

El estudio de casos como práctica de escritura en el contexto universitario



The case study as a writing practice in the university context

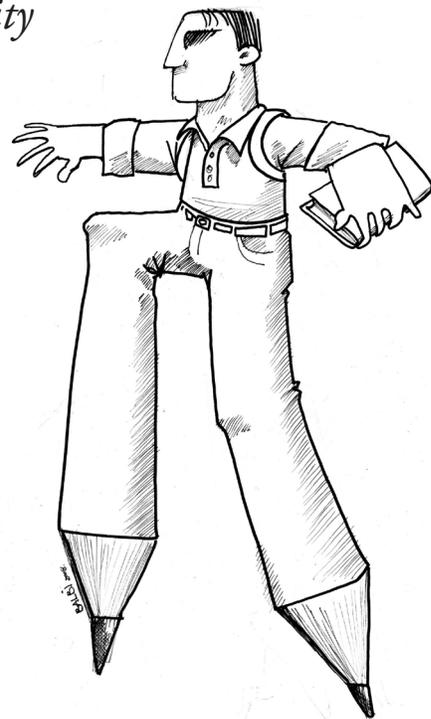
José Francisco Pérez Quintero

jofran1428@gmail.com

Universidad Nacional Experimental "Simón Rodríguez"
El Vigía, estado Mérida. Venezuela

Artículo recibido: 20/09/2017

Aceptado para publicación: 02/11/2017



Resumen

El propósito fundamental de este estudio se basa en el enfoque cualitativo, apoyado en la investigación-acción, cuya intención es implementar acciones transformadoras en la práctica pedagógica del docente, a fin de orientar la escritura de los contenidos disciplinares en la carrera de Administración. Se presentan algunos planteamientos teóricos esenciales del estudio. Se utilizan las técnicas de entrevista en profundidad, observación participante, diario pedagógico y análisis de documentos. Algunos resultados indican que docente y estudiantes revelan escaso dominio de las prácticas de escritura que se desarrollan en la universidad, de ahí que, manifiestan un gran interés por participar en aquellas actividades que puedan ayudarles a la resolución de problemas pragmáticos-discursivos, con el fin de redactar textos con fines comunicativos específicos.

Palabras clave: estudio de casos, práctica de escritura, visión pragmático - discursiva del texto, contexto universitario.

Abstract

The fundamental purpose of this study is based on the qualitative approach, supported by action research, whose intention is to implement transformative actions in the pedagogical practice of the teacher, to guide the writing of the disciplinary contents in the career of Administration. Some essential theoretical expositions of the study are presented. The techniques of in-depth interviewing, participant observation, pedagogical diary and document analysis are used. Some results indicate that teachers and students reveal little mastery of the writing practices that are developed in the university, hence, they express a great interest to participate in those activities that can help them solve pragmatic-discursive problems, to write texts for specific communicative purposes.

Keywords: case studies, writing practice, pragmatic vision - discursive text, university context.

Introducción

La educación venezolana en la actualidad ha orientado sus esfuerzos investigativos a la reflexión crítica para hacer de la lectura y escritura un verdadero proyecto institucional esencial en la construcción de conocimientos en los ambientes universitarios, a fin de hallar soluciones que permitan mejorar las situaciones problemáticas presentes en los estudiantes. En tal sentido, el proceso de enseñanza de la escritura debe inscribirse dentro de un concepto y un proceso más amplio en el que se tome en cuenta los intereses de los alumnos, se cree un ambiente que estimule el proceso y donde la actividad de los mismos sea el eje central del quehacer pedagógico, ya que son los estudiantes quienes construyen el conocimiento con base en sus experiencias y las interacciones que les propicia el docente.

En este sentido, tal y como lo expresa Ribeyro (2007), escribir no es fácil, es una tarea ardua que necesita de tiempo y dedicación, es un proceso que requiere de una actividad mental exigente para lograr expresar las ideas de forma coherente y con sentido, que ayude al individuo a comprender su realidad. *¿Cómo entonces lograr desde la universidad que los estudiantes se motiven a escribir y logren hacerlo de forma autónoma?*

Para dar respuesta a la pregunta anterior, conviene que el docente universitario propicie y diseñe situaciones didácticas que mejoren la práctica pedagógica de la escritura académica. También debe conocer los diferentes modelos teóricos sobre el proceso de escritura (Álvarez, 2005; Carlino, 2002, 2003, 2004a, 2004b, 2005, 2006, 2009; Di Stefano y Pereira, 2004; Flower y Hayes, 1996; Marín, 2006; Morales y Espinoza, 2005, Scardamalia y Bereiter, 1992; Torres, 2008, entre otros), y de ahí reflexionar para incorporar a su quehacer pedagógico; es decir, desarrollar y formarse a fin de organizar su labor docente en la enseñanza de las formas de escritura propias de cada materia.

Tomando en cuenta esta realidad, la tarea de escribir es considerada como un proceso mediante el cual un individuo aprende a pensar y reflexionar cuando produce un texto escrito, además, implica pensar en una audiencia, en el mensaje y cómo lo desea transmitir. Para ello, la pedagogía del docente debe tener como propósito fundamental promover la construcción de los conocimientos y el desarrollo de competencias para que lleve a cabo una práctica pedagógica de escritura académica que permita atender las demandas de las disciplinas, coherente con la manera como aprenden los estudiantes, favoreciendo la asimilación de los contenidos de las diversas áreas disciplinares y ayudando al logro de su formación como escritores competentes.

Propósito de la investigación

El interés fundamental de la presente investigación es implementar acciones transformadoras en la práctica pedagógica del docente, a fin de orientar la escritura de los contenidos disciplinares mediante el estudio de casos, en las que se involucren los estudiantes y la docente responsable del curso Mercadeo II, de la carrera de administración mención mercadeo de la Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez, Núcleo El Vigía.

La escritura en el contexto universitario

De acuerdo con la perspectiva sociocultural, la escritura tiene lugar en distintos contextos y, uno de estos es el ambiente universitario. Es por ello que, tal como lo afirma Duque (2010), la escritura académica es “aquella actividad que se realiza en las instituciones de educación superior y consiste en la composición de textos académicos, los cuales son propios de las diversas disciplinas” (p.59). Este tipo de escritura no es uniforme ni estática, sino que depende de cada disciplina del saber y de cada situación socio histórica. Se reconoce, además,

como una clase de escritura técnica y especializada. Aunado a esto, según lo expuesto por Castelló (2002) y Miras (2000), existe otro rasgo que caracteriza a la escritura académica y es que se reconoce el potencial epistémico que ésta alberga. Es decir, escribir en la universidad según Carlino (2003), “no resulta sólo un medio de registro o comunicación, sino que puede devenir un instrumento para desarrollar, revisar y transformar el propio saber” (p.411).

Dentro de este contexto, escribir para transformar el conocimiento significa tomar en cuenta las necesidades informativas del potencial lector y desarrollar un proceso dialéctico entre el conocimiento previo y las exigencias retóricas para producir un texto adecuado, algo que no suelen hacer comúnmente los estudiantes en las universidades de América Latina, según han reportado las investigaciones de Sommers y Leahy (citados en Carlino, 2003). Al asumir que la escritura académica es aquella que se realiza en los ambientes universitarios, las prácticas académicas de escritura se remiten al “hacer escritor” de los estudiantes, es decir, a las formas en que éstos escriben en el entorno académico y las experiencias escriturales que desarrollan en la universidad, tomando en cuenta la elección de estilos apropiados, asociados con un tipo de género y una intención de comunicación.

Desde esta perspectiva, tal como la afirma Carlino (2003), siendo la escritura un acto de expresión, reflexión del pensamiento e instrumento de comunicación, conviene que se adecuen nociones y estrategias para participar en la cultura discursiva de las disciplinas orientadas a la producción y análisis de textos, dada la diversidad de temas, clases de textos, propósitos, destinatarios, reflexión implicada y contextos en los que se lee y se escribe en ésta. Y ello debe ser una preocupación de los profesores, pero más allá, de las instituciones, las cuales deben responsabilizarse y desarrollar políticas específicas para promover la escritura académica (Carlino; 2006).

