



# ANÁLISIS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL EJE TRANSVERSAL DE ÉTICA PROFESIONAL EN LICENCIATURAS DE LA IBERO PUEBLA

**LAURA ANGÉLICA BÁRCENAS POZOS**  
**ENEIDA NORA GUAJARDO SANTOS**  
UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA PUEBLA

**TEMÁTICA GENERAL:** EDUCACIÓN Y VALORES

## Resumen

En esta ponencia se presentan los resultados de una investigación sobre la implementación del eje transversal de ética profesional, desde la interpretación que sobre la propuesta hicieron los docentes y desde la perspectiva de los alumnos en la Universidad Iberoamericana Puebla. Se buscó indagar cómo ha sido la implementación de este eje transversal, a través de una investigación cualitativa de corte interpretativo. Entre los resultados más sobresalientes acerca de la formación de los estudiantes se encontró que hay un impacto de la práctica docente sobre su formación en ética profesional de forma positiva y particularmente en aspectos como el análisis de la realidad, los problemas sociales, el problema al que responde la profesión y la toma de postura. En relación a los profesores no se dio a conocer el documento que se elaboró para fundamentar este eje transversal en cada licenciatura, los docentes no recibieron formación y no muestran conocimientos sobre los aspectos teóricos de la ética profesional en sus respectivas profesiones, sin embargo se observó un alto nivel de conocimiento en aspectos como la forma en cómo surge y la evolución histórica de la profesión, los problemas sociales que atiende, los dilemas que enfrenta y los valores propios de la profesión. Se identificó que estos conocimientos se han adquirido en la formación profesional y en la práctica de la profesión. Entre las estrategias que utilizan los profesores están los dilemas éticos, la promoción de valores, el cuestionamiento y el uso de materiales didácticos que enfatizan elementos éticos.

**Palabras clave:** Profesión, Ética profesional, Valores, Práctica docente.

## INTRODUCCIÓN

Durante 2011 y 2012, se desarrollaron en los diferentes programas de Licenciatura de la Ibero Puebla los documentos que sustentan y contienen las Preguntas Éticas de las Profesiones, con la

intención de que estos sirvieran como guía y reflexión para la formación ética de los estudiantes de estos programas, como parte de su desarrollo integral. Las Preguntas Éticas se conformaron como eje transversal junto con Derechos Humanos y Sustentabilidad y Cambio Climático. En la presente investigación se estableció la siguiente:

Pregunta de investigación: ¿Cómo se ha llevado a cabo la implementación del eje transversal de Preguntas Éticas, en algunos programas de Licenciatura de la Ibero Puebla?

Objetivo general: Analizar cómo se ha llevado a cabo la implementación del eje transversal de Preguntas Éticas, en algunos programas de Licenciatura de la Ibero Puebla, a partir de la interpretación que de este proyecto han hecho los docentes y desde la perspectiva de los estudiantes.

Se construyeron cuatro categorías para analizar los datos obtenidos que fueron: La profesión, la ética profesional, la práctica y la oferta valoral del docente.

Para ello se planteó el siguiente supuesto: Los estudiantes de Licenciatura de la Ibero Puebla, desarrollan aspectos sobre ética profesional, a partir de la relación que los profesores establecen con ellos y de la práctica docente que llevan a cabo.

## DESARROLLO

### Sustento Teórico

En este apartado se desarrollaron dos grandes líneas, una centrada en la ética profesional que es la parte esencial de esta investigación y otra que se refiere a la práctica docente, pues es en esta en donde se refleja la implementación de las preguntas éticas de las profesiones en el currículum.

### La Profesión

El surgimiento de las profesiones de acuerdo a Berumen, N., De los Santos, S. y Gómez, P. (2001), nace de la necesidad de tener conocimientos más especializados que ayuden a resolver problemas concretos; en una profesión el trabajo que se exige es más especializado, de gran valor y asociado a un grupo que requiere vastos conocimientos.

La profesión es entendida como “una actividad social cooperativa, cuya mente interna consiste en proporcionar a la sociedad un bien específico e indispensable para su supervivencia como sociedad humana, para lo cual se precisa el concurso de la comunidad de profesionales que como tales se identifican ante la sociedad” (Cortina y Conill, 2000:15).

