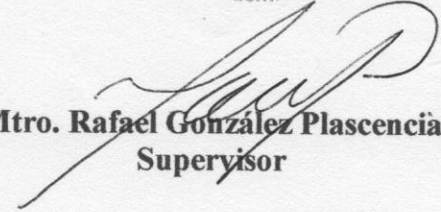


Atentamente
“Fructificar la razón: trascender nuestra cultura”


Dr. Alfredo Tapia-Carreto
Supervisor Responsable




Dra. María Elena Llaven Nucamendi
Supervisora


Mtro. Rafael González Plascencia
Supervisor

Av. Andrés Quintana Roo s/n, con 110 Sur, Frente a la Colonia San Gervasio, Código Postal 77600, Cozumel, Quintana Roo, México. Teléfono
 +(987)87.29000 www.uqroo.mx

DEDICADO

A mi hijo: Ángel Nefalí González Huitz. (†)

¡TE AMAREMOS POR SIEMPRE!

AGRADECIMIENTOS

Primeramente, al dador de vida, que siempre ha estado conmigo, me ha fortalecido en los momentos que he estado a punto de caer, me ha bendecido y ayudado a cumplir una meta más ¡Gracias Dios, porque hasta aquí, me has ayudado! Sin ti nada sería posible.

A mis padres Reynaldo y Magaly, gracias por todo su apoyo, dedicación, esfuerzo, por creer en mí en todo tiempo (aunque las cosas no iban bien), por animarme cuando perdía las esperanzas, por depositar su confianza en mí, por escucharme, aconsejarme, por exhortarme, por prestarme sus hombros para desahogarme, por sus oraciones, por su amor incondicional y por todas las cosas que han hecho por mí. Los admiro grandemente y son mi ejemplo a seguir, como personas, como padres, como matrimonio. ¡Muchas gracias por todo, los Amo papitos!

A mi esposito, por toda la ayuda que me has brindado en mi etapa de estudiante, por la paciencia prestada, por estar conmigo en los momentos felices, pero sobre todo en los momentos difíciles y de dolor. Gracias por animarme, por la confianza, por creer en mí, por esas platicas que me hacían reflexionar, por siempre insistirme en titularme (aunque eso implicara separarnos un tiempo), por todo tu amor, por ser mi complemento, por ser un buen esposo, amigo y compañero fiel. Gracias por todo, ¡Te Amo Mi Amor!

A mi amiga Andrea, gracias por acompañarme a lo largo de la carrera, por ser mi taxista particular. Y la infinidad de recuerdos que tenemos juntas, es muy grato tenerlos contigo. Te quiero.

A mi hermano, cuñada, sobrino y suegros, porque de alguna manera han puesto su granito de arena.

A mi director al Dr. Alfredo Tapia-Carreto, por haber confiado, por creer en mí, cuando tal vez ni yo misma lo hacía, por la paciencia ante mi inconsistencia, por las múltiples oportunidades, por sus palabras fuertes que me hacían reflexionar, por compartir sus conocimientos conmigo. Gracias por su valiosa dirección, apoyo, consejos, por animarme a seguir adelante y por las facilidades para terminar este trabajo. ¡Muchas gracias Doctor por todo su apoyo!

Al Maestro Rafael González y la Dra. María Elena Llaven, por el tiempo dedicado a leer este trabajo, por la orientación para mejorar la monografía, gracias por sus consejos y dedicación.

Finalmente, sólo queda agradecer a la Secretaría de Educación Pública, que, a través del Programa para el Desarrollo Profesional Docente, para el Tipo Superior (PRODEP), financió la investigación en la que fui asistente, con la Beca de Reincorporación de Exbecarios PROMEP.

Índice

Índice	6
Introducción	9
Referentes Teóricos.....	11
La Organización	11
Tipos de Organizaciones.....	12
La Universidad Como Organización.....	13
Definición de Escuela.....	13
Universidad de Quintana Roo.....	14
Lenguaje.....	15
Literacidad	16
Competencias	17
La Alfabetización como Competencia	17
Competencias Socio-Discursivas.....	18
Dispositivos Móviles	19
La Tecnología en la Educación.....	20
Antecedentes del Internet en México	22
Instrumentos Tecnológicos	23
Metodología	25
Tipo de Investigación	25
Población y Muestra.....	25
Técnicas de Recolección e Instrumento	26
Figura 1: Proceso de comunicación.....	27

Figura 2: Adaptación del proceso de comunicación al proceso de interacción	27
Figura 3: Proceso de formación.	29
Análisis de Datos.....	29
Captura y Análisis de Datos.....	29
Figura 4: Mapa curricular, ciclo 8	30
Tabla 1: Cuadro de recolección.....	31
Observación de Asignatura: Seminario de Investigación II	32
Tabla 2: Recolección de datos en la clase de seminario de investigación II	33
Observación de Asignatura: Análisis y Evaluación de Proyectos.....	34
Tabla 3: Recolección de datos en la clase de análisis y evaluación de proyectos.	34
Observación de Asignatura: Proyecto Empresarial II	35
Tabla 4: Primera recolección de datos en la clase de proyecto empresarial II.	36
Tabla 5: Segunda recolección de datos en la clase de proyecto empresarial II.	37
Tabla 6: Tercera recolección de datos en la clase de proyecto empresarial II.....	38
Observación de Asignatura: Seminario de Mercadotecnia.....	38
Tabla 7: Primera Recolección de datos en la clase de Seminario de mercadotecnia. .	39
Tabla 8: Segunda recolección de datos en la clase seminario de mercadotecnia.....	40
Tabla 9: Tercera recolección de datos en la clase de seminario de mercadotecnia. ...	41
Observación de Optativa II De Administración.....	43
Tabla 10: Primera recolección de datos en la clase optativa de administración II.....	43
Tabla 11: Segunda recolección de datos en la clase optativa de administración II ...	44
Tabla 12: Tercera recolección de datos en la clase optativa de administración II.....	45

Tabla 13: Cuarta recolección de datos en la clase optativa de administración II	46
Tabla 14: Quinta recolección de datos en la clase optativa de administración II	48
Tabla 15: Sexta recolección de datos en la clase optativa de administración II	49
Resultados de las Observaciones Realizadas en Primavera 2016.....	51
Profesores.....	51
Alumnos.....	51
Conclusiones y Comentarios Finales	53
Referencias.....	55
Anexos	58

Introducción

Este informe final acerca de mi participación en el proyecto de investigación “Diagnóstico Organizacional”, responde al inciso d: “Participación en proyecto de investigación. Es un informe final acerca de la participación del estudiante en una investigación realizada dentro del área en la cual pretenda titularse” del artículo 100 F: “El trabajo monográfico con réplica frente a jurado consiste en el trabajo documental y original relativo al estudio de un asunto particular, de tema concreto y determinado,” del reglamento de Estudios Técnicos y de Licenciatura de la Universidad de Quintana Roo.

En 2015, el Dr. Alfredo Tapia-Carreto obtuvo la Beca de Reincorporación de Ex-Becarios del Programa de Mejoramiento del Profesorado (PROMEP) de la Secretaría de Educación Pública. Entre los beneficios de la beca, se obtuvieron recursos económicos para realizar un proyecto de investigación y apoyar con otra beca a un estudiante de la Universidad de Quintana Roo, para que éste se desarrollara como asistente de investigación. La estudiante beneficiada con esta beca es quien suscribe.

El objetivo del proyecto en el que participé como asistente de investigación, plantea “reconocer las competencias socio-discursivas que se producen en el salón de clases universitario durante la interacción que ocurre en el proceso de enseñanza-aprendizaje” (Tapia-Carreto, 2016). Para alcanzar este objetivo, observé la interacción que ocurre en el aula de clases (alumno/maestro, alumno/alumno), durante el proceso de enseñanza-aprendizaje y en donde algún dispositivo tecnológico (celulares, computadoras portátiles, tabletas) haya sido utilizado como medio de interacción. De igual forma llevé una recolección de datos, derivado de la observación participativa. El

objeto de estudio fueron los cursos activos durante el Ciclo Primavera 2016, correspondientes al octavo ciclo de la Licenciatura en Sistemas Comerciales, a saber: Seminario de Investigación II, Análisis y Evaluación de Proyectos, Proyecto Empresarial II, Seminario de Mercadotecnia, Optativa II de Mercadotecnia y, Optativa II de Administración, en la Universidad de Quintana Roo, Unidad Académica Cozumel, en un horario de 4:00 pm a 10:00 pm.

Referentes Teóricos

En este apartado se le darán a conocer al lector conceptos que se utilizaron a lo largo de esta investigación, esto con el fin de que la lectura y comprensión sea más clara y fácil.

Se abordaron conceptos como: La organización y sus tipos, La escuela y los antecedentes de la institución educativa que fue objeto de estudio y, por último, los conceptos de internet, sus antecedentes y los artefactos tecnológicos.

La Organización

Existen diferentes opiniones con respecto a qué es una organización, esto dado a que han existido distintos estudiosos que se han encargado de observarla y describirla, como en su momento lo hicieron Roethlisberger y Dickson, (1976) y Davis (1999), quienes concuerdan en que la organización es un sistema social, mientras que Taylor (1981), Fayol (1981) y Barnard (1968), consideran que la organización está diseñada para alcanzar un objetivo en común, de la misma forma que Stoner, y otros (1996, p.6) expresan que la organización “son dos personas o más que trabajan juntas, de manera estructurada para alcanzar una meta o una serie de metas específicas”. Por otro lado, Crozier (1974) y Tapia-Carreto (2014), consideran que la organización es una micro representación de la sociedad.