Por otra parte, es necesario que se apliquen a los textos de estudio estrategias específicas de interpretación para que los estudiantes se familiaricen con el lenguaje propio de los temas tratados, con los discursos explicativos y argumentativos y con la retórica académica, es decir, reconozcan los géneros discursivos lo cual constituye una parte importante de lo que han de aprender los alumnos cuando aprenden una disciplina. Por ello, es preciso que los docentes lo integren a sus clases como objetos de enseñanza.

En este orden, el concepto de escritura académica, que toma algunos de sus postulados del Movimiento Escribir a través del Currículum, hace referencia a las nociones y estrategias necesarias para aprender los discursos complejos y especializados con los cuales se construye el conocimiento en las distintas asignaturas universitarias. Esta noción destaca el valor epistémico que tiene la escritura y resalta la necesidad de adecuar la educación universitaria para favorecer en los estudiantes el desarrollo de procesos que les permitan comprender y producir los textos propios de los campos del saber en los cuales se forman.

El estudio de casos como práctica de escritura académica

La noción de estudio de casos, tradicionalmente, ha sido asociada al método de investigación cualitativa que implica un proceso de indagación, caracterizado por el examen sistemático y en profundidad de casos en entidades sociales o educativas (Barrio del Castillo, González y Jiménez, 2002). Por su parte, Stake (1998), lo considera como “el estudio de la particularidad y de la complejidad de un caso singular, para llegar a comprender su actividad en circunstancias concretas” (p.2). Dentro de este contexto, el estudio de casos favorece el trabajo cooperativo y la incorporación de distintas ópticas a través de un trabajo interdisciplinar, lo cual lleva a la toma de decisiones, implicarse, desenmascarar prejuicios y preconcepciones; a la vez, que intenta describir lo que sucede en un caso particular. Dentro del enfoque del estudio de casos como estrategia didáctica y práctica de escritura en los contextos educativos (Martínez Sánchez y Musitu Ochoa, 1995), mencionan que se pueden considerar en principio tres modelos que se diferencian en razón de los propósitos metodológicos que específicamente se pretenden en cada uno:

1. En primer lugar, se hace referencia al modelo centrado en el análisis de casos (casos que han sido estudiados y solucionados por equipos de especialistas). Este modelo pretende el conocimiento y la comprensión de los procesos de diagnóstico e intervención llevados a cabo, así como, de los recursos utilizados, las téc-

nicas empleadas y los resultados obtenidos a través de los programas de intervención propuestos. A través de este modelo, básicamente se pretende que los estudiantes, y/o profesionales en formación, conozcan, analicen y valoren los procesos de intervención elaborados por expertos en la resolución de casos concretos. Complementariamente, se pueden estudiar soluciones alternativas a la tomada en la situación objeto de estudio.

2. El segundo modelo pretende enseñar a aplicar principios y normas legales establecidas a casos particulares, de forma que, los estudiantes se ejerciten en la selección y aplicación de los principios adecuados a cada situación. Se busca desarrollar un pensamiento deductivo, a través de la atención preferente a la norma, a las referencias objetivas y se pretende que se encuentre la respuesta correcta a la situación planteada. Este es el modelo desarrollado preferentemente en el campo del derecho.
3. Finalmente, el tercer modelo busca el entrenamiento en la resolución de situaciones que, si bien requieren la consideración de un marco teórico y la aplicación de sus prescripciones prácticas a la resolución de determinados problemas, exigen que se atienda la singularidad y complejidad de contextos específicos. Se subraya igualmente el respeto a la subjetividad personal y la necesidad de atender a las interacciones que se producen en el escenario que está siendo objeto de estudio. En consecuencia, en las situaciones presentadas (dinámicas, sujetas a cambios) no se da “la respuesta correcta”, exigen al profesor estar abierto a soluciones diversas.

A esta clasificación se añade la propuesta por el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (2000), en la que se distinguen:

1. **Caso de valores:** se solicita un juicio de responsabilidades sobre las personas o actitudes descritas en el caso.
2. **Caso incidente:** busca estimular al grupo en la búsqueda activa de informaciones que le ayude a asentar sus juicios.
3. **Caso de solución razonada:** permite encontrar soluciones razonables sin información complementaria.
4. **Caso de mentalización:** ayuda a determinar definiciones personales ante la situación y, tomar conciencia de las causas y consecuencias ante la situación.
5. **Caso de búsqueda real:** entrena al grupo en la búsqueda de casos reales y a partir de ellos discute soluciones concretas.
6. **Caso temático:** Lo que interesa no es el caso en sí, sino el tema de fondo sobre el que gira.

En este marco de referencia, como práctica de escritura académica, el estudio de casos tiene un notable interés en aquellas áreas que requieren una instrucción para la formación teórico-práctica de los estudiantes. De acuerdo con López Caballero (1997) y otras investigaciones, los estudiantes pueden desarrollar, a través del uso de esta técnica: a) habilidades cognitivas como pensamiento crítico, análisis, síntesis, evaluación; b) el aprendizaje de conceptos y aplicación de aquéllos aprendidos previamente, tanto de manera sistemática como por la experiencia propia; c) la habilidad para trabajar en grupo e interacción con otros estudiantes, d) la actitud de cooperación, el intercambio y la flexibilidad, lo cual constituye una preparación eficaz para las relaciones humanas; e) el acercamiento con la realidad, comprensión de fenómenos y hechos sociales, f) el acceso al entorno para sensibilizarse ante la diversidad de contextos y diferencias personales, g) el mejoramiento en las actitudes para afrontar problemas humanos, el desbloqueo de actitudes inseguras o temerosas; h) el desarrollo del sentimiento de “nosotros”; i) la disposición a la escucha comprensiva, j) el entrenamiento dinámico de la autoexpresión, comunicación, aceptación, reflexión e integración, k) la motivación por el aprendizaje, ya que los alumnos por lo general encuentran el trabajo de estudio de casos más interesante que las lecciones magistrales y la lectura de libros de texto y, l) los procesos de toma de decisiones.

Esto supone, un trabajo entre profesores y estudiantes para identificar y desarrollar contextos basados en prácticas específicas fundados en teorías y modelos que les permitan analizar casos, definir los problemas, clarificar las dudas, presentar las alternativas de solución y escoger un curso de acción, integrando la reflexión crítica y el conocimiento teórico-práctico. De acuerdo con la postura teórica descrita, la importancia en la elección del

estudio de casos se hace en función de que el mismo constituye la forma de evaluación de mayor uso dentro de las prácticas de escritura de la carrera de administración de empresas mención mercadeo.

A diferencia de otras formas de evaluación que exigen respuestas más libres y espontáneas por parte del estudiante, el estudio de casos demanda un trabajo de alto nivel cognitivo, pues le permite pensar, reflexionar, organizar y elaborar textos coherentes ajustados a las situaciones comunicativas. Asimismo, a través de la redacción de este tipo de texto, el alumno tiene la posibilidad de evidenciar los grados y niveles de conceptualización, organización y construcción del conocimiento, a partir del uso de estrategias tanto expositivas como argumentativas que responden a la función social y pragmática propia del entorno académico.

Metodología

Esta experiencia didáctica se fundamenta en el enfoque cualitativo, apoyada en el método de investigación-acción. La investigación cualitativa se basa en la descripción e interpretación de las situaciones y eventos en los ambientes naturales donde éstos ocurren; lo cual supone la posibilidad de llevar a cabo la investigación cualitativa en la acción de los docentes considerando que, de esta manera, se logra generar constantes reflexiones para mejorar su práctica pedagógica y, por ende, la calidad de la enseñanza situando como indefectible leer y escribir en el nivel universitario.

Ajustada a esta orientación metodológica, el grupo de participantes de la investigación está conformado por una docente del curso Mercadeo II y quince estudiantes, seleccionados de manera intencional para efectos de análisis y una mejor comprensión de las prácticas de escritura. Los informantes de la investigación reúnen algunas características: disposición a participar en el estudio, asistencia constante, motivación, autorreflexión permanente, compromiso, sentido de pertenencia para con la institución y conocedores de la problemática planteada.

