



La enseñanza de la ética.

Visión del profesorado en la licenciatura en comunicación.

Ma. Del Carmen Veleros Valverde.

Universidad Nacional Autónoma de México

cvelerosv@gmail.com

RESÚMEN

La ética en el curriculum de las licenciaturas en comunicación se imparte mayormente como asignatura, sin embargo la efectividad de su enseñanza hoy en día se somete a revisión, dada la situación actual de los medios de comunicación. En muchas universidades e instituciones de educación superior se asume que la formación de profesionales implica no sólo proporcionar conocimientos y desarrollar habilidades para la ejecución de una tarea concreta, sino también formar personas conscientes de su entorno y con responsabilidades respecto a las comunidades a las que pertenecen.

La ética forma parte de cualquier ejercicio profesional, al incluirla en el currículo se persigue el desarrollo de habilidades cognitivas, sociales y valorales que apoyen a los estudiantes en su esfuerzo por constituirse en individuos autónomos, es decir, capaces de pensar por sí mismos, de tomar decisiones y de asumir la responsabilidad ética de sus acciones tanto en el ámbito individual, como en el profesional y ciudadano.

La ética de la comunicación tiene sus orígenes en realidad, en el periodismo de un incipiente siglo XX, es en ese momento que surgen los primeros códigos de ética del periodista, hoy en día los principios y normas han cambiado sensiblemente, sin





embargo, la ética de la comunicación no se limita al código de la misma, sino que implica una formación y desempeño que trasciende la normativa.

En el marco del estudio sobre *El método de casos en entornos virtuales para la enseñanza de la ética en la universidad*, se llevaron a cabo diversas entrevistas con profesores que imparten la asignatura de Ética en la carrera de comunicación en diversas universidades de la Ciudad de México. Se realizaron preguntas en torno a sus concepciones sobre la ética de la comunicación así como sobre su lugar en el curriculum, el uso de entornos virtuales y el método de casos para su enseñanza.

En este documento se presentan algunas de las conclusiones y aportes de estas entrevistas al estudio de la enseñanza de la ética en la universidad, se puede decir que los profesores coinciden en que la ética profesional en el mercado laboral se encuentra ampliamente cuestionada por condicionantes económicas e institucionales, que la enseñanza de la ética debe vincularse a la realidad que enfrentan los profesionales de la comunicación y que el uso de los entornos virtuales y de estrategias como el método de casos, pueden contribuir ampliamente a que los estudiantes se identifiquen con la problemática ética y logren un aprendizaje significativo que posteriormente apliquen en su futuro desempeño profesional.

PALABRAS CLAVE

Ética, Curriculum, Enseñanza ética, Aprendizaje, Métodos de casos,

REFERENTES TEÓRICOS

En el desarrollo del trabajo de investigación mencionado se interrelacionan tres conceptos clave: la ética, el aprendizaje significativo en entornos virtuales y el método de caso, es a partir de su definición que se desarrollaron las entrevistas posteriormente.





Por lo que se refiere a la ética, si bien es cierto se reconoce socialmente la importancia de su enseñanza y la misión de la escuela en ello, en las aulas universitarias la ética no ha sido durante mucho tiempo un tema prioritario, es a partir de la profunda reflexión sobre la realidad y el análisis de la misma que la ética se retoma en el currículum de diversas maneras. Cortina (2009) explica que la palabra ética viene de *ethos*, que quiere decir “character”, por lo que la enseñanza de la ética en la Universidad se vuelve crucial pues es ahí justamente donde se forma en los principios y virtudes de la profesión. La misma autora relaciona la ética profesional con la vocación, es decir contar con las aptitudes para desarrollar una tarea y ponerlas al servicio de la sociedad y en tal empeño poner en evidencia dicha vocación.

Para Beauchamp y Childress (2001) citados por Hirsh (2009) Existen dos tendencias en la enseñanza de la ética: a) la ética basada en principios que enfatiza la acción y b) la ética de las virtudes que enfatiza a la persona que realiza la acción. Los principios y normas son indispensables para el ejercicio de la profesión, pues son un marco de referencia para la toma de decisiones y establecen los antecedentes de acciones futuras. Estos principios y normas se agrupan en códigos éticos o códigos profesionales que dan al gremio cierta unidad, sin embargo, el conocimiento de estos códigos no garantiza su cumplimiento ni tampoco garantiza un desempeño ético de quienes ejercen las distintas profesiones.