Además de lo anterior, una de las definiciones clásicas de organización es la que apunta Hall, quien menciona que la organización es:

...“una colectividad con una frontera relativamente identificable, un orden normativo, niveles de autoridad, sistemas de comunicaciones y sistemas de coordinación de membresías; esta colectividad existe de manera continua en un ambiente y se involucra en actividades que se relacionan por lo general con un conjunto de metas; las actividades tienen resultados para los miembros de la

organización, la organización misma y la sociedad” (Citado por Tapia-Carreto, 2014, p.35).

Entonces, podemos darnos cuenta de que gran parte de los autores que abordan este tema, coinciden en que la organización es un esfuerzo combinado entre las personas que la conforman y que, ese esfuerzo, se realiza con el fin de cumplir los objetivos y las metas trazadas con anterioridad.

Tipos de Organizaciones

En la actualidad existen una gran cantidad de organizaciones, las cuales están divididas de la siguiente forma.

- Organizaciones según sus fines: Con y sin fines de lucro.
- Organizaciones según su formalidad: Formal e informal.
- Organizaciones según su grado de centralización: Centralizadas y descentralizadas.

Este trabajo ocupa una organización formal sin fines de lucro, cuyas características son como se presenta a continuación:

Organización formal: Es un sistema de tareas bien definidas, cada una de las cuales tiene en sí una cantidad específica de autoridad, responsabilidad y obligación de rendir cuentas.

Organización sin fines de lucro: Se caracterizan por tener como fin cumplir un determinado rol o función en la sociedad sin pretender una ganancia o utilidad por ello. Allen (Citada por Perel y otros: 1986, p.49).

La razón por la cual nos enfocamos a estas dos es porque el objeto de estudio que se observó (la universidad), no pretende tener ganancias e incluye rutinas, normas, reglamentos y delega responsabilidades a cada uno de sus colaboradores.

La Universidad Como Organización

Al saber el concepto y los tipos de organizaciones que existen, se puede deducir que tanto la universidad como las demás instituciones educativas son organizaciones, pero hasta el día de hoy, no hay muchos estudios sobre ellas desde la óptica de organización, esto es porque no se le ha dado el interés necesario. Por esa razón, algunos autores dan su opinión acerca de la poca importancia que se les da a las instituciones educativas como organización. En uno de sus artículos, San Fabián (2011, Citado por Tapia-Carreto, 2014, p.35) opina que la escuela ha sido considerada como una “caja negra”, dado a que muchos de los estudiosos de la organización, no le han tomado el interés necesario, pues no aceptan que las instituciones educativas tienen características de una organización, y por otro lado a los investigadores de la educación le han dado poca importancia al fenómeno organizacional.

Definición de Escuela

Es importante saber que la universidad, además de ser una organización, también es una escuela, en la cual se instruye al alumno, y su principal objetivo de esta organización es que toda persona que asista aprenda sobre los diversos temas expuestos, la instrucción de los alumnos se realiza cara a cara, aunque actualmente existen cursos en línea, lo cual significa que el alumno no tiene que encontrarse físicamente dentro de un aula.

La escuela fue uno de los temas base de esta investigación, porque es una entidad administrativa local que se ocupa de la instrucción del joven cara a cara, situación idónea para estudiar el fenómeno de interés.

Universidad de Quintana Roo.

El objeto de estudio fue la Universidad de Quintana Roo, Unidad Académica Cozumel, es por ello que era importante conocer su historia. Los inicios de la Universidad de Quintana Roo (UQROO), fue en la ciudad de Chetumal, en el año 1991. Años más tarde (1998), se inaugura la Unidad Académica Cozumel (la cual fue objeto de estudio).

Como se menciona anteriormente, la Universidad es una organización, en la cual los colaboradores trabajan para alcanzar las metas y los objetivos. En uno de los objetivos que la UQROO plantea, es el de “Formar profesionistas sólidamente preparados, comprometidos con el progreso del ser humano, fuertemente vinculado con la sociedad, capaz de contribuir al fortalecimiento de la cultura y al desarrollo social y económico de Quintana Roo y México” y se sabe que gran parte de sus colaboradores están trabajando para cumplir con esa encomienda, pues se ha comprobado con los diferentes egresados de la universidad.

Durante el periodo en el que se van formando los profesionistas, se van desarrollando distintas capacidades y dentro de ellas desarrollan las competencias socio-discursivas, las cuales son parte del lenguaje, que es el tema que abordaremos con profundidad a continuación.

Lenguaje

El manejo del lenguaje es una competencia muy importante para los seres vivos, ya que con éste se puede expresar y comunicar lo que se piensa, y se ha hecho desde el tiempo antiguo. Como lo menciona Benveniste, (1974, p.26) “es imposible (...) fechar los orígenes del lenguaje, ni más ni menos que los de la sociedad”.

Si bien no se puede definir una fecha exacta del inicio de la comunicación, sí se puede decir que esta capacidad se le es dada a la gran mayoría de los seres humanos, la cual se desarrolla desde pequeños y de esto precisamente se interesó Chomsky (1970), de la capacidad que tiene el ser humano, que desde niños pueden formar oraciones correctamente y del conocimiento innato de la gramática, es decir que no es aprendido y es de forma natural. Otro de sus descubrimientos, es que con un conjunto finito de términos se pueden crear oraciones infinitas.

La investigación que realizó Chomsky, ha sido una importante aportación para los estudios de la lengua, y así como él, también existen muchos investigadores que se han interesado por la lingüística y sus componentes.

Por su parte, Chanlat (s/f) notó que el lenguaje que utilizamos cotidianamente es una de las herramientas que hace diferente a la raza humana de las especies animales, y continúa diciendo:

El pensamiento científico ha infringido varias heridas a la imagen narcisista que el hombre se había construido sobre su papel privilegiado en el cosmos. Galileo inicialmente, mostrando que la tierra era un planeta como tantos, hizo perder al hombre su lugar central en el universo. Más tarde, Darwin demostró que la especie humana había emergido del mundo animal y le arrebató de paso el lugar especial que había ocupado hasta entonces en el seno del mundo viviente. Freud le asesta un golpe mortal al demostrar que sus comportamientos son más a menudo guiados por pulsiones inconscientes que sometidos al imperio de la razón. En los últimos

años, los trabajos de etólogos han puesto en evidencia que muchas especies animales utilizan también herramientas, haciendo perder al “homo faber” uno de los rasgos que él creía poseer en exclusiva. Después de esta serie de avatares, ¿cuál especificidad le queda entonces aún al hombre? Pregunta crucial que condiciona toda indagación sobre la superioridad del género humano. Chanlat, p. 204 (Citado por Tapia-Carretero, 2014, p.48).

Como menciona Chanlat, es evidente que el lenguaje que es utilizado con palabras es lo que más diferencia a los humanos de los animales, ya que un animal no es capaz de mantener un diálogo con palabras.

La capacidad del lenguaje se utiliza diariamente y se puede observar en casi toda la población (incluyendo a los estudiantes de la universidad).

Literacidad

Cassany, (2005) explica que el concepto de literacidad abarca todos los conocimientos y actitudes necesarios para el uso eficaz en una comunidad de los géneros escritos; en concreto, abarca el manejo del código y de los géneros escritos, el conocimiento de la función del discurso y de los roles que asumen el lector y el autor, los valores sociales asociados con las prácticas discursivas correspondientes, las formas de pensamiento que se han desarrollado con ellas, etc.

Como bien indica Cassany, la literacidad abarca distintas variables, como la escritura, la lectura y la comprensión, ya que no es lo mismo comprender, que leer, pues comprender implica entender claramente lo que dice el texto que se está leyendo, pues si no se puede comprender correctamente la oración, se le dará un mal significado y se sacará de contexto. En el comprender influye mucho la sociedad que rodea al individuo, pues dependiendo del lugar en donde se encuentre, se le dará el significado.

La literacidad es un conjunto de competencias, que hacen hábil a una persona para la lectura y la escritura y este tipo de competencia es la que se observó en los alumnos de la Universidad de Quintana Roo, Unidad Académica Cozumel.

Competencias

Este trabajo de investigación se enfocó en competencias lingüísticas, y se refirió a más que nada a la Literacidad, que de acuerdo a la UNESCO “es un instrumento de empoderamiento para mejorar la salud, los ingresos de uno y de nuestra relación con el mundo”.

En la actualidad existen muchos estudios acerca de la lectura y la escritura, es por esa razón que existe una variedad de opiniones acerca de estos temas, algunos de los autores expresan que “la escritura puede ser considerada como una representación del lenguaje o como un código de transcripción gráfico de las unidades sonoras”; Ferreiro, (Citado por Tapia-Carreto, 2014, p.53), es decir que la escritura puede ser la transcripción de todo lo que escuchamos.

Por otra parte, Giddens (2009, p.914), señala que “la alfabetización es el punto de partida de la educación. Sin ella la escolarización no puede progresar”. Es decir, la lectura, la escritura (alfabetización) y la escolarización van tomadas de la mano, ya que sin una no existiría la otra, y todos los seres humanos deberían tenerlas, ya que estas competencias los hacen más hábiles en diferentes áreas sus vidas.

La Alfabetización como Competencia

En el mundo existen un sinfín de lenguas, las cuales cuentan con códigos y simbología. Cuando una persona está frente a un lenguaje que no domina, se convierte

en un analfabeta en ese idioma. Por ejemplo, sí se lee un texto que está escrito en español (y se sabe el idioma), se entenderá lo que quiere decir ese texto, pero si se lee un texto en griego (pero no se domina la lengua), no se entenderá lo que dice ese texto, por lo que en griego se es un analfabeto.