Además, la puesta en práctica de la experiencia pedagógica accede en la fase diagnóstica a través de las técnicas de la entrevista en profundidad y la observación participante, identificar e indagar sobre la práctica docente con la finalidad de reflexionar sobre las acciones o estrategias de enseñanza utilizadas por la profesora para abordar la escritura académica. Posteriormente, se afronta la comprensión de la realidad educativa planteada en cuanto a las competencias y dificultades de escritura de docente y alumnos, mediante el análisis a fondo de la información dada por las observaciones realizadas por el investigador, las cuales permiten constatar la necesidad de planificar, ejecutar y evaluar acciones orientadas a optimizar la escritura académica de la docente y alumnos.

Igualmente, para el estudio de las prácticas docentes durante la fase de ejecución se elaboraron categorías y subcategorías a partir de los discursos revisados, organizando todas las informaciones recogidas mediante la triangulación de las fuentes. Las categorías y subcategorías de análisis fueron:

1. Las estrategias utilizadas por la docente para orientar la escritura académica en el aula. Indicadores: discute el material, orienta el desarrollo de textos con fines comunicativos e interaccionales y no sólo evaluativos, asume la elaboración de borradores, elabora planes previos, ofrece monitoreo, promueve la revisión de la escritura, propone diversas formas de rehacer o retocar un texto, distingue las particularidades del género discursivo académico propuesto, orienta sobre los objetivos de escritura para cada estilo, comparte sus desaciertos en las tareas experimentadas, facilita la construcción del conocimiento de las disciplinas;
2. La reflexión docente en pro de la solución de la situación planteada. Indicadores observados: motiva el proceso de escritura, pone énfasis en la realización de borradores, relaciona los contenidos adquiridos con las actividades desarrolladas en el aula, actúa como reforzador en las tareas de escritura, asume la escritura como parte importante de su práctica pedagógica, da significado a las tareas que implican escribir en la universidad, involucra procesos de análisis y síntesis, reflexiona sobre las interacciones entre práctica y teoría, reorienta la tarea a partir de dificultades comunes, analiza retrospectivamente lo experimentado en el aula y;

3. Disponibilidad de la docente para transformar la enseñanza y aprendizaje de la escritura académica. Indicadores observados: incidencia en el cambio de ideas y actitudes arraigadas, disposición hacia el crecimiento profesional y académico, actitud de ayuda para los estudiantes y tendencia hacia la reflexión en su práctica docente.

Por su parte, el análisis y revisión de los textos producidos por los estudiantes durante la fase de ejecución de la forma de escritura académica propuesta, se hizo con base en dos escalas de criterios e indicadores de evaluación atendiendo a: 1) los aspectos evaluables en el proceso de composición escrita (Albarrán, 2005) y; 2) la adaptación de Mostacero (2009b), en relación con la inversión de la pirámide cognitiva.

Resultados

Los resultados de la investigación serán presentados de acuerdo con las fases que orientan la investigación-acción expresadas por Hurtado y Toro (2007), como son: diagnóstico, planificación, ejecución y evaluación.

1. **Fase de diagnóstico.** Esta fase se desarrolla durante cuatro sesiones de dos horas académicas en la que se identifican y aclaran las dificultades presentadas. Previa asignación de un material de lectura sobre “La administración de los sistemas de información de la mercadotecnia”, los estudiantes realizan una composición escrita en el aula con base en la premisa explicar la importancia de los sistemas de información de la mercadotecnia. Después de analizados los escritos y aplicada la Escala de Dificultades de Escritura (EDE), diseñada por Mostacero (2009b), tomando en consideración los niveles de complejidad cognitiva descritos en la escala jerarquizada de dificultades de escritura, se constata que la problemática se da desde los aspectos más superficiales como los ortográficos y de acentuación hasta aquellos de la organización discursiva que tienen que ver con la redacción de textos con función pragmática y estructuras específicas, evidenciando mayores dificultades en el nivel referido a la cohesión gramatical. Las actitudes de la docente y estudiantes se establecen a partir de la triangulación de los datos obtenidos; a través de distintos procedimientos: entrevistas, observaciones, diarios pedagógicos y análisis de las producciones escritas, surgieron las siguientes categorías, con las que se intentó dar respuesta al propósito de esta investigación:
 - **Propósitos y/o metas de escritura:** se les dificulta la producción de cualquier texto, con fines comunicativos dentro del campo de la administración, pues sólo se limitan a la elaboración de esquemas gráficos o mapas conceptuales como estrategia para resumir el texto. No se observa establecimiento de metas de escritura, ni existe una intención a la hora de redactar un texto, pues se encontró que la docente evaluaba fundamentalmente la memorización a través de exposiciones orales y pruebas escritas.
 - **Identificación de los contenidos de escritura:** se encontró dificultad en el uso de estrategias de selección de contenidos, así como, débil manejo de los contenidos disciplinares asociados con la investigación de mercados, limitándose a copiar textualmente lo referido en los libros de texto.
 - **Estrategias utilizadas por la docente:** las estrategias de mayor uso son la monografía, la exposición oral, la prueba escrita, el informe y los casos prácticos, sin diversificar y motivar el interés por la escritura.
 - **Actitud docente frente a la escritura:** se percibió una permanente preocupación por la ortografía, acentuación, uso de los signos de puntuación, procurando la búsqueda de soluciones a esta problemática.
 - **Papel del docente:** los roles predominantes asumidos por la docente fueron de autoridad frente al conocimiento, evaluadora de los productos no de los procesos de los estudiantes al escribir, expositora de los contenidos tratados y transmisora del saber disciplinar que tiene, debido a que en las sesiones de observación se evidencia escasa interacción docente-estudiantes y mediación para animar el proceso de escritura, sólo se limita a preguntar lo que entendieron de los materiales leídos, interrumpiendo siempre a los participantes y alegando que “eso no es así”, pero no se aprovechan los contenidos de la materia para trabajar la escritura.

- **Papel del estudiante:** los estudiantes en su gran mayoría ocupaban los roles de receptores pasivos de la información, oyentes de las exposiciones de la docente o de algunos de sus compañeros, repetidores de la información recibida, copiador de la información teórica presentada por los materiales de consulta relacionados con necesidades y beneficios de un sistema de información de mercados, sistema de registros internos: concepto, procedimientos y etapas, quién realiza la investigación de mercados, relación entre la investigación de mercados y el sistema de información de mercados. En los registros de observación, se evidencia poca confrontación de ideas, ya que la profesora se conforma con las respuestas de los alumnos sobre si entienden o no, sin dedicarse a comprobar sus opiniones.
 - **Estructuras textuales:** la docente no orienta actividades de escritura atendiendo a las superestructuras textuales, ni ofrece retroalimentación de los escritos producidos por los estudiantes, por lo que no se percibe planificación, elaboración de borradores y edición final, concibiendo la escritura como un proceso acabado a pesar de que exigen la elaboración de análisis, resúmenes, informes, trabajos de investigación, entre otros. A grandes rasgos, se pudo constatar el desconocimiento de los géneros discursivos académicos propios del campo disciplinar en el que se desenvuelven. Asimismo, se evidencia limitada formación de la docente para enseñar las prácticas discursivas de su disciplina; así como, escasa reflexión, análisis y aporte de soluciones a situaciones problemáticas relacionadas con el campo disciplinar por parte de los estudiantes. Dentro de las consignas usadas en las clases destacan: lectura de materiales, esquemas conceptuales, mapas mentales, clases magistrales, casos prácticos.
2. **Fase de Planificación.** Basado en el diagnóstico realizado, el autor considera durante la fase de planificación diseñar y organizar las acciones orientadas a favorecer el trabajo interdisciplinar a través de la propuesta de producción de un informe del estudio de casos como práctica de escritura que permite la reflexión, análisis y aporte de soluciones a situaciones problemáticas relacionadas con el campo disciplinar, descrito por López Caballero (1997), a fin de superar las dificultades detectadas después de la aplicación de la Escala jerarquizada de Dificultades de Escritura correspondiente a cuatro niveles de complejidad cognitiva. Para ello, se llevaron a cabo dieciséis (16) sesiones durante el mismo número de semanas que comprenden el período académico regular (semestre), en las que los contenidos conceptuales trabajados bajo esta modalidad estuvieron orientados a la aplicación de la investigación de mercados en la toma de decisiones de una empresa.
 3. **Fase de Ejecución.** En esta fase se aplicaron las estrategias instruccionales diseñadas, cuyo propósito fue ofrecer una metodología que guiara a la docente y estudiantes en el empleo del estudio de casos como práctica de escritura, a partir del uso de la exposición-argumentación con función social y pragmática propia del entorno académico. Para ello, fue necesario desarrollar actividades que permitieron favorecer un trabajo cooperativo e interdisciplinar entre la docente, los estudiantes y el investigador que accedió la incorporación de distintas ópticas. Inicialmente, las sesiones dieron inicio con la lectura del material “Investigación de Mercados”; por tanto, la tarea primera consistía en leer e interpretar a que se refería este término y los objetivos que persigue.