Hortal (2002) define a las profesiones como aquellas actividades ocupacionales que de forma institucionalizada: Se presta un servicio específico a la sociedad, tiene un conjunto de personas (los profesionales) que se dedican a ellas de forma estable, obteniendo de estas su medio de vida, existe un trabajo colegiado que obtiene o trata de obtener el control monopolístico sobre el ejercicio de la profesión y se implementa un largo proceso de capacitación teórica y práctica, de la cual depende la acreditación o licencia para ejercer dicha profesión (p. 51).

### **Ética Profesional**

La actividad profesional no se encuentra ajena a la manifestación de que en toda actividad que realiza el profesionista imprime, entre otras cosas, sus conocimientos, habilidades, pero, sobre todo, sus valores. Precisamente, al imprimir sus valores, el profesionista, manifiesta la dimensión ética de su profesión. El profesionista, afirma Berumen y otros (2001), al ejercer su profesión además de tener los conocimientos necesarios de su campo profesional ha de contar con valores morales cuyo objetivo primordial es el de buscar y tratar de garantizar el bien común. En este sentido, el profesionista debe contar con principios morales que le otorgan valor como persona. Estos principios morales, son los que hacen que pueda trascender como profesionista.

Evidentemente, la universidad es un lugar donde convergen los estudiantes para recibir una formación y poder ejercer una profesión. En este contexto, la presencia de la ética ofrece la oportunidad de clarificar el horizonte profesional que tiene dicha formación para los universitarios, pero si se quiere hacer ética en este ámbito, como menciona Hortal (2002), se debe aprender a tratar los temas universitariamente, se debe aprender a ejercer el razonamiento práctico. “La ética, como saber de integración, puede proporcionar un horizonte de integración de los saberes y especialidades y contribuir a que la universidad no degenere en lo que algunos comienzan a llamar ‘multidiversidad’. La ética de las profesiones puede favorecer el establecimiento de cauces de diálogo con los profesionales que se están formando en la universidad” (p. 18). El lenguaje de la ética profesional, es de cierto un “lenguaje ético y filosófico”, pero este lenguaje no se practica en el vacío, sino en “contextos estructurados” por otras maneras de hacer, “en actividades configuradas por lenguajes especializados que pretenden responder” a los índices de “racionalidad, método y especialización con los que se viene trabajando en la profesión y en la facultad que prepara para ella” (Hortal, 2002: 21).

### **Los bienes internos y externos de la profesión**

En el ejercicio de la profesión, se presentan dos clases de bienes que tienen que ver con el desempeño de la tarea profesional, los bienes internos y externos de su profesión.

El profesional en su ejercicio, debe brindar un bien a la sociedad, siempre en función de mejorarla, en este sentido, se puede hablar de que es un bien interno de la profesión. Los bienes internos están vinculados a la existencia de la actividad profesional, a sus fines o metas que le dan sentido y la justifican socialmente. Martínez (2010), menciona que "...cada profesión ha de perseguir aquellos bienes internos que le corresponden como fines o metas de su labor" (p.73). No obstante, esto no le impide que al ser un buen profesional y desempeñar su profesión honestamente, pueda hacer uso de los bienes externos.

Los bienes externos, de acuerdo a este mismo autor "...son principalmente el reconocimiento público, el poder, y el dinero" y son llamados así por dos razones: "1) porque se pueden lograr con cualquier actividad y 2) porque su logro no es lo que constituye la entraña de la profesión, sino que son únicamente medios —siempre necesarios en cierta medida— para alcanzar los medios internos correspondientes" (p. 74). En este sentido, es compromiso de cada profesional, incidir en los bienes internos de su profesión, pues esto dará sentido a sus actividades profesionales y a partir de ello se irá convirtiendo en un buen profesional.

### **El compromiso ético de la Docencia como profesión**

Al hablar de profesión en un contexto en donde la educación es la fuente de formación de profesionistas, obliga de cierta forma, a discutir la docencia como un ejercicio profesional. Por ello, es preciso contextualizar la enseñanza como la principal actividad profesional que considera, como afirma Hortal, "al menos en cierto grado, todas las características por las que se define una profesión" (en Cortina y Conill, 2000:55).

