

# **Las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación aplicadas en la Educación: Una mirada desde los actores de la Telesecundaria 442 de Actopan, Hidalgo.**

Aranda Otero Ricardo  
[arandaor30@hotmail.com](mailto:arandaor30@hotmail.com)  
Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM)  
Faculta de Estudios Superiores Aragón  
División de Estudios de Posgrado e Investigación  
Maestro en Pedagogía

## **Resumen**

En el presente trabajo se dan a conocer los avances de investigación desarrollados específicamente en la Telesecundaria 442 de Actopan, Hidalgo. que es el contexto de nuestra investigación, en este espacio se ha podido constatar que la formación del docente es precaria en relación al uso de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación, y como consecuencia la resistencia al uso de las mismas, además de que la escuela carece de tecnología suficiente para dar respuesta a las demandas de la población estudiantil. Entonces mediante este trabajo de investigación se pretende analizar ¿Cómo la infraestructura y la formación del docente influyen en el uso de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación en el desarrollo de ambientes de aprendizaje en la Telesecundaria?

**Palabras Clave: Formación docente, Ambientes de aprendizaje, Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación**

## **Abstract**

In this paper, we discuss the development and achievements raised at Telesecundaria Actopan 442 in Hidalgo, this is the context for our research, in this area, it has been shown that teacher training is poor in relation to the use of New Communication and Information Technologies and also, there is resistance to using them, furthermore the school lacks sufficient technology to meet the demands of the students population. So the purpose of this research is to analyze the extent to which the infrastructure and teacher training influence the use of New Information Technologies and Communication in the development of learning environments in the Telesecundaria?

**Keywords: Teacher training, Learning environments, New Communication and Information Technologies**

## Introducción

En nuestro país (México), el sistema educativo se compone de varios niveles y modalidades educativas; con características especiales pues cada uno involucra infraestructura, equipamiento, personal docente, material impreso y programas de estudio de acuerdo a la modalidad y nivel educativo. Los más sobresalientes del Sistema Educativo Nacional son: Educación Inicial, Educación Básica, Educación Indígena, Educación Especial, Educación para Adultos, Educación Comunitaria, Capacitación para el Trabajo, Educación Medio Superior y Educación Superior. Así, el nivel básico abarca preescolar, primaria y secundaria, siendo esta última el objeto de estudio de esta investigación, específicamente en su modalidad de Telesecundaria.

Las modalidades educativas como la formal, no formal e informal han venido desarrollando cambios muy significativos en el rol que desempeñan ante la sociedad, así la educación formal considerada como aquella que se crea o se realiza en las escuelas correspondientes a los niveles del Sistema Educativo, bajo la regla de grados académicos, podrían requerir del uso de las Nuevas Tecnologías para la construcción del conocimiento y como apoyo didáctico, tal es el caso de las Telesecundarias, que actualmente tienen una cobertura nacional y con buena aceptación en el medio rural.

El modelo de Telesecundaria surge en la búsqueda de una mejora en la calidad de la educación, que se trabaja actualmente, el cual por sus características particulares puede definirse como un proceso interactivo, participativo, democrático y formativo entre alumnos, maestros, escuela, padres de familia y comunidad, que pretende proporcionar una información de alta calidad organizada en núcleos básicos de contenidos programáticos, a través de los medios electrónicos de comunicación y de materiales impresos. Sus objetivos son “coadyuvar en la formación de individuos críticos y reflexivos, en el marco de una formación científica y humanística y una cultura tecnológica aplicada al desarrollo integral de las comunidades rurales” (CONAFE, 2000:102).

Entre los elementos que conforman el modelo pedagógico de la Telesecundaria se distinguen los individuos que participan activamente en el modelo educativo, además de los apoyos didácticos como materiales impresos: Libro de Conceptos Básicos, Guía de aprendizaje, Guía didáctica, que proporcionan la información programática, además de las lecciones televisadas.

La clase televisada tiene una duración de quince minutos y presenta contenidos del programa de estudios en una estructura segmentada es decir, en su desarrollo se distinguen apartados o divisiones; cada uno con una duración de uno a tres minutos y que se identifican mediante textos imágenes y recursos especiales que se reiteran en todas las sesiones. Los segmentos presentan información con intención didáctica por medio de recursos y lenguajes diferentes para renovar el interés de los alumnos y mantener su atención.