Después, la docente colaboradora con apoyo del investigador, procedieron al diseño de la tarea de escritura con la finalidad de aplicar la investigación de mercados en la toma de decisiones de una empresa. La profesora explicó detalladamente a los estudiantes en qué consiste el estudio de casos y su utilidad como estrategia o técnica de aprendizaje. Seguidamente, motivó la elaboración del estudio de casos sobre la empresa Johnson, para un estudio de mercado, por lo que se dispusieron guiados por la docente a precisar los siguientes elementos para ser estructurados en el informe del estudio de casos: establecer los objetivos del estudio, diseñar el plan de investigación (metodología), formular la hipótesis, formular una guía de tópicos para sesiones de grupo, desarrollar un cuestionario para entrevistas profundas.

Los alumnos en sucesivas sesiones se dispusieron a realizar discusiones para la incorporación de las distintas ópticas y las posibles salidas a la situación planteada. La docente conjuntamente con el investigador fue brindando asesoría y monitoreo con el propósito de llevar a los estudiantes a pensar y a contrastar sus conclusiones con las de otros, lo cual les permitiría desarrollar la habilidad creativa y la capacidad de innovación para conectar la teoría a la práctica real. Durante el desarrollo de estas actividades, destacan los

sentires de algunos estudiantes: “Es importante desarrollar estas capacidades, pues muchas veces no interpretamos y evaluamos críticamente la información teórica, a pesar de que muchos tenemos la experiencia de trabajar en una empresa”. Otro manifiesta: “Ciertamente, nos cuesta comunicar nuestras opiniones y reflexión crítica respecto al conocimiento teórico y su relación con la práctica”.

Con base en las observaciones realizadas y los comentarios emitidos por los estudiantes al compartir sus experiencias en la tarea experimentada, es preciso mencionar que, se prestó mayor atención a la resolución del caso y se dejó de lado la optimización del proceso de composición escrita del estudio de caso como técnica de escritura académica, por lo que se considera necesario retomar otras sesiones para reelaborar las tareas de escritura a través del trabajo cooperativo de aula.

4. **Fase de Evaluación.** La evaluación fue asumida como un proceso permanente, cíclico, secuencial y recursivo que implicó: interpretación, reflexión, sistematización de los resultados y replanificación. La valoración de las acciones ejecutadas a través de la observación participante y el análisis de documentos producidos por los estudiantes evidenció el trabajo compartido entre la docente, los estudiantes, y el tratamiento del estudio de casos como un género que posibilita la construcción del conocimiento en las disciplinas.

En este sentido, se observan avances significativos en cuanto a competencias para la planificación, revisión y reescritura del estudio de casos, debido a que los textos en su primer borrador evidenciaron: débil adecuación al género propuesto, débil uso de estrategias expositivas-argumentativas, contenido teórico limitado, ausencia de acentuación, organización confusa, carencia de variedad en la estructura oracional y elección del léxico, ideas incompletas, uso inadecuado del discurso propio y el ajeno, no se destacan citas textuales o fundamentos teóricos que sustenten el abordaje del caso, ausencia de originalidad y creatividad en la reflexión crítica y posibles alternativas de solución, entre otras.

Por otra parte, el grado de participación de los estudiantes y el compromiso adquirido con las tareas asignadas para realizar el estudio de casos fue significativamente elevado comprobando en el segundo borrador avances en cuanto a: mejorar la presentación descriptiva del caso, caracterizar la situación con suficientes elementos o basamentos teóricos que permiten clarificar algunas acciones de solución al caso propuesto, corregir la organización de las ideas, agregar razones, explicaciones, argumentos que permiten establecer relaciones teórico-prácticas en función de la solución del caso, cuidar la ortografía, mejorar errores gramaticales, entre otros aspectos.

La mayoría se sintió satisfecho con el trabajo realizado y, en algunos casos sorprendidos con los resultados finales. Por último, la elaboración de un estudio de casos a lo largo del período académico, resultó ser una estrategia altamente eficaz en las prácticas de escritura académica de los estudiantes, pudiendo a través de la experiencia directa vivenciar el proceso de formación en todas sus fases.

5. **Transformaciones experimentadas en las prácticas de escritura.** Con la intención de dar respuesta al propósito que guía la investigación, a continuación, se presentan los cambios encontrados en la realidad estudiada y, sus relaciones en el proceso de enseñanza y aprendizaje, tomando como referencia que la investigación-acción se centra en fortalecer la toma de conciencia de los involucrados mediante acciones y reflexiones útiles para la docente y estudiantes, constatando los siguientes logros:

- a. Al inicio del año 2016, la docente de manera consciente reconoció las debilidades confrontadas por ella y los estudiantes; inicialmente, mediante la reflexión en círculos de acción docente desarrollados por el investigador en la línea de investigación, a fin de revisar las prácticas docentes con la finalidad de integrar diversas estrategias que favorezcan la enseñanza de la escritura académica en los distintos espacios curriculares para buscar solución a los problemas de escritura: copiar textualmente los contenidos, dificultades para la selección de ideas fundamentales, ausencia de borradores antes de presentar la edición final de cualquier texto, acentuación, ortografía, caligrafía, retroalimentación de la escritura.

Algunos de los asuntos mencionados no eran problemas propiamente dichos, sino parte del proceso de enseñanza de la escritura que llevan a cabo los estudiantes como lo ha demostrado Mostacero (2009b). Las dificultades reales como la poca atención y desinterés general por las actividades de escritura, por ejemplo, eran producidas por las prácticas pedagógicas inadecuadas que llevaba a cabo y no por pro-

