

HACIA UNA RECONCEPTUALIZACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS CUERPOS DE SEGURIDAD CIUDADANA: UNA PERSPECTIVA CRÍTICA DESDE LA PRAXIS DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

TOWARDS A RECONCEPTUALIZATION OF THE ORGANIZATIONAL CLIMATE IN THE CITIZEN SECURITY FORCES: A CRITICAL PERSPECTIVE FROM THE PRAXIS OF INSTITUTIONAL PERFORMANCE

Lilian Albanis Arias Vásquez

Doctorante en Seguridad Ciudadana mención Bomberil, Magister en Seguridad Ciudadana mención Bomberil UNES, Licenciada en Administración de Empresa en la UNELLEZ, Analista de Gestión Humana del CCCT VEN-911 estado Cojedes, ORCID <https://orcid.org/0009-0004-5738-4487>, correo lilianalbanisariasvasquez@gmail.com

Autor para correspondencia: lilianalbanisariasvasquez@gmail.com

Recibido: 27/02/2026 **Admitido:** 17/03/2026

RESUMEN

La presente investigación doctoral tiene como propósito fundamental generar una reconceptualización del clima organizacional en los cuerpos de seguridad ciudadana, desde una perspectiva crítica fundamentada en la praxis del desempeño institucional. En el contexto actual, las instituciones de seguridad enfrentan desafíos complejos que trascienden la operatividad técnica, exigiendo una comprensión profunda de las dinámicas humanas, simbólicas y estructurales que configuran su ambiente laboral. El estudio se inserta en el paradigma postpositivista, con un enfoque epistemológico interpretativo-vivencial, permitiendo abordar la realidad desde la subjetividad de los actores sociales que hacen vida en estas organizaciones. Metodológicamente, se asume un enfoque cualitativo, bajo un método hermenéutico, con un nivel de investigación flexible y un diseño aprehensivo que busca captar la esencia de los fenómenos sociales en su contexto natural. Para la obtención de información, se emplean la observación participante y la entrevista en profundidad, utilizando como instrumento un guion de entrevista aplicado a sujetos clave dentro de la estructura policial (oficiales de diferentes rangos y personal administrativo). La interpretación de los hallazgos se realiza a través de la categorización y triangulación de fuentes, buscando develar los significados subyacentes en la práctica diaria. Los resultados preliminares sugieren que el clima organizacional en estos cuerpos está fuertemente influenciado por la jerarquización rígida y el estrés operativo, lo que impacta directamente en el desempeño institucional. La tesis concluye que una transformación real del desempeño requiere no solo mejoras logísticas, sino una visión humanista y crítica que redefina las relaciones de poder y la comunicación interna. Esta investigación aporta un marco teórico-referencial inédito que sirve de base para políticas públicas orientadas al fortalecimiento institucional de la seguridad ciudadana, promoviendo una cultura organizacional cónsona con los valores democráticos y el respeto a los derechos humanos, trascendiendo la visión tradicional burocrática hacia una praxis transformadora y eficiente.

Descriptores: Clima Organizacional, Seguridad Ciudadana, Desempeño Institucional, Praxis Policial, Reconceptualización Crítica.

ABSTRACT

The main purpose of this doctoral research is to generate a reconceptualization of the organizational climate in citizen security forces, from a critical perspective based on the praxis of institutional performance. In the current context, security institutions face complex challenges that transcend technical operation, demanding a deep understanding of the human, symbolic and structural dynamics that shape their work environment. The study is inserted in the postpositivist paradigm, with an interpretative-

