



EL PRÁCTICO REFLEXIVO Y LA TRANSFORMACIÓN DE COMPORTAMIENTO VIOLENTO E INDISCIPLINADO

Gustavo Martínez González

Juana María Álvarez Vega

Línea Temática: Convivencia, disciplina y violencia en las escuelas.

Resumen:

El comportamiento violento e indisciplinado es una práctica descontinuada que, al igual que en otros centros educativos, se vivencia en la Escuela Secundaria Técnica No. 72, de la ciudad de Culiacán, Sinaloa. Transformar este Objeto de estudio fue el propósito de un grupo de 49 prácticos reflexivos mediante la Investigación/acción en sus dos formas: como metodología de la intervención, y como método de investigación. Pero si bien para Lewin (2006), Park (2006), Elliot (2005), Kemmis y McTaggart (1988) la Investigación/acción tiene como fin mejorar la práctica y sólo existe cuando es colaboradora, en ese proceso de intervención aparecen prácticas individuales sobre las cuales conviene teorizar pues existe poca bibliografía de las particularidades de la intervención en cuanto a método de la investigación. En ese tenor, con la intención de dar cuenta del proceder individualizado de intervención del práctico reflexivo en la transformación del comportamiento violento e indisciplinado, en este trabajo se presentan, de manera sintética, hallazgos obtenidos por medio del método *Estudio de caso crítico-interventivo*. Método inserto en la amplia investigación-acción *Transformación del comportamiento violento e indisciplinado mediante la investigación/acción-* realizada en la secundaria en referencia- que ha de servir, además, de sustento epistémico-metodológico para aquellas formas de intervención individualizadas a las que les resulte difícil sustentar el método de investigación.

Palabras clave: Práctica reflexiva; comportamiento violento e indisciplinado, intervención- transformación.

Introducción

La violencia y la indisciplina escolar no son fenómenos nuevos ni en teoría ni en práctica. Tan es así que en el Estado del Conocimiento Educativo existe un amplio compendio de temas y títulos que versan sobre acciones de esta naturaleza. Y *¿cómo refieren los teóricos al comportamiento del sujeto que encuadra dentro del arquetipo violento e indisciplinado?* Como un problema que subyace en los centros escolares, que por motivos diversos- institucionales, docentes, por lo general- ha de ser afrontado.

Violencia e indisciplina existe en los centros escolares, independientemente del nivel educativo de que se trate. Lo que varía en cada contexto escolar son sus niveles de expresión, frecuencia, magnitud, factores, etc. Así se desprende de los diversos tratados sobre el estado de la cuestión (Furlán, Ortega Ruiz, Prieto Quezada). También, lo advierte la experiencia propia- como estudiantes y como docentes e investigadores- y, sobre todo, los profesores en charlas y eventos académicos.

“Tenemos serios problemas de violencia e indisciplina en la escuela. ¿Cuándo nos apoyas con un curso? El personal está dispuesto a entrarle”- comentó el Directivo I de la Escuela Secundaria Técnica 72, de la ciudad de Culiacán, Sinaloa. Producto de ese deseo, disposición y de esa necesidad, se integró el grupo de 46 prácticos reflexivos- profesores y directivos-. Guiados por nuestros especialistas sobre el tema-grupo externo de tres integrantes-, conjuntamente con el equipo interno, nos propusimos: transformar el comportamiento violento e indisciplinado de los alumnos. Al ser este comportamiento el Objeto de estudio; y el fin, la transformación del mismo, se centraron preguntas medulares en definir *¿cómo llevar a cabo la transformación del estado de la cuestión?* y *¿cómo dar cuenta del proceso transformación del Objeto?*

En el campo educativo, como en otros ámbitos, existen diversas formas de intervención: Evaluación Cualitativa (Casanova), El Diario Reflexivo (Porlán), Práctica reflexiva (Shön), Estudio de Caso Crítico (Stake), Aprendizaje Basado en Problemas (Barel), Ruta de Mejora Escolar (SEP), Aprendizaje Basado en Proyectos (ABPR), la Investigación/acción (Lewin, Park, Elliot, Kemmis, McTaggart, Carr). Cada una de estas formas posee como fin específico la intervención. Sin embargo, para lograr el propósito de manera colectiva, fue adoptada la Investigación/acción en sus dos modalidades: como metodología de la intervención, y como método de la investigación, sustentada en los modelos de Lewin (2006), Park (2006) Elliot (2005), Kemmis y McTaggart (1988), y Carr (2002).