<p style="text-align: center;">Objetivo del Estudio</p> <p>> Objetivos Generales:</p> <p>Concretar los productos que satisfacen las necesidades del consumidor mediante un botiquín que incorpore los productos esenciales para raspones, machucones, quemaduras y pequeñas cortadas que ocurran en el hogar, viajes o días de campo.</p> <p>> Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Diseñar el plan de acción de investigación de mercado para considerar los recursos y estrategias de productos, precio, publicidad y distribución. (En el DF Ciudad Capital de México) ✓ Identificar los criterios para evaluar el plan de mercadotecnia para el desempeño y rentabilidad del proyecto. ✓ Conocer los criterios principales para reducir el riesgo y fomentar cursos para acciones equivocadas de los consumidores de clases sociales (cuantitativa y cualitativa) <p style="text-align: center;">INTRODUCCION</p> <p>El término marketing o mercadotecnia tiene diversas definiciones. Según Philip Kotler (considerado por algunos padre del marketing moderno), es "el proceso social y administrativo por el que los grupos e individuos satisfacen sus necesidades al crear e intercambiar bienes y servicios. También se le ha definido como una filosofía de la dirección que sostiene que la clave para alcanzar los objetivos de la organización reside en identificar las necesidades y deseos del mercado objetivo y adaptarse para ofrecer las satisfacciones demandadas por el mercado de forma más eficiente que la competencia.</p> <p>El marketing es también un proceso que comprende la identificación de necesidades y deseos del mercado objetivo, la formulación de objetivos orientados al consumidor, la construcción de estrategias que creen un valor superior, la implementación de relaciones con el consumidor y la extensión del valor del consumidor para alcanzar beneficios.</p> <p>Marketing, en español, puede traducirse como mercadotecnia, mercadería o mercaduría, aunque otros autores también lo traducen como estrategia comercial o como promoción y propaganda. El profesional dedicado al marketing o a la mercadotecnia se llama mercadólogo.</p> <p>Por otra parte, la palabra marketing está reconocida por el DRAE; y aunque se admite el uso del anglicismo, la RAE recomienda usar con preferencia la voz española mercadotecnia. La adaptación gráfica de marketing propuesta por la RAE es <i>marketing</i>.</p> <p>Se define como accidente a cualquier suceso que es provocado por una acción violenta y repentina ocasionada por un agente externo involuntario, y puede o no dar lugar a una lesión corporal. La gravedad de las lesiones de esta definición obliga a tener presente que los diferentes tipos de acciones se hallan condicionados por múltiples factores de carácter imprevisible e incontrolable.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accidentes en el hogar: Ántrax, lesiones, quemaduras, mordeduras, herida, etc. • Accidentes en el trabajo: Quemaduras, congelamientos, inmersión, electrocución, etc. • Accidentes en el campo: Caídas, atropello por animales, incendios, etc. 	<p style="text-align: center;">Introducción</p> <p>La incógnita más importante a la hora de iniciar un nuevo negocio radica en la identificación del mercado que se pretende atender y en la cuantificación del mismo. Es decir, se trata de saber quiénes son nuestros clientes y qué cantidad de productos van a demandar o comprar. La idea que subyace en este planteamiento es la de analizar y evaluar la oportunidad de mercado que ha sido descubierta y que hace factible la creación de un nuevo negocio o empresa para aprovecharla. El análisis y evaluación de esa oportunidad puede ser sistematizada a través de un proceso denominado "análisis de oportunidades de mercado".</p> <p>El estudio de mercado por otra parte sirve para tener una noción clara de la cantidad de los consumidores que habrán de adquirir el bien o servicio que se piensa vender, dentro de un espacio físico definido, durante un periodo de mediano plazo, determinando el precio de su transacción. Adicionalmente permite identificar si las características y especificaciones del servicio o producto corresponden a las exigencias del cliente. Nos dirá igualmente que tipo de clientes son los interesados en el producto lo cual servirá para orientar la producción del negocio.</p> <p>En la actualidad, la globalización de la economía se ha caracterizado por la apertura comercial, la ampliación de las inversiones e innovaciones tecnológicas que promueve la competitividad de todos los sectores económicos, generando posibilidades de que los productos puedan acceder en mejores condiciones de precio y calidad en el mercado.</p> <p>Se denomina botiquín a un elemento destinado a contener los medicamentos y utensilios indispensables para brindar los primeros auxilios o para tratar dolencias comunes. La disponibilidad de un botiquín puede ser preventiva en áreas de trabajo.</p> <p>Generalmente se dispone dentro de una caja u otro utensilio capaz de ser transportado pero también se aplica el término a una instalación fija ubicada en un área de atención a la salud.</p> <p style="text-align: center;">ESTABLECER LOS OBJETIVOS DEL ESTUDIO</p> <p>Objetivo General:</p> <p>Dados los accidentes que pueden ocurrir en cuanto a raspones, quemaduras, pequeñas cortadas que pueden ocurrir en hogar, salir a viajar, se requiere definir los productos que contendrá un botiquín de primeros auxilios, que debe de adquirir un consumidor adecuado por los eventos antes indicados (caídas de casa, empresas, viajes de actividades al aire libre, viajes y deportistas) lograr incursionar en el mercado el producto.</p> <p>Objetivo Específico:</p> <ul style="list-style-type: none"> Diseñar y definir los planes de Investigación de Mercado y Mercadotecnia Estratégica. Lograr que las personas adquieran el producto. Diseñar la Metodología a utilizar en la investigación, estrategia, precio, publicidad <p style="text-align: center;">DESARROLLAR EL PLAN DE INVESTIGACIÓN (METODOLÓGICA)</p> <p>El diseño de la metodología deberá contemplar una serie de decisiones que se tomarán anticipadamente para establecer la realización del estudio. Una investigación preliminar ayudará los conocimientos básicos acerca de la solución al problema. La investigación se llevará a cabo a</p>
<p>A) PLAN DE INVESTIGACION</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué cantidad de Botiquines se deben comercializar? • ¿A que nivel socioeconómico deberán dirigir, el o los botiquines? • ¿Qué estrategia de mercado será la mas adecuada para el lanzamiento? • ¿Qué productos se les deberá incluir a los diferentes botiquines que se lanzaran al mercado? <p>B) FORMULACION DE HIPOTESIS</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué cantidad de botiquines se debe comercializar? R= Se comercializaran tres botiquines clasificados en: -Botiquín Viajero. -Botiquín de Hogar -Botiquín para Días de Campo. • ¿A que nivel socioeconómico serán dirigidos? R= El mercado al cual se lanzaran los botiquines de acuerdo a la demanda que se estima, será un nivel socioeconómico general de tal manera que sea accesible a todo publico. • ¿Qué estrategias usadas para el lanzamiento? R= El medio de publicidad mas usado para el lanzamiento de los productos, será la televisión; y una campaña de promoción que tendrá la finalidad de Responsabilidad Social, generando una cultura del uso de los botiquines como herramienta básica de apoyo a los primeros auxilios dentro del núcleo familiar. • ¿Qué productos se deberá incluir a los botiquines? R= Los Productos que formaran parte de los botiquines según la necesidad especifica de cada uno, es decir, tendrán artículos de primeros auxilios pero cada uno se diferenciara del otro ya que sus usos serán diferentes. <p>Lesiones:</p> <p>Es el deterioro físico causado por un golpe, una herida o una enfermedad que puede alterar el equilibrio y/o funcionalidad de los órganos, sistemas o aparatos del cuerpo humano, las cuales se podrían catalogar de leves (cortaduras, mareos), graves (fracturas, heridas profundas, entre otros).</p> <p>Medios preventivos para evitar lesiones:</p> <p>Los medios preventivos son básicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acatar las normas del sitio donde se encuentre. • Realizar las actividades según los manuales o procedimientos. • Utilizar los resguardos recomendados según la acción a realizar (Trabajos, Deportes, Entretenimiento y Ocio). • Ser responsable en las actividades o tareas que se está realizando. • Ser consciente que las medidas preventivas deben ser de todos, pero todo empieza de forma personal. 	<p style="text-align: center;">Objetivo del Estudio</p> <p>> Objetivos Generales:</p> <p>Concretar los productos que satisfacen las necesidades del consumidor mediante un botiquín que incorpore los productos esenciales para raspones, machucones, quemaduras y pequeñas cortadas que ocurran en el hogar, viajes o días de campo.</p> <p>> Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Diseñar el plan de acción de investigación de mercado para considerar los recursos y estrategias de productos, precio, publicidad y distribución. (En el DF Ciudad Capital de México) ✓ Identificar los criterios para evaluar el plan de mercadotecnia para el desempeño y rentabilidad del proyecto. ✓ Conocer los criterios principales para reducir el riesgo y fomentar cursos para acciones equivocadas de los consumidores de clases sociales (cuantitativa y cualitativa) <ol style="list-style-type: none"> 1. El contenido debe guardar relación con el tipo de daño que puede ocasionarse en cada caso (quemaduras, cortes, fracturas, contusiones). 2. Los suministros deben ser provistos de paquetes únicos o dosis unitarias con la envoltura adecuada para asegurar la esterilidad e higiene. 3. El contenedor debe ser resistente al polvo y a la humedad. 4. Se debe considerar su accesibilidad para su portabilidad. <p>Contenido básico de un botiquín:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 6 apósitos absorbentes de 10 cm. • 10 apósitos autoadhesivos. • 250 grs de algodón estéril. • 10 sobres de gasa estéril de 10 X 10 cm. • 5 vendas de 5 y 10 cm. • 1 cinta adhesiva antialérgica. • 500 cc de alcohol. • 200 cc de agua oxigenada. • 3 pares de guantes de látex estériles. • 1 tjera. • 250 cc de agua destilada. • Guía de primeros auxilios. • Números de emergencia. <p>Los primeros Auxilios:</p> <p>Son técnicas y procedimientos de carácter inmediato, limitado, temporal, profesional o de personas capacitadas o con un conocimiento técnico que es brindado a quien lo necesite, víctima de un accidente o enfermedad repentina.</p> <p style="text-align: center;">D) DESARROLLO DE UN CUESTIONARIO PARA ENTREVISTAS PROFUNDAS</p> <p>En el siguiente cuestionario podrán encontrar una serie de preguntas de orden cerrado y abierto, para poder de determinar la importancia y necesidad que tienen los botiquines que saldrán a la venta.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ¿Cree usted que sea necesario la creación de un botiquín para ir de viaje? 2) ¿Cree usted que sea necesario la creación de un botiquín para los días de campo?