Centrarse en la formación de los sujetos desde una perspectiva de trascendencia y desarrollar en ellos ciertas actitudes fortalece el desempeño ético de los individuos, pues “la realidad es transdisciplinaria” (Conill, citado por Cortina, 2009) La virtud, debe entenderse como una capacidad o predisposición hacia el bien (Cortina, 2009) o tendencia del character que es socialmente valiosa. La virtud moral implica el hábito de actuar bajo principios morales, obligaciones o ideales en concordancia con (Hirsh, 2009). Ambas autoras refieren la importancia de la motivación del sujeto hacia la virtud y de la gratuidad de sus acciones, pues su



propósito debiera ser el bien en sí mismo y no la obtención de un beneficio posterior.

29 y 30 de Septiembre y 1 de Octubre de 2011

La comunicación es una profesión compleja en el sentido de que agrupa distintas prácticas y ámbitos de acción que van del periodismo a la comunicación organizacional, pasando por la publicidad, la comunicación educativa, audiovisual, gráfica, etc. Sin embargo, de forma conjunta se pueden identificar ciertas virtudes que inciden en la “calidad y excelencia de un profesional, Torralba (2002) menciona entre ellas las siguientes: curiosidad, veracidad, coherencia, honestidad, competencia (como capacidad), rigor, seriedad, responsabilidad y crítica.

Por lo que se refiere al aspecto deontológico, debe considerarse que los códigos de la comunicación “consisten en un conjunto de principios, normas y preceptos concretos expuestos de forma lógica y sistematizada por iniciativa del propio sector informativo para orientar de la forma más correcta posible su trabajo en vistas al bien común (Agejas, 2002), de esta afirmación se conoce que tanto la ética como la deontología tienen un propósito común consustancial a la práctica comunicativa.

Un buen profesional, nos dice Cortina en el mismo texto, no es el que solo conoce muchas técnicas, sino aquél que sabe que las técnicas hay que ponerlas al servicio de la sociedad para alcanzar el bien interno; el buen profesional tiene muchos conocimientos, pero los pone al servicio de la sociedad, de otro modo, solo puede considerarse un técnico que sabe muchas cosas. En concordancia con esta línea de pensamiento, Bolívar (2005) establece que el propósito de la enseñanza de la ética es proporcionar instrumentos y claves relevantes para tener criterios propios y capacidad de elección propios de ciudadanos que participen en los asuntos públicos.

Dada la influencia de los medios y sistemas de comunicación en la actualidad, la enseñanza de la ética cobra particular relevancia, en este sentido, la ética de la comunicación debe considerarse parte de la actividad profesional. “La ética del periodismo o de la comunicación es eso: ética del periodismo y forma parte esencial de esta actividad como cualesquiera otros aspectos de la misma” (Aznar,





2005), de ahí que su enseñanza en la Universidad a través de distintos recursos sea hoy en día apremiante.

39 a 99 del Seminario de octubre de 2011

1.2 Aprendizaje significativo en entornos virtuales

El entorno virtual de aprendizaje debe generar un ambiente en el que el estudiante encuentre y construya recursos para dar sentido a sus ideas y que le permita desarrollar soluciones significativas a los problemas y retos que se le plantean. Un ambiente virtual de aprendizaje heurístico es un entorno creado ex profeso que privilegia las teorías y los principios del aprendizaje significativo desarrollando las teorías construccionistas, centrando los programas en los estudiantes, favoreciendo su capacidad intuitiva e inventiva Ruiz-Velasco (2005).

En el mismo sentido, consideramos que un entorno de esta naturaleza debe reunir las siguientes características: a) priorizar el aprendizaje del estudiante a través de problemas, casos, etc.; b) centrarse en las características de los usuarios en lo individual y lo colectivo; c) propiciar el aprendizaje cooperativo y colaborativo; d) fomentar la comunicación y el trabajo en grupo; e) proveer de múltiples recursos de aprendizaje; f) utilizar recursos audiovisuales, interactivos y autogenerativos.

El aprendizaje virtual desde el punto de vista constructivista implica que el estudiante se replantee y reelabore los contenidos que se le presentan a partir de las experiencias que el propio ambiente le provee y de los recursos de su estructura cognitiva, su estilo de aprendizaje, su conocimiento previo, motivación, etc.

Cuando el alumno se encuentra en una situación de aprendizaje, se enfrenta a dos requerimientos, por un lado otorgar sentido al material que está aprendiendo y por otro, entender el motivo por el cual está aprendiendo dichos contenidos, de ahí la importancia de que todo quede claro en las instrucciones y organización del material.