Pero si bien la Investigación/acción, de acuerdo con el modelo de los teóricos en referencia, tiene como fin la transformación de la práctica- el cambio (Kemmis y McTaggart, 1988), la mejora (Elliot, 2005)- mediante el trabajo colegiado, en el proceder metodológico y de la investigación aparecen las individualidades. De ahí que, como advierte Elliot (2005), “no debemos olvidar que frecuentemente los investigadores realizan estudios de casos para describir e ilustrar las propiedades generales de un ala de prácticas”. En esa particularidad, en la intervención individualizada del práctico reflexivo, se centra el presente trabajo, procedente de la investigación/acción *Transformación del comportamiento violento e indisciplinado desde la Investigación/acción*.

Desarrollo

Se ha mencionado ya que el fin de la investigación/acción *Transformación del comportamiento violento e indisciplinado*- en la que participaron 49 prácticos reflexivos de la ETI 72- fue la transformación del *comportamiento violento e indisciplinado de los alumnos*. Asimismo, los referentes teóricos que rigieron la transformación en referencia, y que la intención de este trabajo no es dar cuenta de la Investigación/acción, sino de la formación-intervención de un práctico reflexivo en el logro del fin colectivo. Y si una de las condiciones de la Investigación/acción- en cualquiera de sus dos formas- es la intervención y seguimiento en forma colegiada, y en ese proceder aparecen particularidades (Elliot, 2005), *¿qué método ha de dar cuenta de la práctica individualizada?*

De inicio, es de reconocer que el práctico reflexivo, en lo individual, comparte el fin colegiado por ser parte del grupo. Para ello, al igual que sus congéneres, se involucra, por una parte, en un proceso de generación de conocimiento del Objeto de estudio y en su transformación; por otra, en la formación-intervención, basada en fases de planeación, acción y evaluación/observación- etapas así referidas por Lewin, Park, Elliot, Kemmis, McTaggart y Carr-. Pero la Investigación/acción, refieren Kemmis y McTaggart (1988), “no es individualista” (p. 21). No obstante, si bien para los clásicos de la Investigación/acción esta sólo existe cuando es colaboradora, también dejan en claro que “la investigación-acción del grupo se logra a través de la acción examinadora críticamente de los miembros individuales del grupo” (Kemmis y McTaggart, p. 10). De esa acción reflexiva, interventiva y crítica, ha de dar cuenta el método del *Estudio de caso crítico-interventivo*, el cual- a nuestro ver- en Investigación/acción se encuentra inmerso en ella. Y *¿cómo definimos al Estudio de caso crítico-interventivo como método de investigación?*

Como método de investigación, existe poco conocimiento al respecto. El propio Stake (2007) no lo define como tal; Latorre (2005) lo cita como método- refiriendo a Stake-, pero no expone fundamentos. Y *¿qué diferencia al caso como particularidad, del caso como método de estudio?* Estos enigmas teóricos hemos encontrado en la Investigación/acción, y sobre ellos tratamos de converger en la investigación/acción *Transformación del comportamiento violento e indisciplinado*. Pero por no ser Objeto de estudio de este trabajo- tampoco el fin dilucidar sobre este fundamento- con base en los referentes expuestos por Stake, Lewin, Park, Elliot, Kemmis y McTaggart, definimos al método de *Estudio de caso crítico como la forma de dar cuenta del proceso de intervención-transformación de un objeto en particular*. Proceso que implica recogida, análisis, reflexión, organización y exposición de datos.

Con base en esta determinación epistemológica del método, se exponen los hallazgos que dan cuenta del proceder de la maestra Sandra- profesora de Tecnología de la Comunicación, en la ETI 72, con 24 años de servicio- en el proceso de intervención/transformación del comportamiento violento e indisciplinado de los alumnos de dicho centro educativo.