Fig. 1 y 2. Borradores del estudio de caso producido por los estudiantes.

blemas de aprendizaje inherentes a los estudiantes. Frente a esta situación, la docente se percibía como si ella no fuera parte de la causa y las soluciones; por el contrario, responsabilizaba a los docentes del área de lengua, los estudiantes, la educación media general.

- b. La docente colaboradora apoyó al investigador durante todo el proceso formativo y la ejecución de las acciones transformadoras durante dieciséis semanas, en lo que siguieron el desarrollo de cada actividad como partícipes de la formación y observadores involucrados de manera directa en las mismas, aprovechando las horas de la semana en que se ejecutaron las acciones relacionadas directamente con su asignatura y el tiempo dedicado a las reuniones con el investigador.
- c. El investigador compartió con la docente discusiones orientadas a reflexionar de manera conjunta sobre los logros alcanzados con el desarrollo de las actividades ejecutadas y, la necesidad de continuidad del proceso formativo y retroalimentación constante en el desarrollo de su práctica pedagógica, obteniendo como resultado una adecuada conexión e interrelación en la planificación de actividades académicas inherentes a las formas de escritura que requieren los estudiantes para el aprendizaje de los contenidos de cada materia.
- d. La docente se sensibilizó y motivó hacia el desarrollo de prácticas formativas del estudio de casos, orientadas hacia la escritura de los contenidos disciplinares, tal como lo plantea Vardi y Bailey (2006), quienes señalan “la adecuada aplicación de estrategias y uso de variedad de recursos orienta la labor del docente universitario, lo cual contribuye en la mejora continua de la competencia de escritura de los estudiantes a lo largo de las carreras de pregrado” (p.78). Lastimosamente, sus prácticas pedagógicas no favorecían la construcción de conocimientos, ni les permitían a los estudiantes formarse como productores de textos, ya que se basaban en la repetición teórica, la transmisión de saberes y la memorización sin sentido.
- e. En las sesiones de escritura experimentadas, los estudiantes mostraron aceptación y disposición de participar en la propuesta. Sólo al inicio, tres o cuatro fueron apáticos, pero poco a poco se integraron al resto del grupo. Los estudiantes reflexionaron y reconocieron sus dificultades individuales en el proceso de escritura; no obstante, estimulados por la docente y el investigador se comprometieron a asistir puntualmente a las sesiones de escritura para la transferencia a la práctica docente, con el propósito de superar las dificultades confrontadas e integrar a la praxis pedagógica la enseñanza de la escritura académica propia del campo disciplinar. Se brindó un clima favorable donde hubo críticas constructivas del investigador, respecto a la necesidad de formación, lo cual condujo a la autorreflexión, disposición y compromiso adquirido de los estudiantes.
- f. Se desarrollaron las sesiones de escritura, las cuales permitieron a los educandos guiados por la docente e investigador el dominio de destrezas básicas implicadas en la producción del estudio de caso como técnica de escritura partiendo del análisis de la situación de comunicación con la finalidad de conocer y saber aplicar la investigación de mercados en la toma de decisiones de una empresa, con base en el texto titulado “Investigación de Mercados” de Laura Fisher y Jorge Espejo. Posteriormente, se elaboró el primer borrador, partiendo de la siguiente estructura del informe escrito: establecer los objetivos del estudio, diseñar el plan de investigación (metodología), formular las hipótesis, enunciar una guía de tópicos para sesiones de grupo, desarrollar un cuestionario para entrevistas profundas.

Consecutivamente, se produjo la construcción colectiva profesor–estudiantes de las alternativas de solución y la escogencia de un curso de acción, integrando la reflexión crítica y el conocimiento teórico–práctico, elección de vocabulario e interacción con compañeros y profesora para generar ideas, presentar alternativas de solución, comparación de los textos producidos con los planes previos, identificación de la superestructura textual y reformulación global del texto.

- g. Se logró que docente y estudiantes se concientizaran que el acto de escribir permite aprehender una realidad que hasta el momento se presenta en forma incompleta, y que ellos como escritores juegan un papel primordial en la construcción del conocimiento valiéndose de la escritura. Por otra parte, se logró la participación activa de la docente y alumnos en el desarrollo de las diferentes actividades en un ambiente de armonía, demostrando un acertado sentido de compromiso, respeto, disposición y autorreflexión.

Diseño de Cuestionario para Entrevistas.

- Decidir cuáles indicadores se medirán con la encuesta.
- Determinar qué información necesita acopiar.
- Aprender cómo preguntar las preguntas para obtener la información que necesita.
- Diseñar un buen cuestionario.
- Decidir quiénes serán los informantes.
- Comprender el contenido.

Determinar el Universo y la Muestra.

En las actividades de investigación científica y tecnológica es muy útil el empleo de muestras. El análisis de una muestra permite inferir conclusiones susceptibles de generalización a la población de estudio con cierto grado de certeza (Holgún y Hayashi, 1993). Al desarrollar un proyecto de investigación "el total de observaciones en las cuales se está interesado, sea su número finito o infinito, constituye lo que se llama una población." (Walpole y Myers, 1996, p. 203). La muestra es una pequeña parte de la población estudiada. La muestra debe caracterizarse por ser representativa de la población. De acuerdo con Briones (1995) "una muestra es representativa, cuando reproduce las distribuciones y los valores de las diferentes características de la población, con márgenes de error calculables".

G) DETERMINAR EL UNIVERSO Y LA MUESTRA.

El universo está dirigido hacia todas las personas, (amas de casa, empresas, gente de negocios, viajeros, deportistas, entre otros.)

Se tomara una muestra de 100 individuos, del municipio que forma parte del área. Se deberá inferir mediante estadística descriptiva, para determinar cuántos individuos por cada 100, pueden considerarse dentro del mercado potencial y el mercado probable, al que la empresa podrá convertir en consumidores. Para determinar el nivel socioeconómico de los posibles consumidores, las encuestas se realizarán en puntos estratégicos dentro de Plazas comerciales, parques, supermercados.

CASO:

La empresa Johnson México, S.A. desea comercializar un botiquín que incluya sus principales productos para raspones, golpes, machucones, quemaduras y pequeñas cortadas que suceden en el hogar, en los viajes o en los días de campo. Pero como no está segura de que sea una buena opción, ha pensado que le convendría realizar un estudio de mercado que le ayude a decidir si son uno, o dos o hasta tres botiquines diferentes los que debe comercializar, el nivel socioeconómico al cual deben dirigirse los botiquines, la mezcla de mercadotecnia más adecuada para los botiquines (los productos que deben considerarse dentro del botiquín, la publicidad y promoción, los puntos de venta adicionales a los autoservicios, los precios y el nombre más adecuado para cada uno de ellos).

Se le pide:

- Establecer los objetivos del estudio.
- Diseñar el plan de investigación.
- Formulación de hipótesis.
- Formular guía de tópicos para sesiones de grupo.
- Desarrollar un cuestionario para entrevistas.
- Determinar el universo y la muestra.