Retomando la visión sociocultural, el aprendizaje en entornos virtuales es la realización de tareas en conjunto, basada en la colaboración. Esta actividad conjunta se da a partir del trabajo común de los sujetos que habitan un espacio-tiempo distinto y que sin embargo actúan con fines comunes. *El trabajo de cada*





una cobra sentido en relación al trabajo del resto. Actividades como los foros, la discusión de documentos leídos individualmente y la producción conjunta de los mismos habla efectivamente de un intenso trabajo colaborativo.

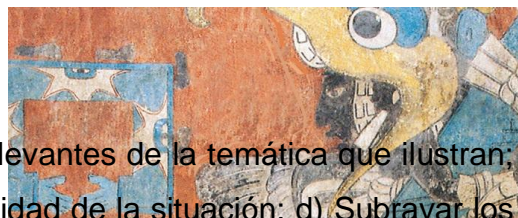
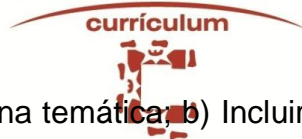
Desde estas dos vertientes se puede aprender significativamente, es decir, descubrir un camino hacia el nuevo conocimiento, donde el estudiante identifica la información que ya posee y la integra con la que recién adquiere, produciendo un nuevo conocimiento que relaciona de manera directa con los conocimientos previos, adquiriendo así sentido y continuidad, es decir, el aprendizaje significativo se relaciona con la estructura cognitiva del sujeto.

1.3 El Método de caso

En esta propuesta como se ha expuesto a lo largo del texto se asume que el aprendizaje es un proceso activo y constructivo, en tanto la enseñanza debe propiciar que el alumno piense y actúe por sí mismo de acuerdo al contexto en que se encuentra, por lo cual se propone crear un ambiente en el que la estrategia clave es el método de casos. Entendemos con Wasserman (2006) que los casos son instrumentos educativos complejos que revisten la forma de narrativas. Un caso incluye información y datos: psicológicos, sociológicos, científicos, antropológicos, históricos y de observación, además de material técnico. Aunque los casos se centran en áreas temáticas específicas, por ejemplo historia, pediatría, gobierno, derecho, negocios, educación, psicología, desarrollo infantil, enfermería, etc., son por naturaleza interdisciplinarios. En la misma línea, Naumes y Naumes (2006) consideran que el caso debe proporcionar el suficiente material referente a la situación y el ambiente que rodea la situación para lograr los objetivos pedagógicos o de investigación específicos señalados por el escritor del caso.

El caso se compone de introducción, un contexto que lo relacione con el currículum, la narrativa del caso, la actividad o tarea demandada al alumno y los materiales complementarios. Para Coll, Mauri y Onrubia (2008) los casos deben cubrir algunos de los siguientes requisitos:





a) Ilustrar una temática; b) Incluir elementos relevantes de la temática que ilustran; c) Presentar la complejidad y multidimensionalidad de la situación; d) Subrayar los principios de la disciplina que aborda; e) Aportar información para el análisis; f) Promover la generación de soluciones y alternativas a la situación planteada.

2 LA ENTREVISTA

La entrevista se aplicó a 10 profesores que imparten clase en la Licenciatura en Comunicación en diversas universidades públicas y privadas de México, todos ellos han impartido la asignatura de Ética profesional en estas universidades. El cuestionario se construyó a partir de tres dimensiones:

Un encuadre sobre la ética profesional con preguntas referentes a la concepción ética en general, la situación actual de la ética en el ejercicio profesional de la comunicación, sus áreas críticas y asuntos relevantes que deben tener un abordaje más ético y una última pregunta de carácter deontológico sobre el uso de los códigos que rigen la profesión del comunicador y disciplinas afines.

Una segunda dimensión se refirió a la enseñanza de la ética. Las preguntas giraron en torno a la experiencia propia sobre la formación ética en la universidad, la forma y estrategias de enseñanza que se utilizan en la enseñanza de la ética, las características de los profesores que la imparten, así como el lugar de la ética en el currículum de las instituciones en las que imparten clase. En este apartado se hicieron preguntas a las estrategias sociocognitivas que utilizan los profesores y en particular sobre el método de casos y los resultados obtenidos tras su aplicación.

La tercera dimensión abordó principalmente el tema de los entornos virtuales, el uso de la tecnología en el aula y su eficiencia para la enseñanza de la ética en la universidad, las habilidades de estudiantes y profesores para utilizarlas con fines educativos

De la entrevista se desprenden aportaciones relevantes en torno a cada una de las dimensiones señaladas, a continuación se describe cada una de ellas.