Durante muchos años en la escuela se ha enseñado a leer y a escribir, pues estas habilidades son importantes para el desarrollo dentro de la sociedad. Hay personas que desarrollan aún más la capacidad de leer, a los cuales Sánchez (2009) los denomina como “lectores expertos”, pues cumplen con estas habilidades.

a) Desplaza sin esfuerzo sus ojos por la página impresa.

b) Extrae (seleccionándola) la información allí contenida y la integra de manera sustantiva en sus estructuras de conocimiento, que se verán así enriquecidas y reorganizadas en grados diversos,

c) Tiende a asumir o, según los casos, crear metas de lectura y a revisar en qué grado esas metas se van consiguiendo, lo que puede llevar o no a ciertas medidas reparadoras (todo lo cual se intensifica cuando debemos aprender de la lectura y, especialmente, cuando para ello tenemos que acceder a múltiples textos o documentos, como es habitual en el caso de la lectura digital).

Es necesario, recalcar que las habilidades de un lector experto son porque el lector las ha ido puliendo y es constante en su lectura.

Competencias Socio-Discursivas.

La sociedad y la cultura que está en nuestro entorno es muy importante al momento de interpretar un texto. La sociedad influye grandemente al lector, pues

dependiendo de lo que se esté viviendo en la sociedad es el significado que se le dará al texto que se esté leyendo. Por ejemplo, si un grupo de 10 personas (de distintos lugares del país) leyeran el mismo texto, cada uno de ellos le daría diferente interpretación, ya que para su interpretación influye su entorno, la comunidad y su cultura.

Dependiendo de la sociedad en la que se encuentre o en el ámbito en el que se utilice, la escritura y la lectura van cambiando; hoy en día podemos ver que los jóvenes, tienen sus propios códigos de escritura o bien sus métodos de comunicación, en el cual ellos escriben palabras, combinando letras, números y símbolos, y solo los que pertenecen a ese grupo, entienden rápido lo que significa el texto.

Las competencias socio-discursivas, son aspectos lingüísticos que se averiguaron dentro de la Universidad de Quintana Roo, Unidad Académica Cozumel y se analizó, cómo estas competencias se van modificando cuando intervienen el internet y los aparatos tecnológicos, de los cuales abordaremos a continuación.

Dispositivos Móviles

Gran parte de los jóvenes mexicanos cuentan con dispositivos móviles, incluyendo a los estudiantes de la Universidad de Quintana Roo, Unidad Académica Cozumel, los cuales llevan sus aparatos tecnológicos a las aulas de clases.

Cantillo y otros (2012, p.3), opinan que “las tecnologías móviles han redibujado el panorama educativo, aportando a la educación no sólo movilidad sino también conectividad, ubicuidad y permanencia”.

La aportación que realiza Cantillo y otros, es una gran verdad, puesto que la educación ha tenido cambios favorables con la tecnología. El día de hoy ya no es

necesario que para una exposición el profesor tenga que escribir en muchas láminas de papel, sino que ahora puede hacer sus presentaciones en diversos programas como PowerPoint™, Prezi™, Keynot™, etc., haciendo así sus exposiciones más llamativas e interesantes.

Para los estudiantes también es de gran utilidad los artefactos tecnológicos dentro de sus centros de estudios, ya que con ello pueden conseguir información de forma instantánea, sin necesidad de ir a la biblioteca física, siempre y cuando estén conectados a una red de internet. En pocas palabras, el internet y los dispositivos móviles simplifican la vida.

La Tecnología en la Educación

Como se mencionó con anterioridad, la tecnología ha invadido la sociedad, y es imposible negarlo, ya que en las oficinas se pueden observar aparatos tecnológicos, en los centros de investigación e incluso en las instituciones educativas. Se sabe que hoy por hoy, en las primarias y en los demás niveles educativos, se utilizan dispositivos móviles para la enseñanza de los alumnos, y es el gobierno mismo, quien ha dotado a gran parte de los estudiantes del nivel básico público con tabletas, con el fin de que contribuyan a enriquecer sus conocimientos.

Escudero (1992), habla acerca de algunos aspectos referentes a la tecnología en el aula de clases:

- El uso pedagógico de las nuevas tecnologías por parte de los profesores representa un pilar fundamental (...) propiciar aprendizajes de más calidad.
- Para hacer un buen uso pedagógico de los medios es necesario comprometerse con el desarrollo en situaciones naturales de enseñanza, crear

apoyos pedagógicos durante la puesta en práctica, tener disponibilidad de materiales, un trabajo reflexivo y crítico por parte del profesorado y el establecimiento de ciertas condiciones y procesos institucionales que reconozcan y potencien el uso pedagógico continuado.

Las instituciones educativas se tienen que ir renovando, conforme avanza el tiempo, pues no se pueden quedar estancadas enseñando con el pizarrón y las tizas (aunque en su momento, era lo más actual). Hoy en día es necesario estar actualizados en tecnología, para que los alumnos puedan comprender mejor el tema que se les está enseñando. La universidad de Quintana Roo, tiene muy en claro que tiene que actualizarse tecnológicamente para ser una universidad competitiva; por ello se ha ido actualizando al pasar de los años y hoy en día ofrece a sus alumnos de todos los campus, el acceso a internet por medio de la red Wi-Fi y en dado caso que no se encuentre un libro en la biblioteca física, se puede acudir a sus salas de cómputo para conectarse a internet y entrar a la biblioteca virtual de la universidad.

Por otra parte, Cantillo y otros (2012, p.9) dicen:

Los dispositivos móviles tienen grandes posibilidades educativas, ya que su uso en el aula fomenta, impulsa y favorece el desarrollo de las competencias básicas. La educación y la formación ya no se enfocan únicamente a la pura adquisición de conocimientos, sino que se orientan también al desarrollo de destrezas y habilidades.

Dentro de las competencias que mencionan Cantillo y otros (2012), se encuentra las competencias lingüísticas.

Antecedentes del Internet en México

En estos tiempos se considera que el internet es una herramienta necesaria e importante, dado que gracias a ella podemos realizar infinidad de cosas, como el comunicarnos fácilmente, estar informados, etc. La historia del internet en México comenzó a finales de los años ochenta.

Durante las décadas de los sesenta y los setenta inició para la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) la etapa de la telecomunicación de datos, según dicen. También, de acuerdo con esta universidad, en esa época se realizaron las primeras conexiones de teletipos con una computadora central, mediante líneas telefónicas de cobre, sobre la recién instalada red telefónica del campus de Ciudad Universitaria; posteriormente, el mecanismo se difundió al exterior para efectuar múltiples y diversos enlaces, desde conexiones de terminales de caracteres, graficación e impresión, hasta la interconexión de estaciones de trabajo remotas a través de líneas telefónicas, siendo en el segundo lustro de la década de los ochenta cuando surgió la necesidad de ampliar las opciones de comunicación e intercambio de datos hacia otras latitudes (NIC UNAM, 2000. Citado por Gayosso, 2003).

Por su parte, Gayosso (2003) explica acerca de la llegada del internet a México, que fue a finales de los años ochenta, cuando el internet llegó primero a las universidades y las primeras en utilizarlas fueron el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM) y la UNAM. También nos deja saber que en 1987 el ITESM, a través de la universidad de Texas, logró su primera conexión a internet; en el mismo año, también se conectó la UNAM. Sin embargo, a pesar del progreso que

llevaban, no era suficiente, pues lo que más anhelaban las universidades, era obtener su propia conexión a internet, sin necesidad de depender de alguien más.

En la historia de la llegada del internet a México, se pueden notar que hubo varias dificultades. Pero a pesar de los inconvenientes, se logró que México tuviera su independencia y su propia conexión a internet.

Instrumentos Tecnológicos

Años atrás se consideraba que el internet, solo se iba a limitar a ordenadores que estarían conectados por medio de cables, pero las cosas fueron evolucionando a tal grado que hoy existe la tecnología móvil, es decir, que la puedes llevar a cualquier lugar. Actualmente hay diversos dispositivos que tienen acceso a internet (ya no se necesitan cables para conectarse a internet, tan solo basta con una señal inalámbrica), como son los smartphones (teléfonos inteligentes), laptops (computadoras portátiles), tablets (tabletas informáticas), entre otros instrumentos móviles. Pero en esta investigación, solo se observaron los artefactos antes mencionados:

- Teléfonos móviles: instrumento con un pequeño tamaño, pero con funcionalidades similares a las de una computadora.
- Tabletas: Es un dispositivo multifuncional, Su tamaño es un término medio, entre un celular inteligente y una laptop, su peso es ligero
- Laptop: Es una computadora portátil con peso y un tamaño ligero.

Todos estos artefactos tecnológicos, se van renovando año con año, le van aumentando aplicaciones y funcionalidades, cada vez los hacen más prácticos, menos pesados y con muchísima más capacidad de almacenamiento.

Metodología

Tipo de Investigación

El objetivo que tenía la investigación del Dr. Tapia-Carreto era: “reconocer las competencias socio–discursivas que se producen en la universidad pública, a partir de la interacción mediada por dispositivos de comunicación informatizada utilizados en los procesos de formación profesional” (2014). Para que se lograra éste era necesario realizar una investigación, la cual fue de tipo cualitativo, pues “el enfoque cualitativo utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación” (Hernández, Fernández, Baptista. 2010) y no se requería del análisis numérico sino de un reconocimiento de producción de ciertas competencias que se dan en el ámbito social.

Población y Muestra

La población que se eligió fueron los estudiantes de la Universidad de Quintana Roo, Unidad Académica Cozumel. Entre todas las carreras, se eligió a un grupo para ser la muestra representativa. El muestreo fue por juicio, ya que fue elegido por el observador (quien suscribe), y me basé principalmente en que yo era parte del grupo y de esa forma podría estar observando las actividades de mis compañeros y maestros durante las clases, y sus comportamientos no se modificarían con mi presencia. Es por ello por lo que, de todos los grupos inscritos en primavera de 2016, se seleccionó al grupo de la Licenciatura en Sismas Comerciales, del 8vo semestre de la Universidad de Quintana Roo, Unidad Académica Cozumel.

Técnicas de Recolección e Instrumento

Las técnicas de recolección de datos, según Hurtado (2000), comprenden procedimientos y actividades que le permiten al investigador obtener la información necesaria para dar respuesta a su pregunta de investigación.