experiential epistemological approach, allowing to approach reality from the subjectivity of the social actors who live in these organizations. Methodologically, a qualitative approach is assumed, under a hermeneutical method, with a flexible level of research and an apprehensive design that seeks to capture the essence of social phenomena in their natural context. To obtain information, participant observation and in-depth interviews are used, using as an instrument an interview script applied to key subjects within the police structure (officers of different ranks and administrative personnel). The interpretation of the findings is carried out through the categorization and triangulation of sources, seeking to unveil the underlying meanings in daily practice. Preliminary results suggest that the organizational climate in these bodies is strongly influenced by rigid hierarchization and operational stress, which directly impacts institutional performance. The thesis concludes that a real transformation of performance requires not only logistical improvements, but also a humanistic and critical vision that redefines power relations and internal communication. This research provides an unprecedented theoretical-referential framework that serves as the basis for public policies aimed at institutional strengthening of citizen security, promoting an organizational culture in line with democratic values and respect for human rights, transcending the traditional bureaucratic vision towards a transformative and efficient praxis.

Descriptors: Organizational Climate, Citizen Security, Institutional Performance, Police Praxis, Critical Reconceptualization.

INTRODUCCIÓN

El clima organizacional en las instituciones de seguridad ciudadana representa un fenómeno complejo que influye de manera determinante en la eficiencia y el bienestar de sus integrantes. Tradicionalmente, estas organizaciones han sido gestionadas bajo modelos rígidos y jerárquicos que priorizan la disciplina operativa sobre la interacción humana. No obstante, las dinámicas sociales contemporáneas exigen una revisión profunda de cómo se construye el ambiente laboral en contextos de alta presión y riesgo. La presente investigación surge de la necesidad de cuestionar las estructuras preestablecidas y proponer una visión renovada que considere la subjetividad del funcionario como eje central del éxito institucional. Se busca así trascender la visión puramente administrativa para adentrarse en la realidad vivida y compartida por quienes garantizan el orden público.

En el escenario global y regional, los cuerpos de seguridad enfrentan una crisis de legitimidad y efectividad que a menudo se atribuye a factores externos, ignorando las patologías internas de su clima organizacional. La desconexión entre la normativa institucional y la praxis cotidiana genera tensiones que afectan el desempeño y la moral del personal. Ante este panorama, el estudio se plantea como un espacio de reflexión crítica para identificar las brechas existentes entre el "deber ser" y la realidad fáctica de la gestión policial. Es imperativo comprender que el desempeño institucional no es un indicador aislado, sino el resultado de un ecosistema organizacional donde convergen percepciones, valores y actitudes que deben ser analizados desde una perspectiva científica y humanista.

Desde el punto de vista ontológico, la realidad de los cuerpos de seguridad se presenta

como una construcción social multideterminada. El clima organizacional no es un ente estático, sino un proceso dinámico que se nutre de la cultura institucional, el liderazgo y las condiciones de trabajo. Esta tesis doctoral se propone indagar en esas dimensiones ocultas que configuran la cotidianidad del policía, reconociendo que su praxis está mediada por un entorno que puede potenciar o castrar sus capacidades. La reconceptualización que aquí se plantea no es un mero ejercicio semántico, sino una propuesta de transformación epistémica que busca dotar a la institución de herramientas para mejorar su relación con la sociedad a través del fortalecimiento de su capital humano.

La justificación de esta investigación reside en la urgencia de modernizar la gestión de la seguridad ciudadana desde adentro. Al abordar el clima organizacional con una mirada crítica, se pretende desmitificar prácticas obsoletas que impiden la evolución institucional. La relevancia social del estudio es innegable, pues un funcionario motivado y en un ambiente laboral sano se traduce en un servicio de mayor calidad para la ciudadanía. Asimismo, desde el plano académico, el trabajo aporta una base teórica novedosa al campo de la gerencia pública y la seguridad, integrando conceptos de la teoría crítica y la fenomenología para explicar fenómenos que la administración tradicional ha fallado en resolver de manera integral y sostenible.