3 ÉTICA EN EL CAMPO PROFESIONAL DE LA COMUNICACIÓN

29 y 30 de Septiembre y 1 de Octubre de 2011



Las concepciones de los profesores entrevistados respecto a la definición e importancia de la Ética en la Comunicación, resultó diversa y de gran peso en la formación de estos profesionales. Así encontramos que lo relacionan más con los principios y educación de la persona previamente a su ingreso a la Universidad. Asimismo relacionan la ética con los valores y principios en los que fue formado más allá de la profesión misma.

Las concepciones del trabajo ético se vinculan fundamentalmente con “le trabajo bien hecho”, el profesionalismo, la responsabilidad en el manejo de la información y en el compromiso con la sociedad a la que sirven los comunicadores. En este sentido y retomando la propuesta de Hirsh (2009), los profesores relacionaron la ética con dos tipos de competencias: las cognitivas y técnicas y las propiamente éticas:

Cognitivas y técnicas: a) conocimiento, formación, preparación y competencia profesional, b) formación continua, c) innovación y superación y d) competencias técnicas.

Competencias éticas: a) responsabilidad, b) honestidad, c) ética profesional y personal, d) prestar el mejor servicio a la sociedad, e) el respeto y f) actuar con principios morales y valores profesionales.

Consideran que formar en ética profesional implica inculcarles valores como personas y enfocarlos a la investigación, además de que la ética es “una herramienta para evolucionar” y en esencia es “lo que debemos hacer para ser mejores”. Para los profesores, la ética es el reflejo del pensamiento, de los principios e ideas de la persona, es parte de la persona y direcciona la conducta, el comportamiento y las actitudes que permiten decidir actos con libertad.

Por lo que se refiere su percepción sobre la situación de la ética en el ejercicio profesional de la comunicación, en general dejan ver su preocupación pues encuentran que el desempeño profesional se encuentra comprometido por la mercantilización y la prevalencia de los intereses económicos de los medios por encima de su función social.





Los maestros consideran que el desempeño de los egresados se ve comprometido principalmente por la necesidad de obtener y preservar el empleo, situación que los lleva a “lo necesario o incluso lo incorrecto” para mantenerse activos en el campo de trabajo. Establecen que los egresados son irreflexivos y vulnerables, y que si bien conocen los principios y códigos que rigen la profesión, no necesariamente los hacen valer en el manejo de la información particularmente en el ámbito específico de los medios de comunicación.

En este sentido las áreas identificadas como críticas en el campo de la comunicación que requieren un apremiante abordaje ético son: la libertad de expresión, la convivencia en los centros de trabajo, la discrecionalidad en las empresas de comunicación, el interés y compromiso por informar. En los estudiantes habría que incentivar en principio la responsabilidad y el profesionalismo, una mejor formación en el uso del lenguaje, mejorar la calidad en el desempeño y generar una visión global.

4 ENSEÑANZA DE LA ÉTICA EN COMUNICACIÓN

La visión crítica del trabajo docente es evidente en las respuestas que los profesores dieron a esta dimensión del cuestionario. Consideran que las universidades en general han privilegiado el desarrollo de las competencias técnicas dejando de lado la formación en valores y la perspectiva ética. Se reconoce que las universidades privadas y públicas tienen una filosofía propia y forman a sus egresados desde ella, sin embargo, los profesionales de la comunicación carecen de una visión global y crítica de la realidad, que trascienda hacia la formación ciudadana.

Por lo que se refiere a la enseñanza de la ética, todos afirman que se imparte como asignatura, excepto en una universidad pública y que esta en general no se vincula con la realidad profesional, pues se memorizan los valores, principios y códigos pero no se relacionan con situaciones reales a las que se enfrenta el profesional.

Algunos de ellos afirman utilizar el Método de caso para la reflexión y análisis de situaciones en las que los estudiantes deben aplicar un criterio ético, consideran





que es una estrategia de utilidad para la enseñanza de este tipo de saberes. Los casos les resultan “prácticos y funcionales”, en ellos los estudiantes encuentran “una vía directa de aplicación” desarrolla habilidades de investigación y desarrolla el pensamiento complejo.

Además de este método, las discusiones grupales, la resolución de problemas, el análisis de videos y el uso de medios audiovisuales facilitan la relación del estudiante con situaciones reales de la vida ética profesional.