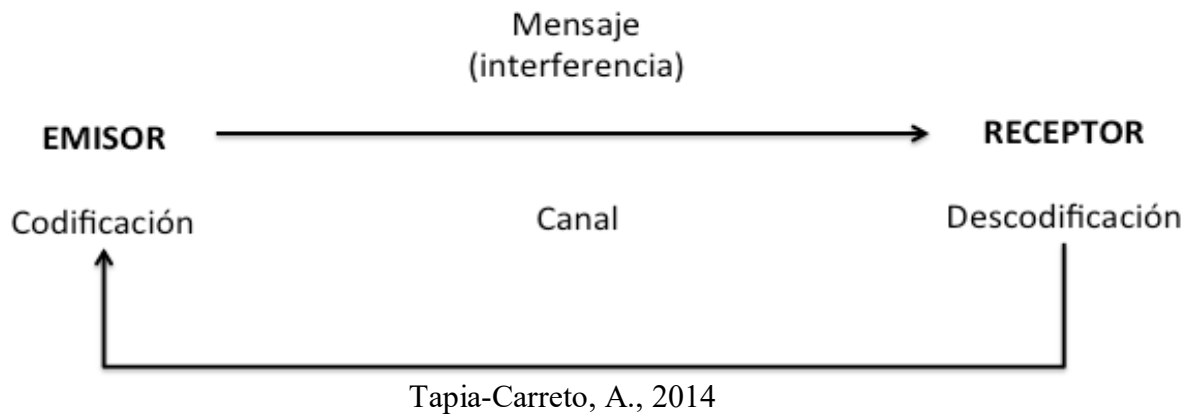
Las técnicas de recolección de datos son la observación, la encuesta, la entrevista, la revisión documental, las sesiones de profundidad. En tanto lo que se buscó en la investigación en cuestión, fue reconocer las competencias socio-discursivas dentro del aula, en el proceso de enseñanza-aprendizaje, se eligió la observación participativa como técnica de recolección de datos ya que, yo como observadora era parte del grupo, por lo que pasé desapercibida por mis compañeros.

Padua (1987) menciona que la observación participante es cuando el investigador se involucra dentro de los procesos de quienes observa, y éste es plenamente aceptado, por lo tanto, se estima que lo observado no se ve afectado por la acción del observador.

Ahora bien, en tanto que las competencias observadas se desarrollan dentro del proceso natural de comunicación, conviene resaltar sus componentes, a saber:

- Emisor: Este es quien inicia el proceso comunicativo y transmite el mensaje codificado.
- Receptor: Es el que recibe el mensaje y decodifica el mensaje.
- Mensaje: Información que es transmitida, pero se puede enfrentar a interferencias.
- Canal: Conducto en el cual se transmite el mensaje.

Figura 1: Proceso de comunicación



Aunque normalmente se utiliza el esquema clásico del proceso de comunicación (figura 1) sin alteraciones, en esta investigación se adaptó a lo que se observó en este estudio de tal manera, que su representación quedó del siguiente modo:

Emisor y receptor: Alumnos y/o profesores.

Mensaje: Discurso. Proceso de enseñanza- aprendizaje.

Canal: Artefacto tecnológico.

Figura 2: Adaptación del proceso de comunicación al proceso de interacción



El emisor (alumnos y/o maestros), envía un discurso al receptor (que bien podría ser, un alumno o maestro), pero este discurso puede ser perturbado por interferencias que son las competencias socio-discursivas, antes de llegar al receptor, y el canal de transmisión son los artefactos tecnológicos. Tapia-Carreto (2014, p.75) observa que también intervienen en la interacción de los actores; que estos no interactúan directamente, sino que esta mediada por los artefactos tecnológicos.

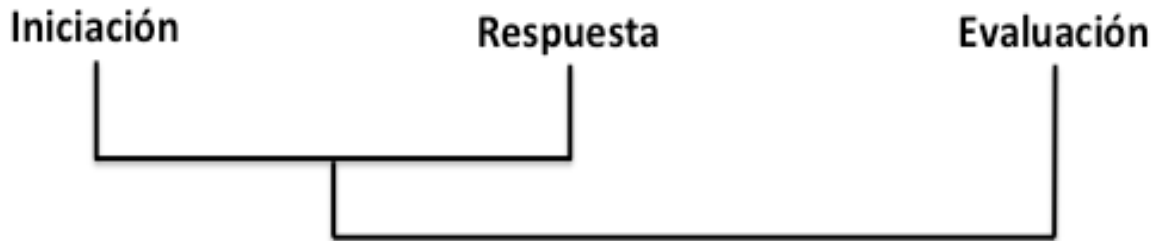
Además del proceso de comunicación dentro del aula, entre alumnos/maestros, alumnos/alumnos, Tapia-Carreto (2014, p.78) menciona que también existe una interacción entre ellos, que es secuencial, reconocida por la llamada “Secuencia IRE” y lleva este nombre porque tiene tres componentes que son: la Iniciación (maestro o alumno, que realiza una pregunta), la Respuesta (alumno o maestro, que contesta lo cuestionado) y la Evaluación (el maestro o el alumno, evalúa la respuesta si es significativa o no); estos tres elementos se relacionan y actúan entre sí y estas partes a su vez están formadas por dos pares adyacentes que se acoplan entre sí; Sacks, Schegloff, & Jefferson, (1974) y su relación de concurrencia Ervin-Tripp, (1973); Gumperz, (1971, 1976).

El primer adyacente se compone por “iniciación” y “respuesta”.

El segundo adyacente se compone por “iniciación- respuesta” y “evaluación”.

Y se representa de la siguiente manera.

Figura 3: Proceso de formación.



Tapia-Carreto, A., 2014

Esta secuencia se da durante la clase, en la interacción entre los individuos que se observan.

Esta secuencia de iniciación, respuesta y evaluación (IRE), así como puede ser exitosa, también puede presentar una secuencia extendida, lo cual ocurre cuando el alumno responde incorrectamente o no es la respuesta que el profesor esperaba.

Análisis de Datos

El registro de las 14 observaciones, las plasmé de manera manual, en una tabla que diseñé con los sucesos que eran repetitivos dentro del aula de clases.

Se analizaron los datos con el fin de verificar si se cumplieron los objetivos planteados, y también sirve para realizar conclusiones y recomendaciones para futuras investigaciones

Captura y Análisis de Datos

La Universidad de Quintana Roo, Unidad Académica Cozumel, ofrece cinco programas de licenciatura, que son: Gestión de Servicios Turísticos, Manejo de Recursos Naturales, Lengua Inglesa, Sistemas Comerciales y Mercadotecnia y Negocios.

Cabe mencionar que la observación fue en primavera 2016, cuando aún estaba vigente la carrera de Sistemas Comerciales, sustituida desde 2015 por Mercadotecnia y Negocios.

La observación se realizó durante el ciclo 8 de la licenciatura en Sistemas Comerciales. Los alumnos de tal ciclo, según el mapa curricular, llevaron 7 asignaturas dentro de las cuales, se encuentran: Seminario de Investigación II, Inglés para Negocios, Análisis y Evaluación de Proyectos, Proyecto Empresarial II, Seminario de Mercadotecnia, Optativa II de Mercadotecnia y Optativa II de Administración.

Figura 4: Mapa curricular, ciclo 8

CICLO 8			
Clave		C	Requisito
ACPSC-145	SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN II	6	ACPSC-142
ACPSC-134	INGLÉS PARA NEGOCIOS	6	AG-154
ACPSC-137	ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS	6	
ACPSC-138	PROYECTO EMPRESARIAL II	10	ACPSC-136
ACPSC-139	SEMINARIO DE MERCADOTECNIA	8	ACPSC-103
ACPSC-141	OPTATIVA II DE MERCADOTECNIA	6	ACPSC-140
ACPSC-144	OPTATIVA II DE ADMINISTRACIÓN	6	ACPSC-143

UQRoo. 2017

Las asignaturas antes mencionadas, se observaron en la mayoría de sus sesiones, durante tres meses (febrero, marzo y abril) y documenté cada vez que en el salón de clases ocurría una competencia socio-discursiva mediada por un dispositivo móvil.

Para la recolección de datos diseñé una tabla, en donde se llevó el registro de los sucesos que ocurría dentro del salón. La tabla se muestra a continuación.

Tabla 1: Cuadro de recolección

	Distracción en Gral.	Distracción por dispositivos móviles	Interacción entre alumno – maestro	Interacción entre alumno - alumno	Interacción entre alumno-maestro (Disp.mov)	Interacción entre alumno-alumno (Disp.mov)	Fotografías a elementos de la clase	Apoyo para impartir la clase	Notas
ACPSC-137									
ACPSC-138									
ASPSC-139									
ACPSC-141									
ACPSC-144									
ACPSC-134									
ACPSC-145									

- **Distracción Gral.:** Distracción en general: Son las distracciones que ocurren en la clase, como las pláticas, juegos, bromas entre los alumnos.
- **Distracción por dispositivos móviles;** Se refiere a cuando el alumno se encuentra físicamente en el aula de clases, sin embargo, está distraído utilizando algún dispositivo móvil, ya sea celular, tabletas o laptop.

- Interacción entre alumno-maestro: es cuando ocurre una interacción entre los dos sujetos, sin ningún dispositivo móvil.
- Interacción entre alumno-alumno: Ocurre una interacción entre los dos sujetos, sin ningún dispositivo móvil.
- Interacción entre alumno-maestro (Disp.mov): Interacción entre alumno-maestro intermediado por algún dispositivo móvil: Se establece un dialogo, pero intervienen los dispositivos móviles.
- Interacción entre alumno-alumno (Disp.mov): Interacción entre alumno-alumno intermediado por algún dispositivo móvil: Hay un dialogo, pero intervienen los dispositivos móviles.
- Fotografías a elementos de la clase: se refiere a cuando el alumno, en vez de apuntar, utiliza su dispositivo móvil, para fotografiar cualquier elemento de la clase (diapositivas, información escrita en el pizarrón, etc.).
- Apoyo para impartir la clase: Apoyo de algún instrumento tecnológico para impartir la clase: Es cuando el profesor se apoya de algún instrumento tecnológico como laptops, tabletas, celulares. Para impartir la clase.