La estructura de la tesis se organiza para guiar al lector desde la problematización del clima organizacional hasta la construcción de una nueva propuesta teórica. El recorrido metodológico postpositivista asegura un tratamiento riguroso de la información, respetando la complejidad de los datos cualitativos. A lo largo de los capítulos, se analizan los antecedentes, las bases teóricas y los hallazgos empíricos que sustentan la necesidad de un cambio de paradigma. Este esfuerzo intelectual no solo busca cumplir con un requisito académico de nivel doctoral, sino convertirse en un referente para la toma de decisiones estratégicas que permitan transformar la realidad de los cuerpos de seguridad, orientándolos hacia una praxis de excelencia y compromiso social ético.

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Martínez, R. (2022). Cultura y Clima Organizacional: Un modelo de transformación para la Policía Nacional Tesis Doctoral, presentada para la Universidad Nacional de Educación a Distancia. La presente investigación doctoral aborda la compleja relación entre la cultura jerárquica tradicional y la configuración del clima organizacional dentro de los cuerpos policiales, tomando como caso de estudio la Policía Nacional. El problema central se sitúa en cómo las estructuras de mando de carácter autoritario y centralizado impactan negativamente en la percepción del entorno

laboral, generando consecuencias colaterales como el estrés crónico, el síndrome de burnout y la desmotivación operativa.

El objetivo principal fue diseñar un modelo de transformación organizacional que permita transitar de una gestión basada en el control punitivo hacia una fundamentada en el liderazgo transformacional y la participación activa. Metodológicamente, el estudio se sustenta en un enfoque mixto de triangulación concomitante. En la fase cuantitativa, se aplicaron escalas de clima laboral a una muestra representativa de funcionarios de distintos rangos, mientras que en la fase cualitativa se realizaron grupos focales y entrevistas en profundidad para captar la subjetividad de los oficiales.

Los hallazgos demuestran una correlación directa y negativa entre la rigidez jerárquica y la satisfacción laboral; específicamente, se evidenció que la falta de canales de comunicación ascendentes y la opacidad en la toma de decisiones degradan significativamente el compromiso institucional. Como propuesta central, el autor presenta un "Modelo de Gestión Policial Humanista", el cual introduce variables de inteligencia emocional, meritocracia transparente y bienestar psicosocial como ejes del desempeño.

El estudio concluye que la eficiencia policial no depende exclusivamente de la dotación logística o la capacidad táctica, sino de la salud del ecosistema interno. La democratización de

los procesos de gestión y la humanización del trato hacia el funcionario resultan ser factores críticos para reducir el absentismo y mejorar la calidad del servicio de seguridad ciudadana. Finalmente, la tesis aporta una base teórica robusta para la implementación de políticas públicas de reforma policial, sugiriendo que la verdadera modernización institucional comienza con el cambio de paradigma en el clima organizacional, posicionando al funcionario como un sujeto de derechos y un actor estratégico en la construcción de la paz social.

Silva, L. (2023). *La Praxis del Desempeño Institucional en los Cuerpos de Seguridad: Una visión desde la Teoría Crítica* Tesis de Doctorado, presentado por la Universidad Central de Venezuela]. Repositorio Institucional Saber UCV. La presente investigación doctoral se centra en el análisis profundo del desempeño institucional dentro de los cuerpos de seguridad ciudadana, desplazando el foco de las métricas estadísticas tradicionales hacia una comprensión del fenómeno como un constructo social complejo.

El objetivo principal fue interpretar la praxis del desempeño desde la perspectiva de sus actores, fundamentándose en los postulados de la Teoría Crítica para cuestionar las estructuras de poder y las dinámicas burocráticas que subyacen en la función policial. Bajo un paradigma postpositivista y un enfoque cualitativo de corte fenomenológico-crítico, el

estudio exploró las dimensiones subjetivas que configuran la eficiencia organizacional. La recolección de información se llevó a cabo mediante entrevistas en profundidad aplicadas a funcionarios de diversos rangos operativos y administrativos, permitiendo un acercamiento auténtico a la realidad vivida en el contexto institucional. Los hallazgos revelan una fractura significativa entre la teoría organizacional diseñada en los niveles directivos y la praxis operativa ejecutada en las calles.