El proceso de formación

Llevar a cabo la transformación del Objeto de estudio desde la Investigación/acción, requiere la formación de prácticos reflexivos en intervención-investigación. De acuerdo con Lewin (2006), “es muy difícil mejorar las acciones sin entrenar al personal” (p. 22). No obstante la dificultad de contar con personas completamente entrenadas- como refiere este autor-, la formación de los prácticos reflexivos estuvo a cargo del grupo externo, integrado por tres especialistas. Este proceso de formación estuvo centrado en dos acciones principales: la intervención y la transformación, y en otras subordinadas con base en los momentos o fases de la Investigación-acción. Algunas de ellas se enuncian a continuación:

- Reconocimiento de la idea principal (Elliot, 2005). Orientada a la obtención de conocimiento sobre el Objeto de estudio, para lo cual se realizaron tareas colectivas y grupales basadas en el diálogo, dilemas y representaciones animadas de los actos de violencia e indisciplina.
- Planeación-Acción. Para transformar el comportamiento violento e indisciplinado, se requiere determinar aspectos de cambio. De acuerdo a las orientaciones teóricas de Kemmis y Mc Taggart (1988) y al conocimiento obtenido del Objeto de estudio en referencia, se determinaron cambios en tres aspectos: el lenguaje, la práctica y las relaciones. Para ello se implementaron acciones relacionadas con narrativa de casos, representaciones animadas de casos, análisis de video, y selección colectiva de casos de intervención.

A la determinación de los aspectos de cambio y de los sujetos de intervención, han de seguir acciones de planeación, de instrumentación y de observación-evaluación. Sobre estas se centran los siguientes hallazgos de la investigación, producto del método *Estudio de caso crítico-interventivo*.

Los cambios suscitados en Sandra durante el proceso de instrucción

Para llevar a cabo la transformación del comportamiento violento e indisciplinado de los chicos/as- como ha quedado dicho- se requieren cambios en los prácticos reflexivos. Sobre esos cambios derivados del proceso de instrucción de la Investigación/acción, advierte Sandra:

Me gustó el curso [...] siento que sí he modificado varias cosas [...] Con lo que trabajamos con ustedes, comprendí más a los alumnos; que hay que ponerles más atención en cuanto a la actitud y platicar con ellos. Tomarlos más como adolescentes que son; abrazarlos, apapacharlos, y eso sí da resultado. Porque muchos traen problemas que aunque tú no los puedes modificar, sí puedes ayudarles, saludándolos, como poniéndote en su lugar, pues.

En la expresión de Sandra, se percibe el reconocimiento de cambio relacionado con la práctica y la interrelación, resultado de la Investigación/acción como forma de erudición. Más visible se vuelve el cambio en la siguiente enunciación:

SANDRA: [...] aprendí en este proceso a valorar al alumno como adolescente. Aponerme en su lugar, a ser más comprensiva, interesarme en los problemas que él tenga. Porque por lo general, el alumno que no pone atención, no te entrega trabajos, es porque tiene muchos problemas en casa. Es porque trae problemas en sí. Entonces, si tú te acercas a él, si le dices: “mira, hijo, ¿por qué no estás trabajando? ¿Qué tal si te sientas aquí conmigo? ¡Ándale, vamos a trabajar!”, él ve que tú estás interesado en él, que te interesa [...] Yo tengo alumnos que me besan todos los días, pero yo sé que ese alumno, por ejemplo, no tiene mamá. Entonces, tienes muchas veces que suplir algo de cariño y yo sé que de esa manera lo puedo ayudar para que salga adelante.

Aunado al autorreconocimiento del cambio, aparece el reconocimiento de los otros. Entre ellos, la parte institucional.

DIRECTIVO S: Por ejemplo, cómo evaluar, cómo incorporar el comportamiento a la evaluación, ellos lo ven súper pertinente. Ahí se ven cambios, por ejemplo, con Alma, con Sandra. Situaciones de “este saber también lo tienes que considerar, intervienen estos valores, estos valores los evalúas de esta forma”. Esas situaciones, haciéndoselas ver, ayuda a los alumnos a controlar su comportamiento [...] Algunas maestras ya lo implementaron en el trabajo bimestral. Por ejemplo, voy a evaluar esta parte, voy a considerar todos estos valores y aquí lo voy viendo reflejado en la evaluación.