Los programas de televisión son transmitidos de manera oportuna a través de la RED EDUSAT<sup>1</sup>, un servicio de transmisión de comunicación electrónica vía satélite. La recepción de la señal se realiza a través de antena parabólica, decodificador y televisor, con lo que debe contar toda escuela Telesecundaria.

El “Libro de Conceptos Básicos”, es otro de los apoyos didácticos que establece los contenidos programáticos y está organizado como una enciclopedia temática, con lenguaje claro y conciso, sus artículos se organizan en capítulos y siguen el orden propio de cada materia, los contenidos informativos que se presentaron en la clase televisada se amplían y explican en los artículos del libro.

Otro elemento importante en el modelo actual de Telesecundaria es la “Guía de Aprendizaje”, que reúne las características de una guía de estudio y un cuaderno de trabajo; que se utiliza para estimular el interés del educando por la información que recibe a través de los medios señalados anteriormente; así mismo ofrece los procedimientos para el trabajo con la información recibida, además, favorece la evaluación de lo realizado en cada sesión. Esta guía se divide en núcleos básicos y en cada uno se organiza el proceso didáctico en torno a una idea o tema central; los contenidos se distribuyen en las sesiones correspondientes a un mes de trabajo, aproximadamente, según el número de horas asignadas semanalmente a cada materia.

En este mismo tenor “La Guía Didáctica”, además de apoyarse en la “Guía de Aprendizaje” y en el “Libro de Conceptos Básicos”, es un material dedicado especialmente al maestro y tiene como función orientarlo en su quehacer diario, contiene además la metodología sugerida para aplicar el modelo educativo que se propone; los maestros deben recibir este material cada año escolar, según el grado al que han sido asignados.

Es así como este Sistema de Telesecundaria se ha ocupado de atender principalmente a comunidades rurales, que por sus características era prácticamente imposible que llegara la educación secundaria tradicional, sin embargo, el modelo de Telesecundaria se convirtió en una opción válida para atender la demanda de educación en el nivel básico, pues con un menor costo se ofrece educación secundaria a dichas comunidades, incluso a población urbana de zonas desprotegidas.

Entonces la modalidad Telesecundaria se ha vuelto un modelo innovador, ya que mediante un enfoque flexible, en el que sus principios y estructuras deben evaluarse constantemente en función de los resultados de su aplicación y de los objetivos institucionales, atiende a una gran cantidad de población escolar y es un programa que busca el mejoramiento constante en su desarrollo para ser más eficaz y de mayor calidad.

---

<sup>1</sup> Red Satelital de Televisión Educativa

## Proceso de Investigación

Las tecnologías de la información y de la comunicación, son sin duda la innovación que más ha deslumbrado en el desarrollo de la vida social de fines del siglo XX y comienzo del XXI. Esta última centuria ha sido extraordinariamente rica en avances técnicos y científicos, ha visto el crecimiento pleno de otras tecnologías decisivas, como la electricidad y la electrónica, los medios audiovisuales – en particular la televisión – y ha culminado con la implantación de estas nuevas tecnologías (que ya no son tan nuevas), que han revolucionado el uso y la manipulación de la información y se han constituido, a la vez, en vehículos de comunicación. El desarrollo de las tecnologías está teniendo una gran influencia en el ámbito educativo, ya que constituyen una nueva herramienta de trabajo que da acceso a una gran cantidad de información y que acerca y agiliza la labor de personas e instituciones distantes entre sí.

Cuando se habla del uso de las Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación en la educación se argumenta y es inevitable discutir sobre sus ventajas, inconvenientes y usos apropiados, en opinión de (Gil, 1994), las actitudes de los docentes se sitúan entre dos polos de un continuo: entre la tecnofobia y la tecnofilia, es decir, por un lado están las personas que rechazan el uso de las máquinas y que incluso utilizándolas sienten desagrado, puesto que prefieren trabajar sin ellas. En el otro extremo se encuentran los que se sienten plenamente incorporados al mundo de la tecnología, los que siguen con entusiasmo su evolución e innovación, los que están al día de los últimos productos, de las últimas versiones y, sobre todo, los que están convencidos de que la tecnología equivale a evolución y progreso y son de la idea de que si las escuelas estuvieran adecuadamente dotadas y los profesores adecuadamente formados, los alumnos aprenderían de forma mágica.