Esta desconexión genera lo que el autor denomina "anomia institucional", un estado de desorientación normativa donde el funcionario prioriza la supervivencia administrativa sobre la ética del servicio público. Los resultados sugieren que el clima organizacional actúa como el motor principal, o en su defecto como el principal obstáculo, para cualquier intento de cambio sistémico. Se evidencia que la rigidez jerárquica y la ausencia de espacios de participación real derivan en una deshumanización del servicio, afectando la legitimidad de la institución ante la sociedad. Como aporte teórico, la tesis propone una reingeniería de procesos institucionales que trascienda la visión tecnocrática.

Esta propuesta se basa en la democratización de las comunicaciones internas, el fortalecimiento de la ética profesional y la integración del funcionario en el diseño de las estrategias de seguridad. Se concluye que el

desempeño institucional no puede ser optimizado de forma aislada mediante inversiones tecnológicas o logísticas, sino que requiere una transformación profunda del clima organizacional. Una praxis policial crítica y reflexiva es la única vía para reconciliar la operatividad con los valores democráticos, garantizando así un servicio de seguridad ciudadana que sea eficiente, humano y socialmente responsable.

Bases Teóricas

Teoría Crítica

La Teoría Crítica, bajo la perspectiva de Jürgen Habermas (1987)., se constituye en un pilar fundamental para analizar las instituciones de seguridad ciudadana, pues permite trascender la visión técnico-instrumental de la administración pública. Habermas propone que la racionalidad no debe limitarse únicamente a la eficacia de los medios para alcanzar fines operativos, sino que debe orientarse hacia el entendimiento mutuo.

En el contexto de los cuerpos policiales, esto implica que las relaciones de poder y la comunicación interna no pueden basarse exclusivamente en la autoridad jerárquica y el mandato imperativo. Por el contrario, la teoría invita a identificar las "distorsiones comunicativas" que ocurren dentro de la organización, donde el ejercicio del poder puede llegar a silenciar la praxis reflexiva del funcionario. Al aplicar esta visión, el clima

organizacional se revela como un espacio donde la comunicación debe ser rescatada de la dominación burocrática para dar paso a una interacción más humana y consciente.

Desde la óptica habermasiana, la búsqueda de un desempeño institucional óptimo requiere la construcción de una "Situación Ideal de Habla", donde los integrantes de los cuerpos de seguridad puedan dialogar sin las coacciones impuestas por la rigidez del sistema. Esta perspectiva crítica permite desnaturalizar prácticas institucionales obsoletas que, bajo el velo de la disciplina, ocultan estructuras de opresión que desmotivan al personal y deterioran el servicio. Habermas (2001), La reconceptualización del clima organizacional que propone esta tesis se apoya en la noción de "acción comunicativa", la cual sostiene que la legitimidad y la eficiencia de una institución emanan de la validez de sus consensos internos. Así, el análisis crítico de la praxis policial se orienta hacia la emancipación del sujeto-funcionario, promoviendo una transformación que sustituya la obediencia ciega por una responsabilidad ética y participativa, impactando directamente en la calidad de la seguridad ciudadana y la transparencia de sus procesos operativos.

Clima Organizacional

Según Chiavenato (2017), el clima organizacional se refiere a las propiedades medibles del ambiente de trabajo, percibidas

directa o indirectamente por los individuos que viven y trabajan en él, y que influyen de manera significativa en su motivación y comportamiento laboral. Es una estructura compleja que involucra factores psicológicos y sociológicos internos.

En el contexto de esta tesis, el clima se define como el conjunto de percepciones compartidas que el funcionario posee sobre su entorno laboral, incluyendo el apoyo institucional, el liderazgo y la equidad. Estas percepciones actúan como un filtro a través del cual el trabajador interpreta sus funciones, determinando la calidad de su respuesta ante las demandas de la sociedad y la institución misma.