Fierro y Carbajal (2005), declaran que la oferta valoral, es "un aspecto del proceso de socialización que se da en el ámbito de la escuela, mediante el cual el docente genera oportunidades para el desarrollo de la moralidad de los alumnos" (p. 33). En este proceso, estas autoras, afirman que intervienen en él, el poner en práctica la transmisión de un conjunto de comportamientos que son considerados obligatorios o deseables para los estudiantes y además el "desarrollo de actividades de enseñanza" que promueve la reflexión de los alumnos. Sostienen que hay tres grandes senderos del

comportamiento del docente en donde se refleja la oferta valoral y que permite observar los valores a través de su discurso y su comportamiento, estos son: el comportamiento normativo; el comportamiento afectivo; y la conducción de los procesos de enseñanza. Todo esto se da en el marco de la práctica docente y de un contexto específico. Según Fierro y colaboradoras la práctica docente es: "...una praxis social, objetiva e intencional en la que intervienen los significados, las percepciones y las acciones de los agentes implicados en el proceso –maestros, alumnos, autoridades educativas y padres de familia–, así como los aspectos político-institucionales, administrativos y normativos que, según el proyecto educativo de cada país, delimitan la función del maestro" (Fierro, Fortoul y Rosas 1999:21).

Por otro lado, López Calva (2000), asegura que la práctica docente está compuesta de una serie de acciones que se realizan una y otra vez, además de que están interrelacionadas generando ciertos hábitos entre quién las lleva a cabo y que va conformando su manera de hacer y de ser profesor, generando el "rito" educativo cotidiano.

### **Características de la relación docente alumno**

Si bien en la relación de profesor alumno existe una desigualdad entre conocimiento y poder, se espera que el profesor tenga una actitud de igualdad moral y respeto para con los alumnos. Martínez (2011), considera que, aunque a menudo el alumno sea más débil e ignorante que el profesor, "es al mismo tiempo una persona con la misma dignidad, con el mismo valor absoluto, que la persona del profesor." (p. 149).

Tener una actitud de igualdad moral, supone como afirma Martínez, que el profesor:

*Ha de tener muy presente el imperativo categórico kantiano que ordena tratar a las personas como fines en sí, y nunca solamente como medios, esto es, no se les debe instrumentalizar. De ahí que esté éticamente prohibido que el profesor trate con desprecio, altanería, manipulación, discriminación arbitraria, etc., a cualquier alumno, y en general a cualquier persona" (p. 149).*

Señala este mismo autor que, aunque la relación profesor alumno sea de desigualdad de hecho, requiere una actitud de "igualdad moral" no tan solo por razones éticas, sino por razones pedagógicas también, pues si se quiere que el alumno sea una persona autónoma, madura

moralmente y educada, entonces hay que tratarla de igual manera. De este modo, el alumno puede ir haciéndose una imagen positiva de sí mismo como alguien totalmente valioso, que merece ser respetado, “y esa identificación de sí mismo como alguien dotado de la misma dignidad que el maestro es una condición necesaria para que el alumno llegue a desarrollar positivamente su personalidad, puesto que esa es la base del respeto a sí mismo.” (p. 150).

Además de esta actitud que es básica, necesariamente hay otras actitudes que deben ser consideradas en la relación profesor alumno, tales como el respeto, la atención, el afecto, que son necesarias para que el alumno se desarrolle como persona autónoma. El profesor debe tratar con respeto al alumno, aun cuando haya conductas que corregir, debe hacerlo de manera adecuada sin dañar la autoestima del alumno. “Tratar al otro con auténtico respeto implica también ayudarlo positivamente cuanto esté en nuestra mano para que alcance sus propias metas legítimas, que no necesariamente han de coincidir con las que uno mismo elegiría si estuviera en su lugar.” (Martínez, 2011: 151). La atención y el afecto en la relación profesor alumno, significa que el profesor ayude al estudiante para desarrollar sus potencialidades, por medio de una atención personalizada, y pueda lograr que su aprendizaje sea efectivo. Si no hay esta atención, no se logrará el aprendizaje esperado.

Esta ponencia se enfocó en las percepciones de los alumnos entrevistados y desde la dimensión didáctica de Fierro y colaboradoras (1999), en donde se observan las acciones que el docente lleva a cabo para lograr el propósito de la formación y el aprendizaje que está relacionado con la dimensión valoral, pues se busca identificar si los valores del profesor están en sintonía con los valores institucionales que se promueven a través de las preguntas éticas de las profesiones y de la relación que el docente establece con sus alumnos como apunta Martínez (2011), pues se considera que de no ser así, se está transitando en caminos opuestos, o paralelos a la verdadera intención de la formación de una ética de la profesión, como lo pretende la Ibero Puebla.