Paradójicamente aunque los enuncian claramente, consideran que no todos los profesores que usualmente imparten estas asignaturas están preparados ampliamente en las tres vertientes necesarias: la ética, la didáctica y la comunicación, cubrir un perfil tan amplio implica exhaustivos esfuerzos de las universidades para la profesionalización docente y su carencia impacta negativamente a los estudiantes.

Por otro lado, los profesores entrevistados mencionaron diversos valores vinculados a la comunicación y áreas afines, en primer lugar refieren la Responsabilidad, en segundo el Respeto y en tercero el Profesionalismo. Después de estas tres menciones se identificaron la confianza, la lealtad, la tolerancia, la justicia y la honestidad. Acejas y Serrano (2002) mencionan todos los anteriores como elementos fundamentales en la formación de los comunicadores.

5 ENTORNOS VIRTUALES Y ENSEÑANZA DE LA ÉTICA

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) son recursos clave para la enseñanza de la ética, los profesores entrevistados les atribuyen distintas ventajas, principalmente: a) obtención de información, b) medios y recursos con los que los estudiantes están familiarizados.

Reconocen que los estudiantes están sensibilizados sobre el uso de las TIC, son usuarios nativos y tienen habilidades para la búsqueda de información y sobre todo para socialización, pero esto no necesariamente implica que sean utilizadas con fines educativos adecuadamente, sin embargo, reconocen que la transferencia a este campo puede ser sencilla y que depende de las estrategias



que el profesor y la institución utilicen para ello. En este sentido coinciden en que las TIC son útiles para “facilitar la elaboración por parte del alumno de un conocimiento significativo, relevante, pertinente y complejo; para diversificar y ampliar las formas de ayuda educativa; para mejorar los procesos de seguimiento y evaluación formativa; para favorecer procesos de comunicación, interacción y construcción colaborativa del conocimiento; y para promover formas particulares de regulación del proceso de aprendizaje por parte del alumno, individualmente y en grupo” (Coll, Mauri y Onrubia, 2008)

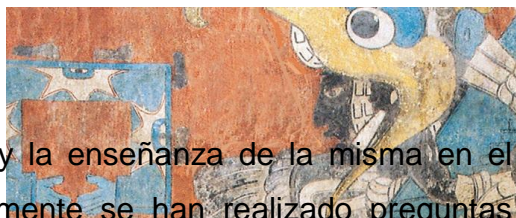
Algunos de los profesores entrevistados manifiestan haber utilizado algún entorno de enseñanza en línea, casi todos reconocen su potencial como herramienta en el proceso de aprendizaje pues “facilitan la realización de proyectos de investigación y para el desarrollo de las clases en la modalidad presencial”. Contradictoriamente, entre los argumentos de los profesores en torno a las TIC, encontramos en algunos cierta resistencia a su implementación, pues consideran que son distractores del aprendizaje, o bien “no creen que funcionen”, sin embargo otros tantos piensan que sí se debe utilizar los entornos virtuales ya que motivan el autoaprendizaje, la reflexión y el análisis.

Es importante destacar que todos los profesores, tanto quienes están a favor como los detractores de las TIC, coinciden en que lo más relevante en la implantación de las TIC en el aula, es la secuencia didáctica utilizada por el profesor, la coherencia entre los medios, las estrategias y los temas por abordar, así como el hecho de que las TIC sean parte de un proyecto institucional amplio, coinciden en que para el caso de la enseñanza de la ética, se deben generar experiencias “vivenciales”. Las limitantes fundamentales se encuentran en la falta de equipamiento en la mayoría de las instituciones, la falta de capacitación de los profesores y los incipientes proyectos institucionales para implantarlos como herramienta en la docencia.

6 CONCLUSIONES

Las entrevistas se llevaron a cabo con profesores que imparten clase en la Licenciatura en Comunicación, se les ha interrogado respecto a sus concepciones





sobre la ética profesional en comunicación y la enseñanza de la misma en el campo disciplinar de la comunicación. Igualmente se han realizado preguntas sobre el lugar de la ética en el curriculum y el uso de las TIC en el aula.

Someramente se puede concluir que los profesores coinciden en que la ética profesional en el mercado laboral se encuentra ampliamente cuestionada por condicionantes económicas e institucionales, las cuales en muchas ocasiones impiden que el comunicador se apegue a una actuación ética.

Asimismo han coincidido en que un desempeño ético se caracteriza en primera instancia por un trabajo de calidad en la cual se privilegie el manejo profesional de la información y con ello la obligación de informar a la sociedad oportuna y claramente. Igualmente se considera que la ética del comunicador debe fundarse en el apego a la realidad de los hechos, a la investigación de los hechos y a privilegiar el bien de la sociedad por encima de los intereses empresariales, políticos o sectarios.