Observación de Asignatura: Seminario de Investigación II

La asignatura Seminario de Investigación II, es la continuación de Seminario de investigación I. Ambas asignaturas, instruyen al alumno para que pueda realizar un trabajo de investigación para iniciar la elaboración de su tesis o trabajo monográfico.

Observé la clase de Seminario de Investigación II, la cual contaba con 37 alumnos inscritos.

Tabla 2: Recolección de datos en la clase de seminario de investigación II

	Distracción en Gral.	Distracción por dispositivos móviles	Interacción entre alumno-maestro	Interacción entre alumno-alumno	Interacción entre alumno-maestro (Disp.mov)	Interacción entre alumno-alumno (Disp.mov)	Fotografías a elementos de la clase	Apoyo para impartir la clase	Notas
Seminario de investigación II	✓	✓			✓				

Dentro del aula se encontraban 8 alumnos, los cuales estaban conversando y otro pequeño grupo estaba revisando su celular. El profesor llegó al aula, se sentó y minutos después comenzó la clase explicando la metodología y los tipos de investigaciones que existen. Algunos alumnos al escuchar la voz del profesor pusieron atención, mientras que otro grupo seguía revisando su celular y platicando.

Dentro de la explicación, el profesor preguntó a sus alumnos: ¿Saben qué es la etnografía?, los alumnos se miraron unos a otros, para ver quién sabía la respuesta, sin embargo, nadie parecía saberla. Pasaron unos pocos minutos cuando un alumno, (buscó en su celular y respondió) “Es un tipo de investigación que estudia a un grupo”.

El profesor, (asintió con la cabeza) aumentó: Consiste en estudiar y describir lo que se hace en una sociedad, en la cultura y cuando decimos cultura, hablamos de todo, desde la religión, costumbres, intereses, etc.

Después de la explicación sobre el concepto de “Etnografía”, el profesor continuó con su clase, explicando las características de la metodología.

Observación de Asignatura: Análisis y Evaluación de Proyectos.

El objetivo de la asignatura Análisis y Evaluación de Proyectos, según el plan de estudios (2007) publicado en la página de la Universidad de Quintana Roo, es que los alumnos aprendan:

Técnicas de evaluación de presupuestos de capital, flujos de efectivo, análisis de riesgo, costo de capital, punto de equilibrio y apalancamiento. Tipos de proyectos (gubernamentales, sectoriales, empresariales, etc.), fases de la evaluación de un proyecto (pre factibilidad, factibilidad, estudio de mercado, estudio técnico, estudio jurídico, estudio financiero, estudio organizacional). Evaluación ex-post. Punto de equilibrio, análisis de riesgo, aplicación de las técnicas de evaluación de presupuesto de capital. Flujo de efectivo del proyecto. Análisis de las condiciones regionales (árbol de problemas, marco lógico).

Tabla 3: Recolección de datos en la clase de análisis y evaluación de proyectos.

	Distracción en Gral.	Distracción por dispositivos móviles	Interacción entre alumno-maestro	Interacción entre alumno-alumno	Interacción entre alumno-maestro (Disp.mov)	Interacción entre alumno-alumno (Disp.mov)	Fotografías a elementos de la clase	Apoyo para impartir la clase	Notas
Análisis y evaluación de proyectos	✓	✓			✓		✓	✓	

Durante el desarrollo de la clase, la maestra se apoyó con presentaciones de PowerPoint, mientras que los alumnos, tomaban notas y algunos en vez de tomar apuntes, tomaban fotografías a las diapositivas. La profesora, terminó de explicar un tema nuevo, por lo que les preguntó a los alumnos, ¿Chicos, tienen alguna duda?

Cuando la profesora realizó la pregunta, nadie respondió, ya que algunos alumnos aún se encontraban tomando nota de la última diapositiva, mientras que otros platicaban. La profesora al ver que nadie respondió realizó otra pregunta ¿tienen alguna duda sobre las diapositivas que subí al grupo?

Un alumno levantó la mano y comentó, "maestra yo tengo duda acerca de cómo realizar el instrumento de recolección de datos". El alumno se acercó a la maestra con su laptop, le mostró las diapositivas, y señaló cuál es la duda que tenía. La maestra se tomó su tiempo y le explicó individualmente al alumno.

Mientras la maestra explicaba al alumno, el resto del grupo platicaba, hacían bromas y revisaban su celular. Pasando unos minutos la maestra con el apoyo de una laptop, le mostró al grupo las diapositivas que subió al grupo de Facebook, y alzó la voz explicando acerca de la fórmula que utilizarían, para sacar la muestra y con eso concluyó su clase.

Observación de Asignatura: Proyecto Empresarial II

La clase de Proyecto Empresarial es una materia importante para los alumnos de Sistemas Comerciales, pues a través de ella se realiza un proyecto completo, con todos sus elementos. En la página de la universidad menciona una pequeña descripción de la asignatura:

Segunda parte del proyecto en la cual se define la estructura operativa de producción, se realiza el estudio técnico incluyendo el análisis de costos y definición de precios para concluir con el análisis de viabilidad técnica y económica financiera para validar la propuesta.

La clase contaba con 39 alumnos, pero la asistencia regularmente era baja, dentro de un promedio de 15 a 20 alumnos.

Tabla 4: Primera recolección de datos en la clase de proyecto empresarial II.

	Distracción en Gral.	Distracción por dispositivos móviles	Interacción entre alumno-maestro	Interacción entre alumno-alumno	Interacción entre alumno-maestro (Disp.mov)	Interacción entre alumno-alumno (Disp.mov)	Fotografías a elementos de la clase	Apoyo para impartir la clase	Notas
Proyecto empresarial II					✓			✓	

La profesora en la clase anterior había mencionado a los alumnos, que llevaran una lectura, ya que con ella se estaría trabajando durante la clase y mencionó que los que no la llevaran, no iban a tener participación. Comenzó la clase pasando lista, para que supiera quién había llevado sus copias. «Juanito... Sotanita... Benito», uno de los alumnos no mostró sus copias físicas, por lo que la profesora le preguntó ¿Qué pasó con tus copias? El alumno le contestó “maestra no pude imprimirlo, pero aquí las traigo en la laptop”, el alumno se acercó a la profesora a mostrarle el documento. La maestra entendió la situación y continuó con el pase de lista.

Al concluir con el pase de lista, mencionó que iba a estar llamando a los equipos para que pasen a explicarle sus proyectos y el resto del grupo estaría trabajando con las copias, comenzó a llamar a los equipos, el integrante de uno de los equipos le entregó un USB a la profesora. La maestra le pidió al equipo que expliquen el proyecto y los alumnos, le explicaron que son artículos hechos con materiales reciclables, como sillas hechas con botellas de PET, la maestra quedó asombrada, y preguntó ¿sillas, con PET? A lo que los alumnos le contestan, “sí maestra son como estas”, uno de los alumnos le

mostró una imagen de internet a la maestra, y ella les contestó “muy bien, se ven muy padre los diseños, muchachos”.

Tabla 5: Segunda recolección de datos en la clase de proyecto empresarial II.

	Distracción en Gral.	Distracción por dispositivos móviles	Interacción entre alumno-maestro	Interacción entre alumno-alumno	Interacción entre alumno-maestro (Disp.mov)	Interacción entre alumno-alumno (Disp.mov)	Fotografías a elementos de la clase	Apoyo para impartir la clase	Notas
Proyecto empresarial II					✓				

En otra de sus clases la maestra explicó acerca del análisis financiero, para el proyecto que por equipo tenían que realizar los alumnos. Les preguntó a los alumnos si tienen alguna pregunta acerca del tema, varios levantaron la mano, la maestra fue preguntando cuáles son las dudas, y fueron dos preguntas las que sobresalieron. ¿Cómo se hace la estimación?, y ¿cómo se realiza el estado de resultado proforma? La profesora pidió que expliquen qué parte de estimación, ya que existen dos tipos, un alumno se levantó con su tableta y le señaló en dónde tenía la duda, la profesora les explicó a todos cómo se realizaba el trabajo.

Después de resolver las dudas la maestra preguntó si algún equipo había llevado un adelanto para revisar. Uno de los integrantes de un equipo dijo que ellos estaban listos. La maestra les preguntó ¿cómo se llamaba su archivo?, se llama Eco, respondieron los alumnos. Se creó una pequeña confusión puesto que la maestra no encontraba el archivo, pero después de un ratito uno de los alumnos, sacó su tableta, revisó su correo y se dio cuenta que el archivo se quedó atorado en la bandeja de salida,

a lo que le pidió una disculpa a la maestra y se lo reenvió. La maestra les dijo chicos ahora si me llegó, vengan aquí para checarlo juntos.

Tabla 6: Tercera recolección de datos en la clase de proyecto empresarial II.

	Distracción en Gral.	Distracción por dispositivos móviles	Interacción entre alumno-maestro	Interacción entre alumno-alumno	Interacción entre alumno-maestro (Disp.mov)	Interacción entre alumno-alumno (Disp.mov)	Fotografías a elementos de la clase	Apoyo para impartir la clase	Notas
Proyecto empresarial II				✓	✓			✓	

La profesora mostró a sus alumnos en una presentación de PowerPoint, un proyecto empresarial, que habían realizado sus alumnos anteriores y mencionó: “este trabajo lo hicieron mis alumnos anteriores (señalando la presentación). La idea del proyecto era hacer galletas para las mascotas y su proyecto, fue el que se llevó el primer lugar. Por el momento no recuerdo, quienes fueron los integrantes de este equipo, pero su idea, fue muy viable.”