### **Metodología**

Los sujetos de investigación fueron estudiantes de Licenciatura cuyos profesores eligieron el eje transversal de Preguntas Éticas en el taller de Diseño de Guías de Estudio, que estuvieran impartiendo la asignatura señalada y que continuaran siendo profesores de la Ibero Puebla.

La investigación es de corte cualitativo dado que se enfoca en los procesos interpretativos que están más relacionados con la hermenéutica y la tradición reflexiva del conocimiento, como lo menciona Tarrés (2001: 41).

Se considera que la entrevista es el medio más adecuado para recopilar información para definir las prácticas docentes dado que se trata de reconstruir aspectos que ya sucedieron y que impactaron en la formación de la ética profesional. Álvarez-Gayou (2003:109) define a la entrevista como: “una conversación que tiene una estructura y un propósito, busca entender el mundo desde la perspectiva del entrevistado y desmenuzar los significados de sus experiencias”.

Para recabar la información se diseñó una guía de entrevista que está organizada en dos partes, la primera buscaba obtener datos generales de los entrevistados y la segunda se planteó para obtener información sobre cómo se promueve la formación de la ética profesional de sus estudiantes, a través de la práctica docente, además se entrevistó a sus alumnos, para determinar la manera en que se promueve la formación ética profesional desde su perspectiva.

Para este informe se reportan los análisis de las entrevistas que refieren los siguientes temas: Comportamiento normativo en el que se contemplaron las reglas que aplica el docente y las condiciones del ambiente que el profesor promueve en el aula; comportamiento afectivo en el que se trabajan las características de la relación docente alumno; la oferta valoral que se refiere a la experiencia de los estudiantes en las asignaturas del área curricular que se encarga de la formación ética y los valores que se promueven en el aula; la conducción del proceso enseñanza aprendizaje en el que se analizaron los discursos de profesores y estudiantes sobre cómo se promueve la formación de ética profesional en la Ibero Puebla.

El análisis de la información que se recabó de las entrevistas, se hizo a través de la codificación, pues se buscó establecer una relación entre la información y lo que se piensa de la misma desde que se inició el estudio. Para llevar a cabo la codificación se elaboraron dos matrices en las que se vació la información de acuerdo a los temas antes establecidos, que permitió comparar los datos entre sujetos y entre temas. Estas mismas matrices dieron paso a localizar algunos aspectos emergentes que se describirán en la parte de resultados. Para Coffey y Atkinson (2003: 32) la codificación “se refiere a la vinculación entre los fragmentos de los datos y una idea o concepto particular”. Estos autores además explican que la codificación viene a ser la materia prima para lograr la reflexión e interpretación de la información recabada. No obstante codificar no es suficiente, es sólo

el primer paso y una vez desmenuzada la información se pasa a la interpretación. Se entiende como estudios interpretativos aquellos en los que el investigador realiza una valoración crítica de cómo los actores que están siendo estudiados vinculan sus experiencias con las representaciones culturales de esas mismas experiencias (Álvarez-Gayou, 2003).

## Resultados

Se entrevistaron a nueve estudiantes, siete mujeres y dos hombres; sus edades van de los 20 a los 27 años; cursan entre el cuarto y séptimo semestre y son alumnos de las siguientes Licenciaturas: Literatura y Filosofía (38%), Diseño Industrial (37%), Procesos Educativos (12.5%) y Mercadotecnia (12.5%).

Por otro lado, se trabajó con once profesores, seis hombres y cinco mujeres, con una edad promedio de 41 años; impartían clases en Licenciatura y eligieron el eje transversal de Preguntas Éticas en el taller de Diseño de Guías de Estudio; además continuaban impartiendo la asignatura señalada y seguían siendo profesores de la Ibero Puebla, al momento de las entrevistas. Tres profesores pertenecían al Departamento de Humanidades, tres al de Negocios, dos al de Arte, Diseño y Arquitectura, dos al de Ciencias de la Salud y uno al de Ciencias e Ingenierías.

A partir de este apartado se presentan los resultados en función de los temas establecidos para el análisis de los datos.