Hay quien piensa que el rechazo del profesor hacia las TIC's se debe al desconocimiento, a la falta de seguridad en la utilización de las máquinas. Pero también existen opiniones que afirman que el grado de conocimiento no tiene una influencia decisiva en este rechazo. Existen personas a las que, simplemente, no les gusta utilizar computadoras aunque sepan hacerlo. Cada colectivo docente presenta sus propias particularidades en relación con las computadoras y, por este motivo, las expectativas y emociones de profesores, padres y alumnos difieren bastante entre sí. De acuerdo con la actitud que asuman todas ellas, sobre todo los profesores, la introducción de las tecnologías en la educación pueden sufrir un retraso o favorecerse. Por ello, dentro del tema de las tecnologías en la educación se han desarrollado investigaciones dirigidas al estudio de las implicaciones afectivas del uso de las tecnologías educativas y específicamente las actitudes de los docentes frente a las mismas.

En esta vertiente los nuevos desafíos y demandas vienen de la mano con la llegada de las TIC's, requieren nuevas capacidades y conocimientos por parte de los profesores. Los profesores deben ser capaces de adaptarse a continuos cambios. No cabe duda de que las nuevas tecnologías están transformando la

ecología del aula y las funciones docentes, y estos cambios están induciendo una mutación sistemática en las teorías y en las prácticas didácticas. El desarrollo tecnológico actual nos está situando ante un nuevo paradigma de la enseñanza que da lugar a nuevas metodologías y nuevos roles docentes.

En este sentido a lo largo de la historia la imagen del maestro se ha modificado, sin embargo la única característica que le sigue distinguiendo es la misión que se le atribuye, la formación del individuo. En las diferentes teorías pedagógicas, la función del docente ha tomado diferentes matices, así, la educación tradicional se caracteriza por la importancia que se le concede a la figura del maestro, él es quien sabe y por lo tanto el único capaz de transmitir conocimiento a los demás. Tiempo después, el cargo social del maestro ya no sólo consiste en transmitir información, sino en estimular en el alumno el desarrollo de habilidades de pensamiento, ahora la labor del docente consiste en organizar y controlar actividades que favorezcan el logro de conocimientos y habilidades cognoscitivas, psicomotoras y afectivas, en esta concepción lo esencial no es enseñar, sino llevar al alumno a aprender y mejor aun, que aprenda a aprender.

Desde la perspectiva crítica de la educación, se encuentran dos enfoques no necesariamente excluyentes: el institucional y el humanista. El enfoque institucional de la educación crítica otorga al docente el encargo social de fomentar en el alumno una conciencia crítica sobre la realidad en que está inmerso; la tarea del maestro es promover la aplicación de los conocimientos y habilidades desarrollados en la escuela a la solución de problemas de su entorno social. En el enfoque humanista la relación personal entre maestro y alumno es primordial, así como la libertad y la autogestión; ya que permiten al ser humano desarrollar y madurar la personalidad conforme a sus singulares necesidades vitales. La función social del docente, de acuerdo con este enfoque, es estimular un aprendizaje vivencial que lleve al alumno al autoconocimiento.

En los dos enfoques, la Educación Crítica atribuye a la labor del maestro la finalidad de formar valores en las nuevas generaciones, junto con la transmisión de conocimientos y el desarrollo de habilidades. La educación crítica exige que el docente, en el cumplimiento de su encargo social, incluya a la familia y la comunidad de sus educandos. La misión educadora ya no se deposita sólo en la escuela, sino en todas las instituciones sociales.

Si ponemos especial atención a estos dos últimos enfoques podremos darnos cuenta, que encuadran perfectamente en la descripción del modelo vigente de Telesecundaria, pues al tiempo que se le atribuye al docente la misión de encaminar a sus alumnos al autoconocimiento, lo visto en la escuela es puesto en práctica en el entorno en el que el alumno se desenvuelve; y esa es una de las principales actividades de la Telesecundaria, conocida como "Demostración de lo aprendido", donde los alumnos son responsables con ayuda del maestro, de construir un proyecto tomando como base temas trabajados en la clase pero vistos desde su realidad.