OBJETIVOS DEL ESTUDIO

OBJETIVO GENERAL

Definir que productos de la empresa Johnson México, S.A. según la preferencia de los consumidores formarían parte de Botiquines que se comercializarían a nivel socioeconómico de los mismos y dirigidos hacia el Hogar, Viaje y Días de Campo.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Definir los diferentes tipos de Botiquines que se deben comercializar según el nivel socioeconómico al que se va a dirigir.
- Seleccionar los productos por los que estará conformado cada botiquín y con ello un nombre adecuado que lo identifique.
- Diseñar un plan de publicidad que atraiga a la población en

Lesiones:

Es el deterioro físico causado por un golpe, una herida o una enfermedad que puede alterar el equilibrio y/o funcionalidad de los órganos, sistemas o aparatos del cuerpo humano, las cuales se podrían catalogar de leves (cortaduras, mareos), graves (fracturas, heridas profundas, entre otros).

Medios preventivos para evitar lesiones:

Los medios preventivos son básicos:

- Acatar las normas del sitio donde se encuentre.
- Realizar las actividades según los manuales o procedimientos.
- Utilizar los resguardos recomendados según la acción a realizar (Trabajos, Deportes, Entretenimiento y Ocio).
- Ser responsable en las actividades o tareas que se está realizando.
- Ser consciente que las medidas preventivas deben ser de todos, pero todo empieza de forma personal.

Objetivo del Estudio

> Objetivos Generales:

Concretar los productos que satisfacen las necesidades del consumidor mediante un botiquín que incorpore los productos esenciales para raspones, machucones, quemaduras y pequeñas cortadas que ocurren en el hogar, viajes o días de campo.

> Objetivos específicos:

- Diseñar el plan de acción de investigación de mercado para considerar los recursos y estrategias de productos, precio, publicidad y distribución. (En el DF Ciudad Capital de México)
- Identificar los criterios para evaluar el plan de mercadotecnia para el desempeño y rentabilidad del proyecto.
- Conocer los criterios principales para reducir el riesgo y fomentar cursos para acciones equivocadas de los consumidores de clases sociales (cuantitativa y cualitativa)

Contenido

Toallitas antisépticas Guía de primeros auxilios Venda elástica de BandaId36 Cinta de primeros auxiliosAlmohadilla para los ojos Almohadilla de gasasCompressa fría, ideal para Guantes sin latex para atender el pacienteApósitos de gasa esterilizada (de 10 x10 cm) envueltos por separado para limpiar heridas y cubrirlas después Caja de diversos apósitos adhesivos(tritas)Rollo de tela adhesiva de cinco cm. De anchura, para fijar los apósitos estériles sobre las heridas y otros usos. Loción de catamina ("Caldryl") para quemaduras solares, picaduras de insectos, erupciones, etcétera El equipo anterior es el que debe estar siempre en el botiquín, esto supone que si usas algo lo tienes que reponer a la primera oportunidad

Botiquín viajero



Botiquín Campamento

Puedes llevarte una sorpresa si has decidido salir de campamento a un lugar tranquilo, pero no estás preparado para lo que encontrarás. Ya sea que estés organizando salir de campamento con un grupo grande, con tu familia, o de manera solitaria, debes estar preparado para que la experiencia de campamento sea tanto divertida como segura. Enfrentar una situación de

A) PLAN DE INVESTIGACION

- ¿Qué cantidad de Botiquines se deben comercializar?
- ¿A que nivel socioeconómico deberán dirigir, el o los botiquines?
- ¿Qué estrategia de mercado será la más adecuada para el lanzamiento?
- ¿Qué productos se les deberá incluir a los diferentes botiquines que se lanzaran al mercado?

B) FORMULACION DE HIPOTESIS

- ¿Qué cantidad de botiquines se debe comercializar?
R= Se comercializaran tres botiquines clasificados en:
-Botiquín Viajero
-Botiquín de Hogar
-Botiquín para Días de Campo.
- ¿A que nivel socioeconómico serán dirigidos?
R= El mercado al cual se lanzaran los botiquines de acuerdo a la demanda que se estima, será un nivel socioeconómico general de tal manera que sea accesible a todo público.
- ¿Qué estrategias usadas para el lanzamiento?
R= El medio de publicidad más usado para el lanzamiento de los productos, será la televisión, y una campaña de promoción que tendrá la finalidad de Responsabilidad Social, generando una cultura del uso de los botiquines como herramienta básica de apoyo a los primeros auxilios dentro del núcleo familiar.
- ¿Qué productos se deberá incluir a los botiquines?
R= Los Productos que formaran parte de los botiquines según la necesidad específica de cada uno, es decir: tendrán artículos de primeros auxilios pero cada uno se diferenciara del otro ya que sus usos serán diferentes.

- El contenido debe guardar relación con el tipo de daño que puede ocasionarse en cada caso (quemaduras, cortes, fracturas, contusiones).
- Los suministros deben ser provistos de paquetes únicos o dosis unitarias con la envoltura adecuada para asegurar la esterilidad e higiene.
- El contenedor debe ser resistente al polvo y a la humedad.
- Se debe considerar su accesibilidad para su portabilidad.

Contenido básico de un botiquín:

- 6 apósitos absorbentes de 10 cm.
- 10 apósitos autoadhesivos.
- 250 grs de algodón estéril.
- 10 sobres de gasa estéril de 10 X 10 cm.
- 5 vendas de 6 y 10 cm.
- 1 cinta adhesiva antialérgica.
- 500 cc de alcohol.
- 200 cc de agua oxigenada.
- 3 pares de guantes de látex estériles.
- 1 tijera.
- 250 cc de agua destilada.
- Guía de primeros auxilios.
- Números de emergencia.

Son primeros Auxilios:

Son técnicas y procedimientos de carácter inmediato, limitado, temporal, profesional o de personas capacitadas o con un conocimiento técnico que es brindado a quien lo necesite, víctima de un accidente o enfermedad repentina.

D) DESARROLLO DE UN CUESTIONARIO PARA ENTREVISTAS PROFUNDAS

En el siguiente cuestionario podrán encontrar una serie de preguntas de orden cerrado y abierto, para poder de determinar la importancia y necesidad que tienen los botiquines que saldrán a la venta.

- ¿Cree usted que sea necesario la creación de un botiquín para ir de viaje?
- ¿Cree usted que sea necesario la creación de un botiquín para los días de campo?

Fig 3 y 4. Extractos de los estudios de caso producidos por los estudiantes.

Conclusiones

Los resultados de la investigación muestran que la característica presentada por las prácticas pedagógicas al momento del diagnóstico facilitó la identificación de las principales dificultades en cuanto a las competencias de los estudiantes y mediación del docente con respecto a la enseñanza–aprendizaje de la escritura académica en el marco de las disciplinas.

Los elevados niveles de sensibilización y formación de la docente, logrados por el investigador a través de dinámicas de integración, trabajo cooperativo, reconstrucción de las prácticas docentes mediante el análisis e interpretación de los postulados teóricos sobre alfabetización académica y reflexión a través de diarios pedagógicos sobre las nuevas experiencias con ayuda de la teoría trabajada durante el proceso de formación. Aunado a esto, la motivación y entusiasmo de los estudiantes, resultaron una fortaleza esencial durante el desarrollo de las acciones constructivas orientadas a optimizar las prácticas de escritura académica de los mismos, evidenciado a través de la preocupación mostrada por la docente durante todo el proceso formativo y, en el seguimiento y continuidad del desarrollo de las sesiones de escritura y su transferencia a la práctica docente, planteadas para trabajar de manera continua en los semestres subsiguientes y por la concienciación de los alumnos durante las diferentes actividades donde se observó responsabilidad, esfuerzo, compromiso e interés por lograr los objetivos propuestos.