Para Elliot (2005), el objetivo fundamental de la Investigación-acción es la mejora de la práctica. Esta mejora, en su decir: “Consiste en implantar aquellos valores que constituyen sus fines, por ejemplo: la ‘justicia’ en la práctica legal; la ‘atención al paciente’ en la medicina, la ‘conservación de la paz’ en la política; ‘la educación’ en la enseñanza (p. 67). En la investigación *Transformación del comportamiento violento e indisciplinado mediante la investigación/acción*, se advierten datos más amplios y específicos sobre la mejora de la práctica de Sandra. *¿Qué factores influyeron en Sandra para modificar su práctica?*

Los datos obtenidos tanto por medio del método de la Investigación/acción como por el de *Estudio de caso crítico-interventivo*, exponen como factor de cambio: el reconocimiento de problemas relacionados con el comportamiento violento e indisciplinado de los alumnos, el interés por transformar este Objeto de estudio, el gusto por el proceso formativo de la Investigación/acción, la expresión de los alumnos en cuanto al hacer docente, al qué hacer, entre algunos. De los factores, para el cambio de Sandra constituyó mayor sentido el reconocimiento de su labor por los otros, como se muestra en la narrativa siguiente:

En colectivo, los prácticos reflexivos observan la exposición de los alumnos/as derivada del trabajo realizado en “Yo en la Mira”. En ella, dos alumnas hacen referencia a Sandra:

ALUMNA R: Ahorita que estaban hablando de lo divertido o algo así, me gusta mucho la clase de la maestra Sandra, que pone música [...] Eso a veces relaja.

ALUMNA L: De lo que han dicho, me pasa esto: trato de llegar temprano, a tiempo a la clase. Y no voy al baño; siempre le pido permiso y me dice que no. Y no fui porque quise entrar temprano a la clase; porque me gusta como da la clase.

Tras la exposición de los alumnos/as, Sandra comparte con el grupo de prácticos de la acción:

SANDRA: Sentí que fue para mí -sonríe-. Lo que dijo -la primera alumna- me ayuda porque es una manera de cómo el alumno esté a gusto en la clase, se motive. A veces los dejo a que cada uno busque una canción o algo porque están cantando, y cuando están cantando, están escribiendo. Están bien entretenidos y digo: “¡Ah! Los tengo entretenidos; están motivados y no están platicando”. Porque ponen atención, escuchan la música [...] La otra pedrada que también fue para mí- dice sonriendo-, digo: “Bueno, voy a poner atención y voy a tratar de mejorar” pues con esa persona que me lo dijo- alumna L- tengo problemas yo con ella porque no llega temprano, sobre muchos detallitos. Pero voy a buscar estrategias para ayudarla. De acercarme más a ella, como dijeron “comunicación”. Hablar con ella, acercarme más a ella. Porque sí se necesita eso.

La experiencia de esta naturaleza expuesta constituye un factor de cambio en los prácticos de la acción. Sobre este factor y sobre el cambio, explica el Directivo S:

[...] por ejemplo, Sandra ha cambiado mucho su posicionamiento a partir de que una de las plebes le decía: “yo no llego tarde porque quiera llegar tarde. Llego tarde por estas situaciones. La maestra es buena maestra”. La ve que da un tipo de clase que en otras asignaturas no se la dan. Cuando la chava le dice: “yo reconozco a la maestra. Llego tarde por otras situaciones, no porque quiera llegar tarde o porque no me interesa la clase”, la maestra asume otra posición con la alumna.

Planificación, acción y evaluación

La formación de los prácticos reflexivos, de acuerdo con Elliot (2005), consiste “en fomentar el desarrollo de sus capacidades de autorreflexión” (p.33). En Investigación/acción, la autorreflexión sienta las bases para llevar a cabo la intervención/transformación del Objeto mediante las fases referidas. A la determinación de los cambios personales por el investigador en la acción, han de seguir las acciones de la intervención. En ese tenor, a fin de determinar los cambios necesarios en la práctica, aparece en primer término la planeación (Lewin, 2006) e instrumentación de la exploración. Esto se advierte en la siguiente charla:

SANDRA: Es gratificante que a uno como docente le reconozcan su labor los alumnos

ENTREVISTADOR: ¿Qué la conllevó a levantar esa encuesta, Sandra?

SANDRA: En las actividades que se realizaron ahí- “Yo en la Mira”-, ellos pasaron al frente y se pusieron en el lugar del profesor; y como se pusieron a hablar del profesor- algunos fueron alumnos míos-, de ahí me vino la idea de hacer esa encuesta: cómo me miraban mis alumnos, qué les gustaba, qué les disgustaba, qué les

gustaría que cambiara, cómo debería de dar clase el maestro [...] De ponerme un poco más en su lugar como adolescente, como el cambio de papeles. Desde ahí que observé eso, dije: “Voy a hacer la encuesta”. Y sí, siento que he modificado, que he cambiado las cosas.