En este tenor, y sin olvidar el objeto de estudio de esta investigación; que es indagar y reflexionar acerca de ¿Cómo la infraestructura y la formación del docente influyen en el uso de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación en el desarrollo de ambientes de aprendizaje en la Telesecundaria? el modelo de Telesecundaria trabaja con ayuda de las Telecomunicaciones (que están dentro de las TIC's), pues son éstas las que proveen de las clases televisadas a los diversos planteles educativos. Por lo tanto, el enfoque Humanista descrito anteriormente, cobra importancia desde el punto que es primordial conservar una estrecha relación entre el educando-educador, de manera que a pesar de que la escuela trabaja con tecnología que en determinado momento pudiera establecer barreras de comunicación entre estos. Siempre es importante que el docente contribuya a la generación de entornos flexibles y de confianza en el aula, de esta manera el alumno tendrá la confianza de comunicar al docente sus dudas acerca de lo visto en clase.

En ese sentido, para los propósitos de esta investigación, entendemos por "Nuevas Tecnologías": todos los medios desarrollados en torno al surgimiento de la ciencias de la Informática y las telecomunicaciones y que permiten la comunicación e interacción con fines educativos; de manera sincrónica o asincrónica; de forma individual o colectiva; que utilizan las telecomunicaciones como principal medio de comunicación e interacción entre los sujetos del acto educativo y; que permiten acceder a recursos y servicios desde medios distantes.

Es así que al incorporar un medio en el ámbito educativo no se limita a saber utilizar los recursos operativamente, sino detectar cuales son los factores que obstaculizan la incorporación de las Nuevas Tecnologías en la escuela, como los considerados como parte del objeto de estudio del presente trabajo: la infraestructura, la cobertura de señal y la formación del docente en el uso de las TIC's.

Por lo tanto los propósitos que se persiguen en este trabajo de investigación son explorar la influencia de la infraestructura y la formación del docente en el uso de las Nuevas Tecnologías en el desarrollo de ambientes de aprendizaje, y caracterizar la formación que tienen los profesores de este plantel para el uso y aplicación de las Nuevas Tecnologías.

Si bien, en el terreno pedagógico y durante la segunda mitad del siglo XX, el gran cambio está enfocado, ahora con más fuerza, no en los esquemas didácticos centrados en la enseñanza, sino más bien en nuevos enfoques que enfatizan el proceso de aprendizaje. Esta nueva perspectiva se potencializa y hasta cierto punto es transformada con la introducción de las Nuevas Tecnologías. Este cambio es necesario, frente a una realidad que nos plantea retos complejos.

Entonces la informática y las telecomunicaciones son tecnologías favorecedoras de este cambio de paradigma. Al aportar una serie de atributos propios, amplían y potencializan lo que ofrecen otros recursos didácticos tradicionales. Estos atributos, aprovechados de manera adecuada, se convierten en herramientas

poderosas para generar situaciones didácticas centradas en el aprendizaje. Sobre decir que las potencialidades de estos nuevos recursos, como de cualquier otro, resultan inútiles sin la visión y el talento del docente.

La práctica pedagógica tendiente a generar espacios para producir conocimientos a través de diversos métodos es la más efectiva; es decir, es el elemento decisivo para hacer que nuevos modelos y el uso de las nuevas tecnologías propuestas innoven el aprendizaje y tengan éxito en el logro de los fines de la educación, en este marco las Telesecundarias tienen un gran reto.

### **Metodología de Trabajo**

La elección del método de investigación está condicionada por la naturaleza del fenómeno que se van a investigar y por las formas particulares de desarrollo que asume esta realidad concreta al ser investigada. Al haber revisado las diversas metodologías que existen en la investigación educativa, se consideró conveniente que este trabajo de investigación sea de corte cualitativo<sup>2</sup> con un diseño etnográfico debido a las características que fueron dándole contenido al objeto de estudio, así comenzaremos este apartado brindando al lector una breve concepción de lo que es la Etnografía.