Varios alumnos parecían conocer quiénes eran las integrantes de ese equipo, por lo que uno de los alumnos se acercó a la maestra, con su celular y le mostró el perfil de Facebook de una de las integrantes del equipo y preguntó si era ella, a lo que la maestra le respondió con un sí, en efecto es ella y continuaron con la clase.

Observación de Asignatura: Seminario de Mercadotecnia

Uno de los requisitos para tomar las clases de seminario, ya sea de investigación I o de mercadotecnia I, era tener el 50% de los créditos de la licenciatura.

La página de la Universidad de Quintana Roo, nos da una breve explicación, sobre el contenido de la asignatura:

La materia es practica-teórica con énfasis en estudio de casos de mercadotecnia los que requerirán aplicación de los conceptos de mercadotecnia con motivo de mejorar a toma de decisiones gerenciales con respeto a planeación e implementación de planes de mercadotecnia y resolver problemas que las aplicaciones de teorías de mercadotecnia puedan solucionar. Los estudiantes desarrollarán la habilidad de planear y ajustar planes de mercadotecnia aplicando conceptos de los 4p's (producto, precio, plaza, promoción). Las teorías abarcarán conceptos del proceso de mercadotecnia como parte del sistema del negocio en general y manejo del proceso de mercadotecnia en particular.

El grupo de esta asignatura fue grande, pues eran 40 alumnos, dentro de un salón, sin embargo, las asistencias a las clases eran bajas, ya que regularmente solo llegaban entre 25 o menos alumnos, la razón de la baja asistencia era tal vez porque era la última clase y gran parte de los alumnos, ya se sentían cansados por el trabajo o por sus clases anteriores.

Tabla 7: Primera Recolección de datos en la clase de Seminario de mercadotecnia.

	Distracción en Gral.	Distracción por dispositivos móviles	Interacción entre alumno-maestro	Interacción entre alumno-alumno	Interacción entre alumno-maestro (Disp.mov)	Interacción entre alumno-alumno (Disp.mov)	Fotografías a elementos de la clase	Apoyo para impartir la clase	Notas
Seminario de mercadotecnia	✓	✓			✓				

Normalmente la profesora, entraba al salón de clases, saludaba y comentaba alguna noticia actual. En esa clase, una vez realizada su práctica, les explicó a los alumnos que en esa clase se iba a trabajar con respecto al estudio de mercado, así que les pidió a sus alumnos que se reunieran por equipos. Los alumnos se movieron de lugar a lugar, arrastraron las sillas y se reunieron. Algunos alumnos que ya se habían

acomodado, se encontraban bostezando o dormitándose en las sillas y había otro grupo de alumnos que platicaban entre sí y revisaban sus celulares.

Al transcurrir unos minutos, uno de los integrantes de un equipo, llamó a la maestra y le dijo que los de su equipo no entendieron un cuadro que había explicado en la clase anterior. La maestra los atendió y le preguntó:

Maestra: ¿Qué es lo que no entendieron?

Alumno: Mostró su libreta y señaló el cuadro.

La profesora observó el cuadro, y le dijo que tal vez no entendieron porque su cuadro no estaba completo. Otro de los alumnos sacó su teléfono celular y le mostró a la maestra una fotografía del cuadro, a lo que la profesora respondió: aquí sí está completo, el alumno con el celular en la mano le expresó que aun así no le entendían, la profesora habló con el equipo por un momento y después dio una pequeña explicación acerca del tema a todo el grupo.

Tabla 8: Segunda recolección de datos en la clase seminario de mercadotecnia.

	Distracción en Gral.	Distracción por dispositivos móviles	Interacción entre alumno-maestro	Interacción entre alumno-alumno	Interacción entre alumno-maestro (Disp.mov)	Interacción entre alumno-alumno (Disp.mov)	Fotografías a elementos de la clase	Apoyo para impartir la clase	Notas
Seminario de mercadotecnia		✓					✓	✓	

En otra de las clases la profesora entró al salón, realizó la práctica habitual y explicó ligeramente sobre del plan de mercadotecnia, minutos después abundó más sobre el tema, pero ahora apoyándose con presentaciones en PowerPoint. Durante la presentación se observó que algunos de los alumnos ponían mucha atención a lo que explicaba la profesora, pero había otros que se encontraban jugando con su celular y uno

de ese pequeño grupo levantó la mano y preguntó “Maestra, ¿va a subir las diapositivas al grupo de face” (Facebook)?, la maestra le respondió, “sí, las subiré” y continuó con su clase, pero la maestra al percatarse que un gran número de alumnos se encontraban distraídos con su celular, hizo una pausa en la presentación y les comentó, “chavos es importante que tomen nota de esto que les estoy explicando, porque la próxima clase haremos un debate de estos puntos” (señala los puntos, que están dentro de la presentación de Power Point). Gran parte de ellos empezaron a poner atención, pero el resto de ellos sacaron su teléfono celular y le tomaron fotos a la presentación y seguidamente se entretuvieron en su celular, la maestra al observar esta práctica les comentó “espero que desde su celular estudien los puntos chicos”. Cuando la maestra terminó de hablar, casi todos los alumnos comenzaron a poner atención ya que normalmente la maestra no les hablaba fuerte. La maestra continuó hablando acerca de su tema.

Tabla 9: Tercera recolección de datos en la clase de seminario de mercadotecnia.

	Distracción en Gral.	Distracción por dispositivos móviles	Interacción entre alumno-maestro	Interacción entre alumno-alumno	Interacción entre alumno-maestro (Disp.mov)	Interacción entre alumno-alumno (Disp.mov)	Fotografías a elementos de la clase	Apoyo para impartir la clase	Notas
Seminario de mercadotecnia					✓		✓		

En una de las últimas clases que impartió la maestra en el periodo primavera 2016, empezó la clase diciendo “Chavos hoy les voy a dar los lineamientos para la presentación final” (explicó algunos puntos y preguntó): “¿Están entendiendo chavos?”, la mayoría de los alumnos estaban poniendo atención a lo que mostraba la maestra y le respondieron “Si, maestra”.

La maestra continuó escribiendo en el pizarrón y los alumnos a su vez copiaban lo plasmado en la pizarra y algunos le tomaban fotografías. Uno de los alumnos alzó la voz y le preguntó a la maestra acerca del spot de radio “¿El spot es grabado o por escrito?” ella se quedó pensando por unos segundos y contestó; “de la forma que más se les acomode”. Después de la pregunta que realizó el alumno, empezaron a surgir otras dudas y le realizaron preguntas a la maestra acerca del trabajo final.

¿Nosotros lo vamos a grabar o tenemos que ir a la radio?

¿Cuánto cobra la radio por pasar el spot?

¿Tiene que ser la voz de alguno del equipo, o podemos invitar a alguien más?

¿Cuánto tiempo debe de ser?,

La maestra fue aclarando cada una de las dudas que tenían los alumnos y contestó la última pregunta, asegurando que el tiempo, debe ser mínimo un minuto y medio. Al escuchar esto, los alumnos comenzaron a murmurar entre sí, y empezó un debate de los alumnos con la maestra.

Alumno: Maestra, pero los spots de radio duran menos.

Maestra: Alrededor de ese tiempo duran chicos, entre minuto y medio a dos minutos.

Alumno: Le mostró la Tablet y reprodujo un spot de radio de Hooters.

Maestra: Bueno, ese es el caso de Hooters, pero para la empresa de ustedes, el spot, debe durar minuto y medio, continuó con su clase.

Observación de Optativa II De Administración

Optativa de administración II, era una de las materias del plan escolar, de los alumnos de sistemas comerciales de octavo y de igual forma que los seminarios, para cursar las optativas, era necesario haber alcanzado el 50% de sus créditos.

La asignatura era impartida en las primeras horas de clases, en el turno vespertino (4:00 – 6:00 pm), contaba con 31 alumnos, pero regularmente solo asistían 20 alumnos.

Tabla 10: Primera recolección de datos en la clase optativa de administración II.

	Distracción en Gral.	Distracción por dispositivos móviles	Interacción entre alumno-maestro	Interacción entre alumno-alumno	Interacción entre alumno-maestro (Disp.mov)	Interacción entre alumno-alumno (Disp.mov)	Fotografías a elementos de la clase	Apoyo para impartir la clase	Notas
Optativa de Admón. II					✓	✓		✓	Existe un pequeño debate mixto entre los alumnos. Es decir uno de los alumnos defendía su postura en base a la información tomada de su celular. Mientras que el otro alumno en base a sus conocimientos.

El profesor tenía la costumbre de entrar al salón de clases, saludar, sentarse, prender su computadora portátil, esperar a que sean las 6:10 pm cerrar la puerta y pasar lista. Pasadas las 6:10 pm comenzaba su clase.

El profesor estaba enseñando el tema de Mercadotecnia, por lo que les preguntó a los alumnos, ¿Qué es mercadotecnia?, gran parte de los alumnos se quedaron callados, hasta que uno de los alumnos (alumno 1), sacó su celular, tardó unos segundos y le respondió al profesor: “La mercadotecnia es el proceso administrativo y social por el que los grupos, satisfacen sus necesidades al crear intercambios que satisfagan al individuo”.

El profesor miró al alumno, sonrió, negó con la cabeza y volvió a realizar la pregunta. Otro alumno (alumno 2), levantó la mano y contestó: “La mercadotecnia es un conjunto de acciones, que invitan al cliente a comprar”. A lo que el alumno 1, le respondió a su compañero: “No, el concepto de mercadotecnia es el proceso administrativo y social por el que los grupos, satisfacen sus necesidades al crear intercambios que satisfagan al individuo” (el alumno repitió lo mismo que había leído). El profesor, miró al resto del grupo y comentó: “No es lo que yo quiero escuchar”. A lo que el alumno 1, confundido, le respondió al profesor. “Pero eso es lo que dice aquí” (señaló su celular). El maestro respondió y dijo que eso era lo que decían las páginas de internet; sin embargo, el concepto de mercadotecnia era más fácil de lo que creían, escribió en el pizarrón.