## Comportamiento Normativo

En relación a este comportamiento se encuentra que los profesores establecen pocas reglas y que estas son más implícitas, los alumnos las definen como reglas básicas:

*“Desde el syllabus lo menciona; respeto, seguir reglas; no es uno de esos profesores que te está llamando la atención a cada momento” (G.J.)*

A pesar de esto, tanto alumnos como profesores refieren un clima de respeto, en donde los alumnos señalan que esto se genera porque los profesores tienen una propuesta pedagógica. Esto coincide con lo que afirman Fierro y Carbajal (2015), que “dado que las normas son portadoras de valores, podemos sostener que el comportamiento normativo es parte de la oferta de valores de un docente” (p. 34).

### Comportamiento Afectivo

Respecto a este comportamiento, tanto alumnos como profesores coincidieron en que se establece en el aula una relación horizontal con pequeños matices, por ejemplo, los profesores señalaron que esto se logra porque los alumnos reconocen la autoridad del docente; mientras que los estudiantes, afirmaron que los profesores nunca pierden de vista que son la autoridad, aun en la horizontalidad de la relación y logran establecer un clima de respeto. Se logra observar que estudiantes y profesores consideran que el respeto en la relación profesor alumno se logra gracias al otro y no a sí mismos. En este mismo aspecto, los alumnos señalaron que una cualidad de sus profesores es que se dan la posibilidad de aprender de sus estudiantes, lo que genera ambientes de confianza. Esto “representa un acercamiento ya no a los valores declarados por los docentes, sino a los que están implícitos en su trato cotidiano con los alumnos” (Fierro y Carbajal, 2015: 35).

### Oferta Valoral

En relación a la oferta valorar, los estudiantes percibieron que sus profesores promueven valores a través de su comportamiento, más que en los contenidos del curso. Por otro lado, cuando se trabajó con los profesores, se percibió que esta oferta valoral la realizan por la forma de relacionarse con sus alumnos. Observando que hay una coincidencia entre lo que hacen los profesores y lo que perciben los alumnos. Esto se articula con lo que mencionan Fierro y Carbajal (2005), en cuanto a que la oferta valoral es un proceso en donde “el docente genera oportunidades para el desarrollo de la moralidad de los alumnos” (p. 33).

En la Ibero Puebla existe un área curricular cuyo propósito central es la formación valoral. Cuando se habló de esta área con los estudiantes, varios coincidieron en su percepción de que sí hay formación ética en dicha área. Sin embargo, también se encontró que no hay coincidencia en todos los estudiantes con respecto a la oferta valoral de las asignaturas de esta área.

*“Y pues sí, se llega a elevar incluso el tono de la voz en las discusiones, no me gusta inhibir eso, porque creo que es parte de, y que está bien que se apasionen, pero siempre en los marcos del respeto mutuo, entonces cuando veo que hay categorías, como de: no, es que eso es una tontería, a ver no lo llevemos al terreno de lo personal, estamos discutiendo ideas, no de si somos tontos o no. Pero me*

*ha pasado muy pocas veces, como que en general hay un ambiente de respeto”.*

(E3)

### **Práctica Docente**

En cuanto a la práctica docente se reconoce que los profesores tienen intuiciones de cómo abordar la formación ética de los estudiantes en el proceso de enseñanza aprendizaje, por ejemplo algunos profesores aprovechan las experiencias de sus alumnos; otros lo hacen a partir de las prácticas profesionales; o de la experiencia del servicio social; o de aquellos que ya están laborando y de las propias experiencias de los docentes que comparten a través de dilemas para abordar aspectos éticos de la profesión. Esto coincide con lo que expresaron los alumnos, cuando señalaron que los dilemas son la estrategia más utilizada para promover los aspectos de la ética profesional.

Llamó la atención que uno de los alumnos señaló que uno de sus profesores utiliza el sarcasmo como elemento para establecer dilemas que les permiten analizar la realidad.

Dado que los profesores no recibieron formación sobre eje transversal de ética profesional y no tenían claros los conocimientos teóricos acerca de los principios de la ética profesional, como dejó ver el estudio centrado en los profesores, se observó que conocían algunos aspectos relacionados con la profesión, que identificaban en el discurso institucional al que Hortal (2002) le da alta importancia en la formación de la ética profesional.