En este sentido, se asume que la Etnografía es “una descripción o reconstrucción analítica de escenarios y grupos culturales intactos”. Las etnografías recrean para el lector las creencias compartidas, prácticas, artefactos, conocimiento popular y comportamientos de un grupo de personas, la tarea de la etnografía consiste en reconstruir las características del fenómeno estudiado. En este caso, trabajaremos con la etnografía educativa, “cuyo objeto es aportar valiosos datos descriptivos de los contextos, actividades y creencias de los participantes en los escenarios educativos” (Goetz y LeCompte, 1988).

La etnografía educativa se basa en los métodos etnográficos desarrollados por los antropólogos para el estudio y descripción de las culturas, definiendo cultura como aquella "que tiene relación con el comportamiento y las creencias humanas" (Goetz y LeCompte, 1988).

Desde esta perspectiva, el presente trabajo de investigación identificará los factores que posibilitan u obstaculizan el proceso de incorporación de la tecnología en la Telesecundaria, a través de la observación directa en los espacios escolares y del análisis sobre las percepciones y experiencias que tienen los propios actores involucrados en tal proceso, para lo que habrá que revisar la utilización de las propias palabras de las personas, habladas o escritas y su conducta observable (Taylor & Bogdan, 1984).

---

<sup>2</sup> Consiste en descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones y comportamientos que son observables. Incorpora lo que los participantes dicen, sus experiencias, actitudes, creencias, pensamientos y reflexiones tal como son expresadas por ellos mismos y no como uno los describe, (González, 1991).

## **Instrumentos y técnicas**

Se utilizarán tres técnicas de recolección de información:

Una de las principales técnicas de la etnografía, es *la observación*; en primera instancia y para efectos de este trabajo, tomaremos los elementos que la definen como aquella que se encuentra dentro de los métodos interactivos de la etnografía y donde el etnógrafo, prácticamente, tiene que vivir con el grupo de personas que se estudia para conocer sus formas de vida a través de una interacción intensa. Ello exige estar presente y compartir tantas situaciones como sea posible, aprendiendo a conocer a las personas a profundidad y detectando lo más significativo de su conducta, de sus estados emocionales, de su ambiente físico y sociocultural.

En este sentido, al trabajar con observación en la escuela telesecundaria permitirá no perder de vista en ningún momento las actividades que realizan los actores del proceso de aprendizaje de forma cotidiana, así la observación contribuirá a este trabajo de investigación datos de actividades que se realizan de forma cotidiana en el aula (ya que este es uno de los espacios dentro de la institución que nos interesa por formar parte de nuestro objeto de estudio), los registros que arroje la observación será información importante para la investigación.

Otras técnicas utilizadas en la etnografía son las *entrevistas no estandarizadas y encuestas*; que permitirán llegar a un contacto con los individuos, creando unas condiciones que les permita a los participantes decir libremente lo que piensan y sienten, empleando su propio lenguaje que es parte de su realidad natural. Por ello , se considera utilizar algunos cuestionarios para saber lo que opinan los docentes y alumnos sobre el uso de las tecnologías, así como algunas entrevistas colectivas, mediante las que se pueda indagar a manera de discusión cuáles son los aspectos que han estado presentes en su proceso de incorporación y apropiación de las nuevas tecnologías en la telesecundaria.

## **Población y Muestra**

Dentro de los estudios de tipo etnográfico no se habla de muestras de tipo estadístico, no obstante, estas refieren a muestras intencionadas, en las que dependiendo del objeto de estudio, uno elige a los informantes y situaciones clave que nos pueden aportar la mayor y mejor cantidad de información (Molina, 2000), es por esta razón que en el estudio que nos ocupa tomaremos como muestra a 10 docentes de una Escuela Telesecundaria del estado de Hidalgo ubicada en el municipio Actopan, institución cuya metodología trabajo incluye a las TIC's.

De la información obtenida, mediante las observaciones que se realicen a los profesores seleccionados y, a partir del primer sujeto, se desarrollarán algunas categorías, ejes de indagación y supuestos de trabajo, que permitirán generar criterios de selección para los otros sujetos restantes de la muestra, y de la misma

manera, se le irá dando contenido a los aspectos que entran en juego en el proceso de investigación sobre los facilitadores y obstaculizadores en la utilización de las nuevas tecnologías en la educación telesecundaria.