Las estrategias de composición escrita de generar, representar, organizar, redactar y revisar el contenido de un texto incidió positivamente en la capacidad de monitorear los procesos de la producción escrita, ya que la formulación de preguntas permitió dar retroalimentación inmediata, aumentar progresivamente la complejidad de las tareas de escritura, guiar a docente y estudiantes desde las intervenciones, con el fin de ofrecerles independencia y proporcionarles apoyo para que avanzaran de la forma más fácil, a fin de dar respuesta a lo más difícil.

La experiencia formativa de la docente muestra que la capacitación en servicio tiene más impacto en las prácticas de aula debido a que se centra en lo que los docentes enseñan, en cómo lo hacen y en lo que los alumnos aprenden en su contexto particular. Asimismo, permitió que la docente reelaborara lo que el investigador y la bibliografía exponían, posibilitando un seguimiento de las propuestas iniciales y ofreciendo retroalimentación constante a los participantes, quienes estudian, experimentan en sus clases y reciben comentarios sobre sus intentos sucesivos para irse aproximando progresivamente a los objetivos de la propuesta.

Aunado a ello, dicha formación admitió el aporte de la docente, es decir, que pudiera influir en el proceso y contenido de su formación, lo cual llevó a que ésta se vinculara con las condiciones particulares de la universidad y los comprometiera más porque le permitiría incorporar las estrategias a su práctica pedagógica. En tanto, las acciones transformadoras favorecieron notablemente la toma de conciencia de profesora y estudiantes en el desarrollo de los procesos de aprendizaje asociados a la escritura. Ha afectado actitudes arraigadas, prácticas docentes, identidades personales y profesionales; ha acrecentado la cohesión grupal dentro de la universidad, y aun ha trascendido a otros que no participaron de la formación, pero que por iniciativa propia se han adherido al trabajo que se sigue desarrollando desde las líneas de investigación de la Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez Núcleo El Vigía, lo cual representa un gran aporte para los programas de formación docente que permitan la inserción de las prácticas de escritura, como aspecto esencial en la formación integral de los estudiantes universitarios. ©

José Francisco Pérez Quintero. Licenciado en Letras y en Educación con especialidad en Lengua y Literatura egresado de la Universidad de Los Andes. Magíster en Educación Mención Lectura y Escritura de la misma casa de estudios. Candidato a Doctor en Ciencias de la Educación en la Universidad Fermín Toro. Profesor Agregado a Tiempo Completo, docente e investigador de la Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez, El Vigía, Venezuela. Es miembro activo de la línea de investigación LINANDES y Coordinador de Investigación del Núcleo El Vigía. Ha desarrollado trabajos de investigación relacionados con: estudio de textos ensayísticos, comprensión lectora, didáctica de la lectura y la escritura en los distintos niveles educativos, con énfasis en el nivel universitario.

Bibliografía

- Albarrán Santiago, Manuel. (2005). La evaluación en el enfoque procesual de la composición escrita. *Educere*, 9 (31), 545-551.
- Álvarez Angulo, Teodoro. (2005). Didáctica del texto en la formación del profesorado. Madrid, España: Síntesis.
- Barrio del Castillo, Irene & González, Jéssica & Jiménez, Laura. (2002). El estudio de casos. Métodos de investigación educativa. Madrid, España: Universidad Autónoma de Madrid.
- Carlino, Paula. (2002). ¿Quién debe ocuparse de enseñar a leer y a escribir en la universidad? Tutorías, simulacros de examen y síntesis de clases en las humanidades. *Lectura y Vida*, 23 (1), 6-14.
- Carlino, Paula. (2003). Alfabetización Académica: Un cambio necesario, algunas alternativas posibles. *Educere*, 6 (20), 409-420.
- Carlino, Paula. (2004a). Escribir a través del Currículum: Tres modelos para hacerlo en la Universidad. *Lectura y Vida*, 25 (1). CONICET – UNSAM.
- Carlino, Paula. (2004b). ¿De qué modos incentivar en nuestras instituciones la responsabilidad compartida por cómo se lee y se escribe en la Universidad/IFD?. Conferencia inaugural del Simposio “Leer y escribir en la educación superior (universidad e institutos de formación docente)”. Argentina: Universidad Nacional de la Pampa.
- Carlino, Paula. (2005). *Escribir, leer y aprender en la universidad. Una introducción a la alfabetización académica*. Buenos Aires, Argentina: Fondo de Cultura Económica.
- Carlino, Paula. (2006). Concepciones y formas de enseñar escritura académica. Un estudio contrastivo. *Signo y Seña*, 16 (4), 71-117.
- Carlino, Paula (2009). Desarrollo profesional de docentes para leer y escribir a través del currículum. En Paula Carlino y Silvia Martínez Lectura y escritura, un asunto de todos. Neuquén (Argentina): Universidad Nacional del Comahue.
- Castelló, Montserrat. (2002). De la investigación sobre el proceso de composición a la enseñanza de la escritura. *Revista Signos* 35 (51-52), 149-162.
- Di Stefano, Mariana & Pereira, Cecilia. (2004). La enseñanza de la lectura y la escritura en el nivel superior: procesos, prácticas y representaciones sociales. En Carlino, P. (Coord.), Leer y escribir en la universidad (pp. 25-39). Buenos Aires: Color efe.

- Duque, Yolimar. (2010). La lectura y la escritura como prácticas académicas universitarias: Un estudio en la carrera Manejo de Emergencias y Acción contra Desastres de un Instituto Universitario del Estado Mérida. Tesis de Maestría. Universidad de Los Andes, Mérida-Venezuela.
- Flower, Linda & Hayes, John. (1996). Teoría de la Redacción como proceso cognitivo. Textos en contexto 1. Los procesos de lectura y escritura. Buenos Aires: Asociación Internacional de Lectura.
- Hurtado, Iván & Toro, Josefina. (2007). Paradigma y métodos de investigación en tiempos de cambios. Valencia, Venezuela: Clemente Editores.
- Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey. (2000). El estudio de casos como técnica didáctica. Las estrategias y técnicas didácticas en el rediseño. Dirección de Investigación y Desarrollo Educativo, Vicerrectoría Académica, Monterrey-México.
- López Caballero, Alfonso. (1997). Iniciación al análisis de casos, una metodología activa de aprendizaje en grupos. España: Ediciones Mensajero.
- Marín, Marta. (2006). Alfabetización académica temprana. *Lectura y Vida*, 27 (4), 30-47.
- Martínez Sánchez, Amparo & Musitu Ochoa, Gonzalo. (1995). El estudio de casos para profesionales de la acción social. Madrid, España: Narcea.
- Miras, Mariana. (2000). La escritura reflexiva. Aprender a escribir y aprender acerca de lo que se escribe. *Infancia y Aprendizaje*, 23 (1), 65-80.
- Morales, Oscar Alberto & Espinoza, Norelkis. (2005). El desarrollo de la escritura de estudiantes universitarios. *Lectura y Vida*, 26 (1), 26-37.
- Mostacero, Rudy. (2009b). La Inversión de la Pirámide Cognitiva y la didáctica de la escritura. Maturín-Venezuela: Universidad Pedagógica Experimental Libertador -Instituto Pedagógico de Maturín.
- Pérez Abril, Mauricio & Rincón Bonilla, Gloria. (Coord.) (2008) ¿Para qué se lee y se escribe en la universidad colombiana? Un aporte a la consolidación de la cultura académica del país. Informe proyecto de investigación. Colciencias.
- Ribeyro, Julio Ramón. (2007). Prosas apátridas. España: Seix Barral.
- Scardamalia, Marlene & Bereiter, Carl. (1992). Dos modelos explicativos de los procesos de composición escrita. *Infancia y Aprendizaje*, 58, 43-64.
- Stake, Robert. (1998). Investigar con estudios de caso. Madrid: Morata.
- Torres, Rosa María. (2008). No basta con enseñar a leer y escribir; hay que acercar la lectura y la escritura a la gente. UNI – PLURI/ UNIVERSIDAD, 8 (1), 1-7. Instituto Fronesis, Ecuador.
- Vardi, Iris; Bailey, Janis. (2006). Retroalimentación recursiva y cambios en la calidad de los textos escritos por estudiantes de nivel universitario: un estudio de caso. *Signo & Señal*, 16, 15-32.