MERCADO / TECNIA.

Técnica de estudiar al mercado. Después de la explicación del profesor, la mayoría de los alumnos se miraron entre sí, asintieron con la cabeza y tomaron notas.

Tabla 11: Segunda recolección de datos en la clase optativa de administración II

	Distracción en Gral.	Distracción por dispositivos móviles	Interacción entre alumno-maestro	Interacción entre alumno-alumno	Interacción entre alumno-maestro (Disp.mov)	Interacción entre alumno-alumno (Disp.mov)	Fotografías a elementos de la clase	Apoyo para impartir la clase	Notas
Optativa de Admón. II	✓				✓				

El profesor continuó con la clase, terminando el tema de mercadotecnia y abordó el tema de la visión y misión, se enfocó más en la misión, es por ello por lo que preguntó, “¿Que es la misión? Alguien tiene idea de ¿Qué es la misión?”, la gran mayoría de los jóvenes, estaban distraídos por lo tanto nadie respondió, el maestro se

levantó de la silla y cuestionó, “jóvenes ustedes ¿Están realizando un proyecto en alguna materia? ¿Ya crearon alguna misión?” los alumnos al notar la actitud del profesor comenzaron a prestarle atención y casi todos responden con un “Si”, el maestro se dirigió específicamente a un alumno y le preguntó “¿Me podrías decir cuál es la misión del proyecto?”, el alumno le dijo; “ahorita no me acuerdo muy bien, profe”. El maestro les preguntó a varios alumnos y la respuesta era similar a la del primer alumno por lo que el profesor les dijo; “busquen en sus documentos o en sus apuntes, pero alguien que me diga la misión de su proyecto”. Uno de los alumnos más callados, sacó su tableta y leyó: “Nuestra misión como empresa recicladora es principalmente cuidar el medio ambiente, para las futuras generaciones...”

Toda la clase, escuchó atentamente a su compañero y el profesor, le dijo “muy bien, pero como ya les había explicado antes, la misión y la visión, solo es un término que está de moda” continuó con la clase.

Tabla 12: Tercera recolección de datos en la clase optativa de administración II

	Distracción en Gral.	Distracción por dispositivos móviles	Interacción entre alumno-maestro	Interacción entre alumno-alumno	Interacción entre alumno-maestro (Disp.mov)	Interacción entre alumno-alumno (Disp.mov)	Fotografías a elementos de la clase	Apoyo para impartir la clase	Notas
Optativa de Admón. II					✓			✓	

En otra de las enseñanzas el profesor proyectó una presentación de PowerPoint, él leyó una de las láminas y dentro de la lectura se encontraba la palabra “Panacea”, se dirigió al grupo y preguntó “¿Saben qué es la “Panacea?”, los alumnos presentes le

contestaron casi al unísono “No”, a lo que el profesor comentó “¿por qué no me dijeron, que no entendieron la palabra?, para que yo les explique.”

Mientras que el profesor hablaba, uno de los alumnos levantó la mano y leyó desde su celular, “es un medicamento que sirve para todo”. El maestro miró al joven que respondió, le sonrió y dijo: “Exactamente. La panacea es un remedio para todo” continuó con su clase.

Tabla 13: Cuarta recolección de datos en la clase optativa de administración II

	Distracción en Gral.	Distracción por dispositivos móviles	Interacción entre alumno-maestro	Interacción entre alumno-alumno	Interacción entre alumno-maestro (Disp.mov)	Interacción entre alumno-alumno (Disp.mov)	Fotografías a elementos de la clase	Apoyo para impartir la clase	Notas
Optativa de Admón. II					✓			✓	

Normalmente las clases del profesor eran tipo catedráticas y rutinarias, es decir casi siempre realizaba las mismas actividades, llegaba a la clase, esperaba las 6:10, para cerrar la puerta y comenzar sin interrupciones su clase, realizaba el pase de lista y continuaba con el tema. En esa ocasión el tema era Calidad total, pues en la clase anterior se había enfocado en los antecedentes. Es por ello, que le preguntó al grupo “¿Alguien podría decirme qué fue lo que estuvimos viendo la clase pasada?”, ninguno de los alumnos levantó la mano y tampoco intentaron responder. El maestro al observar que nadie respondió optó por preguntar uno por uno, “a ver tú” (señaló a un alumno), “me puedes decir qué vimos en la clase pasada”. El alumno le contestó apenado, “no vine a la clase pasada maestro.”

El profesor con voz muy seria comentó “jóvenes hay que pedir los apuntes para ponerse al corriente” (alzó la mirada y señaló a otra persona), “tú, ¿me podrías decir que

vimos?”, el alumno se puso nervioso y empezó a revisar sus apuntes apresuradamente, pero le respondió: “no recuerdo muy bien. Sólo sé que vimos el inicio de la calidad total.”

Mientras el maestro le estaba preguntando a ciertos alumnos, el resto del grupo revisaban sus carpetas, libretas, en donde habían tomado los últimos apuntes, el profesor alzó la mirada, notó que uno de ellos estaba viendo su laptop y le dijo, “¿me podrías decir qué es lo que vimos la clase pasada?”, el joven miró al profesor, le respondió y comenzó un pequeño debate entre ellos.

Alumno: vimos el inicio de calidad total, según leí, que sus inicios fueron en 1950.

Maestro: ¿En 1950?

Alumno: Si, en ese año.

Maestro: ¿Estas totalmente seguro?

Alumno: Eso leí profe.

Maestro: Ya les comenté que tienen que tomar apuntes de la clase. Mucha de la información que está en internet es errónea o incompleta.

Alumno: Lo leí en Wikipedia, profesor.

Maestro: Eso lo explica. ya subí las diapositivas al grupo, ya pueden descargarlo.

Al término de su comentario acerca de las páginas de internet, el profesor continuó preguntando “alguien podría decirme ¿qué vimos la clase pasada? uno de los alumnos miraba misteriosamente dentro de su mochila, después levantó la mano y comentó, “estuvimos viendo el tema de calidad total, sobre sus inicios y que la calidad total se trata de ser altamente competitivos y tener siempre una mejora continua”. Al escuchar la

respuesta el maestro asintió con la cabeza y le preguntó “¿por qué hasta ahora contestas?, ¿Descargaste las diapositivas?”, el alumno con un poco de temor le respondió, “sí profesor, las acabo de descargar”, al momento sacó su celular que tenía guardado en su mochila.

El maestro le respondió con un “Bien, al menos fuiste el único que se interesó en descargarlo”. Después de ese diálogo, el profesor continuó, con su clase.

Tabla 14: Quinta recolección de datos en la clase optativa de administración II

	Distracción en Gral.	Distracción por dispositivos móviles	Interacción entre alumno-maestro	Interacción entre alumno-alumno	Interacción entre alumno-maestro (Disp.mov)	Interacción entre alumno-alumno (Disp.mov)	Fotografías a elementos de la clase	Apoyo para impartir la clase	Notas
Optativa de Admón. II			✓		✓				

En la siguiente sesión el profesor inició su clase y comentó a los alumnos, “hoy concluiremos el tema de calidad total, ¿alguien podría darme de alguna empresa en donde se note que se ha implementado la calidad total?”

Los alumnos empezaron a nombrar varias empresas.

Cocacola

Barcel

Bimbo

Apple

Jumex

Cemex

Google

El profesor después de escucharlos les comentó, “existe un hotel en Dubái, es un excelente hotel, tiene forma de vela, y su calidad es tan alta, que ya rebasó el máximo de las estrellas, que son siete”. Mientras el profesor explica uno de los alumnos levantó la mano y le preguntó; “profe, ¿el hotel es el que se llama Burj Al Arab?” Al momento giró su mano, mostrándole a sus compañeros la imagen del hotel. Muchos del grupo se interesaron y empezaron a tomar sus celulares para ver la imagen del hotel. El profesor respondió, “así es, es ese hotel, sólo que es un poco complicado pronunciar su nombre.”

Tabla 15: Sexta recolección de datos en la clase optativa de administración II

	Distracción en Gral.	Distracción por dispositivos móviles	Interacción entre alumno-maestro	Interacción entre alumno-alumno	Interacción entre alumno-maestro (Disp.mov)	Interacción entre alumno-alumno (Disp.mov)	Fotografías a elementos de la clase	Apoyo para impartir la clase	Notas
Optativa de Admón. II			✓		✓	✓		✓	

En la segunda hora de la clase, el profesor abordó el tema de coaching y comenzó explicando la función del coaching, la cual se centra en que haya un cambio de mentalidad, de actitudes y aptitudes, continuó con el desarrollo de la clase y después preguntó “ustedes me podrían decir ¿en qué otros lugares se utiliza el servicio de coaching?”

Dos de los alumnos levantaron la mano, el primero, explicó que los cantantes; ya que necesitan a alguien que los guíe, el otro alumno opinó que en los equipos deportivos siempre hay un coaching. El profesor preguntó si conoce a alguno, el alumno respondió con afirmación, se levantó de su asiento y fue hacia donde estaba el proyector, conectó su laptop, y proyectó la imagen de una persona, (sonrió apenado) y comenzó a explicar

que la maestra de inglés les había pedido, que pusieran a alguien que admiraran y “bueno... este señor ha sido un gran coaching y tiene una larga trayectoria” el alumno continuó explicando acerca de la persona que admiraba.

El profesor un poco asombrado por la acción y explicación del alumno comentó; “Vaya, me entendieron bien, alguien que sí se atrevió a hablar” continuó con la clase.