## **Discusión**

Como reflexión acerca del nuevo rol que debe tomar el docente en relación con las Nuevas Tecnologías diremos que: tenemos que ser conscientes que las TIC's requieren la formación de un nuevo tipo de alumno. Un alumno más preocupado por el proceso que por el producto, preparado para la toma de decisiones y elección de su ruta de aprendizaje, preparado para el auto-aprendizaje, lo cual abre un desafío a nuestro sistema educativo, que no sólo este preocupado por la adquisición y memorización de información y la reproducción de la misma en función de patrones previamente establecidos.

En cierto modo estas nuevas tecnologías, reclaman la existencia de una nueva configuración del proceso didáctico y metodológico tradicionalmente usado en nuestras instituciones educativas, donde el saber no tenga porque recaer en el profesor y la función del alumno no sea la de mero receptor de informaciones.

Esto plantea un cambio en los roles tradicionalmente desempeñados por los individuos que intervienen en el acto didáctico, que llevan al profesor a alcanzar dimensiones más importantes, como la del diseño de situaciones instruccionales para el alumno y tutor del proceso didáctico.

Los caminos no serán sólo aplicar las TIC's en la enseñanza, en la formación de profesores y en la interacción con los estudiantes a través del uso de la computadora y las Telecomunicaciones en especial, que sin duda debe acentuarse, sino en reconocer que con estos medios también se da este proceso de un modo diferente y con ello, el desarrollo de las funciones más formales del pensamiento.

Finalmente nos encontramos en una sociedad compleja donde la rapidez y el caudal de la recepción de las informaciones aumentan sin cesar, de una manera que no está en armonía con el ritmo del pensamiento y de la comprensión de la naturaleza humana. En muchos casos, la actual capacidad de innovación tecnológica (que conlleva una profunda transformación de las personas, organizaciones y culturas) parece ir por delante de la valoración de sus riesgos y repercusiones sociales.

En efecto, vivimos en la sociedad de la información, en donde la revolución en las *telecomunicaciones* ha abierto muchísimas posibilidades para comunicarnos entre personas y países y esto puede ser aprovechado para la *educación*; lo importante es cómo lo aprovechamos para la misma. La sociedad del conocimiento, también conocida como sociedad de la información, demanda mayor calidad y eficiencia en los sistemas escolarizados y también la promoción de un *cambio de paradigma educativo*; ese es uno de los usos de la tecnología que se considera en este

trabajo de investigación pueda ser fundamental y que está en la raíz de lo que es la calidad de la educación; la tecnología, si es bien utilizada, tendrá un impacto muy importante en la calidad de la educación. Así, la inclusión de las TIC's como elemento de mejora de la calidad de la enseñanza ha sido y es, un tema que se presta a continuo debate, la utilización de los nuevos medios como recursos didácticos conlleva a que el profesorado se vaya formando y se actualice en el manejo de unas herramientas que hasta hace unos años parecía impensable pudieran tener cabida en el seno de la educación.

## Referencias

- Asignaturas Académicas Guía Didáctica para el maestro. (2000). México., 2da. Edic.
- CABELLO, V. (1998). "La computación y los profesores de educación básica". No. 21-22. Enero-Abril. FSNI.
- CONAFE. (2000). "La experiencia del CONAFE y la Telesecundaria en México". México D.F.
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. (2005). Edit. RAF, S.A. de C.V. México
- FERNÁNDEZ, R. (2003). "Nuevas Tecnologías Aplicadas a la Educación". Universidad de Castilla-La Mancha.
- GIL, J.; (1999). "¿El medio es el mensaje o el mensaje es el medio? El caso de las tecnologías de la información y la comunicación". En Revista Pixel-Bit. No. 4.
- GOETZ, J. P.; LECOMPTE, M.D. (1988). "Etnografía y diseño cualitativo en investigación educativa". Madrid: Morata.
- MOLINA, A.; (2000). "Estudio etnográfico sobre formación de valores para la democracia en el sexto grado de primaria en ocho escuelas de la ciudad de México y su área metropolitana". México D.F.
- NAVARRETE, C. (1999). "Programas de Capacitación y adopción de tecnologías, DIDAC". No.34. México D.F.
- TAYLOR, S.; BOGDAN, R. (1984). "Introducción a los métodos cualitativos de investigación". Barcelona: Paidós.