En general piensan que la enseñanza de la ética en la universidad no ha logrado vincular al estudiante con la realidad pues en muchos casos se privilegia el conocimiento de la legislación y no se aborda a fondo la reflexión ética y la problemática a la que se enfrentarán en el campo laboral. Destacan que las estrategias utilizadas son en su mayoría expositivas y que no siempre se propicia la participación activa de los alumnos, por lo cual se reconoce que el Método de caso puede ser una estrategia efectiva para la enseñanza de este tipo de saberes.

Por lo que se refiere a las TIC coinciden en que los estudiantes están sensibilizados sobre su uso y que les sería fácil ir de los usos sociales de las mismas, a los usos educativos y que aunque en muchas universidades no se utilizan consuetudinariamente, están muy interesados en experimentar nuevos ambientes de enseñanza-aprendizaje pues reconocen en ellas el potencial para generar aprendizaje significativo.

A partir de la información recogida por medios documentales y a través de las entrevistas con profesores, se ha diseñado un sitio web conforme a los principios del método de casos de enseñanza y los lineamientos del enfoque



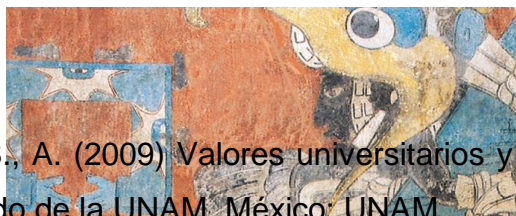


socioconstructivista en el cual se retoman los incidentes críticos planteados por los profesores a través de una serie de viñetas sobre el tema. Los casos publicados en el sitio serán probados en breve y los resultados serán motivo de una posterior comunicación.

REFERENCES

- [1] AGEJAS, J.A. Y SERRANO, F.J. (2002) Ética de la comunicación y de la información. Ariel.
- [2] AZNAR, H. (2005) Ética de la comunicación y nuevos retos sociales. Códigos y recomendaciones para los medios. Barcelona: Paidós
- [3] BOLÍVAR, A. (2005) El lugar de la ética profesional en la formación universitaria. En Revista Mexicana de Investigación Educativa, vol. X, No. 24, enero-marzo, 2005. Consejo Mexicano de Investigación Educativa y Secretaría de Educación Pública, pp. 93-123
- [4] COLL, C., MAURI, T. y ONRUBIA, J. (2008). "Los Entornos virtuales de aprendizaje basados en el análisis de casos y la resolución de problemas". En: COLL, C. Y MONEREO, C. (eds.) Psicología de la educación virtual. Madrid: Morata. pp. 213-232.
- [5] GARCÍA B., C. y CERÓN M., A. (2005) Entre la ética y la deontología profesionales. Reflexión sobre el campo periodístico. En Reencuentro. No. 43. Agosto 2005. Universidad Autónoma Metropolitana. Consultada el 1 de abril, 2011 en: http://reencuentro.xoc.uam.mx/tabla_contenido.php?id=7
- [6] HIRCSH A., A. (2007) Valores profesionales. Entrevista a once académicos de universidades españolas. En Reencuentro. No. 49. Agosto 2007. Universidad Autónoma Metropolitana. Consultada el 1 de abril, 2011 en: http://reencuentro.xoc.uam.mx/tabla_contenido.php?id=147





[7] HIRCSH A., A., Barba M., L. y Alcántara S., A. (2009) Valores universitarios y profesionales de los estudiantes de posgrado de la UNAM. México: UNAM.

[8] NAUMES, W. Y NAUMES, M.J. (2006). The art & craft of case writing. New York: M.E. Sharpe

[9] RUÍZ-VELASCO, E. (2005) Tecnología y Comunicación Educativas. No. 40. Julio 2004-junio 2005. Instituto Latinoamericano de Comunicación Educativa. Consultado el 10 de junio 2010 en: <http://investigacion.ilce.edu.mx/stx.asp?id=1631&db=&ver>

[10] TORRALBA, F. (2002). Virtudes del comunicador audiovisual. En ACEJAS, J.A. Y SERRANO, F.J. (2002) Ética de la comunicación y de la información. Barcelona: Ariel.

[11] WASSERMANN, S. (2006). El estudio de casos como método de enseñanza. Buenos Aires: Amorrortu.