*“Sí propone dilemas éticos, o sea es que su estilo de dar clase es como muy sarcástico, o sea que más bien los muestra de forma sarcástica y como es clase de estética y que tiene que ver con la cultura y muchas cosas, sobretodo hace mucho sarcasmo en qué poco éticas son muchas prácticas culturales, o ciertas prácticas editoriales o de medios”. (P.P.)*

### **Nivel de conocimiento sobre la función social que cumple la profesión**

La mayoría de los profesores presenta un nivel alto de conocimiento sobre los problemas sociales que atiende la profesión de la que provienen. Solo tres de ellos presentan un nivel medio y uno un nivel bajo. También se cree que este conocimiento se adquiere en la práctica de la profesión, es posible que aquellos profesores que no presentan nivel alto, no hayan ejercido su profesión.

De igual manera todos los estudiantes entrevistados pudieron responder acertadamente al cuestionamiento sobre la función social a la que responde su profesión. Esto indica que este aspecto se trabaja en las Licenciaturas de la Ibero Puebla a las que pertenecen los entrevistados y se observa que hay claridad en los estudiantes acerca de que su profesión resuelve problemas sociales, esto se relaciona con lo que afirman Cortina y Conill (2000), respecto a que la profesión proporciona un bien específico a la sociedad.

## CONCLUSIÓN

Se encontraron varias coincidencias en los resultados de haber entrevistado a profesores y alumnos en relación a la implementación del Eje Transversal de Preguntas Éticas en la Ibero Puebla. Las más significativas son las relaciones horizontales, el clima de respeto y confianza, que la estrategia más utilizada para la formación ética, son los dilemas y al nivel de conocimiento que presentan sobre la función social que cumple su profesión, con lo que se responde a la pregunta y objetivo de investigación.

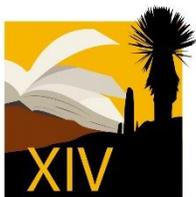
Se reconoce que en el ambiente institucional hay un discurso coherente con la filosofía educativa sobre la formación ética de los estudiantes que fortalece la práctica docente para la formación de la ética profesional.

Se observó que no hay una adecuada implementación del Eje Transversal de las preguntas éticas en la Ibero Puebla, porque no hubo una formación sobre este Eje, sin embargo, se cumplió el supuesto de que los alumnos están recibiendo una formación en ética profesional a partir de la relación que los profesores establecen con ellos y de la práctica docente que llevan a cabo.

Se considera que este trabajo aporta elementos para la formación de ética profesional, como el discurso del docente, su forma de relacionarse con los alumnos, la coherencia en su actuar, el clima de confianza y respeto y el uso de dilemas éticos.

## REFERENCIAS

Álvarez-Gayou Jurgenson , J. L. (2003). *Cómo hacer investigación cualitativa. Fundamentos y metodología*. México: Paidós.



- Berumen, N., De Los Santos, S. y Gómez, P. (2001). *Ética del ejercicio profesional*. (10ª Ed.). México: Universidad Autónoma de Nuevo León - Compañía Editorial Continental. Recuperado de <http://www.portalplanetasedna.com.ar/envios/Etica%20del%20ejercicio%20profesional.do>
- Coffey, A., y Atkinson, P. (2003). *Encontrar el Sentido de los Datos Cualitativos. Estrategias Complementarias de Investigación*. Colombia: Universidad de Antioquia.
- Cortina, A., y Conill, J. (Directores). (2000). *10 Palabras clave en ética de las profesiones*. España: Verbo Divino.
- Fierro, M., Fortoul, B., y Rosas, L. (1999). *Transformando la práctica docente. Una propuesta de investigación acción*. México: Paidós.
- Fierro, M., y Carbajal, P. (2005). *Mirar la práctica docente desde los valores*. (5ª ed.). México: Gedisa-Universidad Iberoamericana León
- Hortal Alonso, A. (2002). *Ética general de las profesiones*. España: Desclée de Brouwer.
- López Calva, J. M. (2000). *Desarrollo Humano y Práctica Docente*. México: Trillas.
- Martínez Navarro, E. (2011). *Ética profesional de los profesores*. Segunda edición. España: Desclée De Brouwer, S.A.
- Tarrés Barraza, M. L. (Coord.). (2001). *Observar, escuchar y comprender sobre la tradición cualitativa en la investigación social*. México: Porrúa.