Resultados de las Observaciones Realizadas en Primavera 2016

Profesores

Hay dos tipos de profesores, los profesores de tiempo completo y los que laboran por horas.

El rango de edad de los profesores observados es de 30 a 63 años.

Recurren cada vez más a las herramientas tecnológicas (Internet, Prezi, PowerPoint, Dropbox, Google drive, entre otras tantas).

Crean grupos de Facebook o WhatsApp, para facilitar la comunicación, solucionar dudas y enviar avisos importantes.

Durante las exposiciones prefieren que los alumnos pongan atención al tema, a que copien en el momento y no entiendan la explicación. Mencionaban que la información estaría disponible más tarde en Facebook, Dropbox o alguna otra aplicación.

La razón por lo que algunas veces los alumnos no prestaban mucha atención a las diapositivas es porque algunos profesores llenaban de mucha información las diapositivas y a causa de eso los alumnos no le ponían atención al expositor.

Alumnos

Se les facilitaba más tomar una fotografía que copiar lo que estaban exponiendo.

Prefieren utilizar las redes sociales para que suban archivos académicos.

Gran parte de los alumnos copiaban exactamente lo que está escrito en las diapositivas, no realizan ningún cambio y/o anotaciones extras.

El aparato tecnológico más usado entre los jóvenes es el celular y aunque está prohibido su uso durante las horas de clases, los alumnos lo utilizan sin ninguna preocupación.

Con la tecnología en la clase, se genera más participación con los alumnos, aunque sean alumnos tímidos.

Inconvenientes:

En general durante la observación, no hubo inconvenientes, ya que el grupo me veía como una compañera, a pesar de estar fungiendo como observadora. Sin embargo, hubo un par de cosas que no se pudieron solucionar:

1. Los profesores faltaron a sus clases con frecuencia.
2. Inasistencia de alumnos en las clases.

Conclusiones y Comentarios Finales

Durante tres meses (febrero, marzo y abril) estuve observando a mis compañeros, estudiantes de la Universidad de Quintana Roo, Unidad Académica Cozumel. Además de la observación, realicé un cuadro en donde se recolectaba la información que era de importancia, pues éstas respondían al objetivo principal del proyecto; el registro se realizó de manera manual, la tabla contaba con eventos repetitivos dentro del aula de clases. En total se obtuvieron 14 registros, los cuales se consiguieron de forma natural, es decir, los alumnos y maestros actuaban con normalidad dentro del aula de clases. No se determinaron una cierta cantidad de observaciones por asignatura, sino que conforme iban sucediendo de manera espontánea se estuvieron registrando.

Estas observaciones serán analizadas y si cuentan con los requisitos necesarios serán anexadas a una investigación más ambiciosa del Dr. Alfredo Tapia-Carreto.

En ese tiempo de la observación comprendí, que las generaciones son diferentes y se van innovando cada día más y que la tecnología se ha ido introduciendo en los quehaceres diarios y los profesores no son la excepción, ya que durante ese tiempo se notó que los profesores se van actualizando constantemente en el uso de la tecnología, y no solamente en la vida cotidiana, sino que también en sus quehaceres como docentes. El cien por ciento de los maestros observados, utilizaban algún tipo de artefacto tecnológico para impartir su clase, como laptop, proyectores, etcétera, además de las herramientas tecnológicas, en las que hacen sus diapositivas como PowerPoint o Prezi.

Por otra parte, aunque los artefactos tecnológicos, son un buen material para utilizarlo durante horas de clase, de igual manera es inconveniente, ya que por ello a

muchos alumnos les crea una distracción, por lo que, en vez de entender las enseñanzas, se distraen con gran facilidad.

Finalmente, sólo queda agradecer a la Secretaría de Educación Pública, que a través del Programa para el Desarrollo Profesional Docente, para el Tipo Superior (PRODEP), financió la investigación en la que fui asistente, con la Beca de Reincorporación de Exbecarios PROMEP.

Referencias

- Allen, L. citada por Perel, V., Ader, J. & Etkin, J. R. (1986), *Teoría y Técnica de la Administración*, Tercera Edición, Argentina: Macchi.
- Benveniste, É. (1974). *Problèmes de linguistique générale* 2. Paris: Éditions Gallimard.
- Cantillo, C., Roura, M. & Sánchez A. (2012). Tendencias actuales en el uso de dispositivos móviles en educación. *La Educación Digital Magazine*, recuperado de: http://www.educoas.org/portal/la_educacion_digital/147/pdf/ART_UNNED_EN.pdf
- Cassany, D. (2005). *Investigaciones y propuestas sobre literacidad actual: multiliteracidad, internet y criticidad*. Cátedra UNESCO para la lectura y la escritura.
- Chanlat, A. & Bédard (s/f), *El dirigente, una ética de la palabra*, Centre Humanismes, Gestions et Mondialisation. Montreal.
- Chomsky, A. N. (1970). *Le langage et la pensée*. Paris: Petite Bibliothèque Payot.
- Cook, T & Reichardt, CH. (1986) *Métodos cualitativos y cuantitativos en investigación evaluativa*. Recuperado de http://www.fceia.unr.edu.ar/geii/maestria/2014/DraSanjurjo/12de20/Cook_Reichardt.pdf
- Crozier, M. (1974). *El Fenómeno Burocrático* (2). Buenos Aires: Amorrortu.
- Ervin-Tripp, S. (1973). *Language acquisition and communicative chance*. Palo Alto: Stanford, University Press.

- Escudero, J. M. (1992) Del diseño y producción de medios al uso pedagógico de los mismos. En Pablos. & Gortari, C. (Eds.): *Las nuevas tecnologías de la información en la educación*. Sevilla: Alfar.
- Ferreiro, E. (1997). *Alfabetización. Teoría y práctica*. México: Siglo veintiuno editores.
- Gayosso, B. (2003). Revista digital universitaria. *Cómo se conectó México a internet* (Primera parte), vol. 4, (No. 3). Recuperado de <http://www.revista.unam.mx/vol.4/num3/art5/art5.html>
- Giddens, A. (2009). *Sociología*. (6ª. ed.) Madrid, España: Alianza Editorial S.A.
- Hall, R. (1996). *Organizaciones: estructuras y procesos*. (3ª. ed.) México: Prentice Hall Internacional.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2010) *Metodología de la investigación*. (5ª. ed.) México: McGraw-Hill
- Hurtado, J. (2000). *Metodología de la investigación holística*. (3ª. ed.) Venezuela: fundacion Sypal.
- Keith, D. & Newstrom, J. (1999). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: McGraw Hill.
- Padua, J. (1987). *Técnicas de investigación aplicadas a las ciencias sociales*. México: CM/FCE
- Roethlisberger, F.J. & Dickson, W. J. (1976). *Management and the Worker*. Boston: The Harvard University Press.
- Sacks, H., Schegloff, E. & Jefferson, G. (1974). *A simplist systematics for the organization of turn-taking in conversation*. In *Language*, 696-735.

- San Fabian, J.L. (2011) *El papel de la organización escolar en el cambio educativo: la inercia de lo establecido*. Revista de educación, 356, 41-60.
- Sánchez, E. (2009). *Ayudar a comprender y enseñar a comprender. Necesidades de los alumnos y necesidades de los profesores*. Madrid.
- Stoner, J., A.F., Freeman, R., Edward & Gilbert D., (1996), *Administración*, 6a edición, México: Prentice Hall.
- Tapia-Carreto, A. (2014) *Organización y literacidad. El desarrollo de competencias socio-discursivas a partir de la interacción mediada por dispositivos de comunicación informatizada*. Tesis de doctorado, Universidad Autónoma Metropolitana, México.
- Taylor, S. & Bogdan, R. (1987) *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. España. recuperado de <http://colegiosociologosperu.org/nw/biblioteca/INTRODUCCION%20A%20LOS%20METODOS%20CUALITATIVOS%20DE%20INVESTIGACION-TAYLOR-BOGDAN.pdf>
- Tyler, W. (1985). *The organizational structure of the school*. In Annual Review of Sociology.
- Uqroo. (2017). *Mapa curricular*. Consultado 23 de julio de 2016. Recuperado de: www7.uqroo.mx:8088/seguridad/consultaPlanes/MapaCurricular.jsp?div=DDS&pln=2007&prg=SC&JSPMenu=Lic
- Yunes, E. (2008). *Tejiendo al lector. Una red de hilos cruzados*. (1ª. ed.) México: Rios de Tinta.

Anexos

Carga académica 2016

Información Personal	Intercambio Académico	Servicio Social	Titulación
Becas	Boleta	Cardex	Carga Académica
			Desempeño
			Financiero



Universidad de Quintana Roo

Departamento de Servicios Escolares

Carga Académica

PRIMAVERA/2016

Alumno(a) :

Materia	ACPSC-137	ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS			
Seccion	LSC-15	Docente			
	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
			16:00-18:00/107		16:00-18:00/107

Materia	ACPSC-138	PROYECTO EMPRESARIAL II			
Seccion	LSC-16	Docente			
	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
		20:00-22:00/107			20:00-22:00/107

Materia	ACPSC-139	SEMINARIO DE MERCADOTECNIA			
Seccion	LSC-17	Docente			
	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
	20:00-22:00/107		20:00-22:00/107	20:00-22:00/107	

Materia	ACPSC-141	OPTATIVA II DE MERCADOTECNIA			
Seccion	LSC-18	Docente			
	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
		18:00-20:00/107		18:00-20:00/107	

Materia	ACPSC-144	OPTATIVA II DE ADMINISTRACIÓN			
Seccion	LSC-19	Docente			
	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
	18:00-20:00/107				18:00-20:00/107

Materia	ACPSC-145	SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN II			
Seccion	LSC-20	Docente			
	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
			18:00-20:00/107	16:00-18:00/107	

Alumna revisando su celular