Tras la planificación de la acción, de acuerdo con el modelo de los teórico-prácticos de la Investigación/ acción, aparece el análisis de los datos obtenidos durante su implementación. De ahí se desprende la siguiente conversación:

ENTREVISTADOR: De lo que lo que le dijeron los muchachos en la encuesta, ¿qué es lo que más resaltó en usted?

SANDRA: Cuando analicé los resultados, dije: “¡Ah! ¿A poco soy yo?”. Por ejemplo, en cuanto a la metodología. Como la mayoría son cinestésicos, les gusta mucho recortar, elaborar cosas por ellos mismos. Además, muchas veces yo alzaba mi voz, y si yo decía que ellos no hablaran en voz alta, pues yo tampoco lo tendría que hacer. También en la forma de ser, que fuera más comprensiva con ellos. Y así muchas cosas que como maestro siento que debemos de modificar [...] Cuando ellos dijeron- en el cuestionario aplicado-, por ejemplo, que muchos maestros hablamos fuerte, me identifiqué. Soy una de las personas que habla fuerte. Digo: “A la mejor mi voz, por cómo les hablo les molesta, les puede molestar”. Entonces, he tratado también de bajar el tono, de hablarles de manera diferente a esos alumnos.

De la planificación e implementación de cada acción, también se ha de dar cuenta mediante la observación-evaluación. Así lo advierte Lewin (2006), Park (2006), Elliot (2005), Kemmis y McTaggart (1988). Datos sobre este espiral, se aprecian en la siguiente enunciación:

SANDRA: Esta semana, por ejemplo [...] estamos viendo los dispositivos de entrada y de salida- los dispositivos informáticos-. Les he dado hojas para que recorten y los he visto muy entretenidos. Tenemos que irnos también a muchas actividades que los tengan entretenidos y eso impide que haya más indisciplina [...] También, al momento de introducir la clase, algunas veces les pongo lecturas de reflexión, poniéndoles cosas que les ayude a ser mejores. Sé que a ellos les gusta porque después lo piden. Me dicen: “¡Profe, no ha puesto la lectura de reflexión! ¡Profe, denos más tiempo en eso!”. Sí, les gusta y les motiva a entrar a la clase.

ENTREVISTADOR: ¿Cómo advierte la mejoría del grupo en cuanto a indisciplina, a raíz de los cambios implementados?

SANDRA: Veo las listas que estoy calificando y veo que el resultado es mejor que el anterior. Los alumnos como que están poniendo más ánimo, más atención, más diferentes. Ya no tengo problemas de desorden. Y todo está en eso, en la manera de comportarnos con ellos.

Lo mostrado hasta ahora advierte la puesta en práctica de acciones- por parte de un práctico reflexivo- con base en los lineamientos teórico/prácticos de la Investigación/acción. Sobre esta práctica individualizada, se observa mayor profundidad en la investigación *Transformación del comportamiento violento e indisciplinado mediante la investigación/acción*. Pero, no obstante la eficacia de las acciones, en el proceder del fin ha de aparecer particularidades, las cuales dan inicio al nuevo ciclo de la intervención/transformación. Sobre ellas se expone *grosso modo en el siguiente apartado*.

El inicio de un nuevo ciclo de la intervención/transformación

Aunado a las acciones referidas para transformar el comportamiento violento e indisciplinado, Sandra refiere a la meditación:

SANDRA: Si veo que un grupo está muy revoltoso, hay que trabajar ahí; hay que ver algo sobre eso. Yo les doy relajación, meditación guiada [...] Con la meditación guiada, te das cuenta quiénes son los que no se concentran, los que tienen problema.

A pesar de la eficacia de estas acciones, en el proceder es muy posible la aparición de casos particulares sobre el estado de la cuestión, dando inicio a otro ciclo de la intervención/transformación. De ahí, como refiere Lewin (2006): “El manejo racional de los problemas sociales [...] procede de una forma de espiral constituida por etapas, cada una de las cuales se compone de un proceso de planeación, acción, y obtención de información sobre los resultados de la acción” (p 18). Conocimiento de esta naturaleza se resume en el siguiente hallazgo, procedente de las acciones implementadas por Sandra:

Objeto de intervención/transformación: Comportamiento violento e indisciplinado

Sujetos de intervención: tres alumnos hombres

Vicios

SANDRA: Son agresivos física y verbalmente. Se creen más que los otros, que los demás, y son groseros. Son los “payasitos” del grupo, podríamos decir, porque los demás se ríen de los actos que hacen. Quieren llamar la atención [...] Ahorita escondieron entre los tres, una mochila de una niña. La regresaron, pero la broma la hacen [...] Si usted pregunta, estos tres son los dolores de cabeza de todos los profesores que trabajamos en ese grupo

Virtudes

A y B son cumplidos en cuestión académica y asistencia, buenas calificaciones. C es incumplido y adeuda materias.

Relación interpersonal

Alumno I. Buena relación con Sandra

Acción de intervención: Autorreflexión

SANDRA: Ahorita los saqué a los tres. A uno por uno le fui diciendo: “Al entrar a esa puerta- la puerta de taller-, ustedes tienen que cambiar. Porque yo digo que en su casa, su mamá se deja- como hemos visto ya a la mamá-. Se deja que le digan lo que sea. No le tienen respeto [...] En aptitud, ustedes tienen 10. Son excelentes niños, pero en actitud- con ‘c’-, ese es el problema que ustedes tienen”. Entonces ya les explico lo que son las actitudes. Eso lo hice hoy, y siento que sí sirve.

Medio de autocontrol: el pacto-compromiso

SANDRA: Pero les digo: “Entrando esa puerta, hay un respeto y vamos a hacer el compromiso. Si ustedes entran por esa puerta después de que yo entre, quiere decir que hay compromiso de su parte. Tú, deja de ser grosero”. Porque es grosero hasta con los maestros. Tiene 9 y 10 pero, es muy grosero. Y no se calla. A todos les dice ‘¡Hey, tú!’. Con todos se lleva, pero demasiado, y el otro también.

Resultado de la acción

SANDRA: Hasta hoy, muy bien. Hoy entraron y estuvieron callados, bien, como debe de ser la clase. Hice el pacto con ellos que ahorita está entre nosotros. Si no cumplen, seguirá el seguimiento más adelante. Aunque allá-la dirección de la escuela-, ya los conocen demasiado bien.

Lo hasta ahora expuesto, finalmente conlleva a concluir:

- Si bien la Investigación/acción- de acuerdo con sus teórico/prácticos- sólo existe cuando es colaboradora en el cumplimiento del fin, dentro de esa colectividad hay prácticas individuales de las cuales bien puede dar cuenta el método *Estudio de caso crítico-interventivo*.
- Cómo método de la investigación, el Estudio de caso crítico-interventivo se centra en dar cuenta de la intervención de un práctico reflexivo- en lo particular- en el logro del fin, mediante acciones de recogida, análisis, reflexión, organización y exposición de datos.
- Lograr el fin propuesto- la transformación del comportamiento violento e indisciplinado-, implica procesos de formación en la metodología de la intervención y de la investigación.
- Los hallazgos derivados de la práctica de Sandra, denotan que para transformar el comportamiento violento e indisciplinado de los alumnos/as, es necesario que los prácticos reflexivos modifiquen en su persona tres aspectos: la práctica, el lenguaje y las relaciones.

Referencias

- Elliot, J. (2005). *El cambio educativo desde la investigación-acción*. Madrid: Editorial Morata.
- Kemmis, S., McTaggart, R. (1988). *Cómo planificar la investigación- acción*. Barcelona: Laertes Editorial.
- Lewin, K. (2006). "La investigación-acción y los problemas de las minorías". En Salazar, M. (coord.). *La investigación-Acción Participativa. Inicios y desarrollos*. Venezuela: Editorial Popular/ Editorial Laboratorio Educativo.
- Park, P. (2006). "Qué es la investigación-acción participativa. Perspectivas teóricas y metodológicas". En Salazar, M. (coord.). *La investigación-Acción Participativa. Inicios y desarrollos*. Venezuela: Editorial Popular/ Editorial Laboratorio Educativo.
- Stake, R. (2007). *Investigación con estudio de casos*. Madrid: Editorial Morata.