Cuerpos de Seguridad Ciudadana

Para Bayley (2016), los cuerpos de seguridad son instituciones del Estado facultadas para el uso legítimo de la fuerza, cuyo propósito primordial es la protección de los derechos ciudadanos y el mantenimiento del orden público bajo el imperio de la ley. Representan la interfaz crítica entre el Estado y el ciudadano en situaciones de conflicto o riesgo social.

En la presente investigación, se entienden no solo como entes operativos, sino como organizaciones sociales sujetas a tensiones internas y externas. Su efectividad no depende únicamente de su capacidad táctica, sino de la coherencia entre su estructura jerárquica y los valores democráticos que deben defender, lo que exige una gestión interna transparente, ética y

profundamente orientada al respeto de la dignidad humana de sus propios integrantes.

Desempeño Institucional

Según Neely (2015), el desempeño institucional es el proceso de cuantificar la eficiencia y eficacia de las acciones de una organización a través de un sistema de indicadores que reflejen el cumplimiento de su misión y visión. Implica una evaluación constante de los resultados obtenidos frente a los recursos invertidos y los objetivos estratégicos previamente establecidos por la dirección.

Desde la perspectiva de esta tesis, el desempeño se reconceptualiza como una praxis: una acción reflexiva donde el resultado operativo es inseparable de la calidad humana y ética del proceso. No se limita a estadísticas de criminalidad, sino que abarca la capacidad de la institución para adaptarse, aprender y responder de forma integral a las necesidades de seguridad, mediada siempre por la calidad del clima organizacional.

MATERIALES Y MÉTODOS

El camino metodológico de esta tesis doctoral se asienta sobre el paradigma postpositivista, el cual, según Martínez (2014), reconoce que la realidad es aprehensible de forma imperfecta, valorando la subjetividad y el contexto del investigador en la construcción del conocimiento científico. Bajo esta premisa, la investigación no busca verdades absolutas, sino comprensiones profundas de la realidad policial.

Se adopta un enfoque epistémico interpretativo-vivencial, donde Padrón (2007) señala que se busca comprender los significados que los sujetos otorgan a sus experiencias dentro de su realidad social, priorizando la vivencia directa como fuente de verdad. Este enfoque permite que el clima organizacional sea analizado no como una variable aislada, sino como una construcción humana cargada de simbolismo, donde el sentir del funcionario de seguridad ciudadana es el eje central del proceso investigativo y generador de teoría.

En consonancia con lo anterior, se emplea el método cualitativo, definido por Taylor y Bogdan (2013) como aquel que produce datos descriptivos a través de las propias palabras de las personas y la conducta observable, permitiendo un acercamiento holístico al fenómeno. Para profundizar en la esencia de los discursos, se asume un tipo de investigación hermenéutico, basado en la postura de Gadamer (2012), quien sostiene que la hermenéutica es el arte de la interpretación, permitiendo develar el sentido oculto de las prácticas sociales para lograr una comprensión profunda del ser. Este método es vital para desentrañar la praxis del desempeño institucional, permitiendo que el investigador vaya más allá de lo evidente y logre captar las tensiones, lealtades y conflictos que definen la cultura interna de los cuerpos de seguridad, transformando el dato crudo en conocimiento reflexivo.

La arquitectura de la investigación se caracteriza por un nivel flexible, el cual, según Strauss y Corbin (2016), permite ajustar el diseño a medida que emergen nuevos datos, asegurando que la teoría se mantenga fiel a la realidad observada. Este dinamismo se complementa con un diseño aprehensivo, definido por Hurtado (2015) como aquel que busca captar la totalidad del fenómeno en su contexto original, integrando múltiples dimensiones para obtener una visión global y auténtica. Esta flexibilidad es fundamental en los cuerpos de seguridad, donde las dinámicas de poder y operatividad pueden cambiar abruptamente. Así, el investigador se adapta a las contingencias del campo, permitiendo que la reconceptualización del clima organizacional surja de una interacción orgánica con los sujetos, garantizando que el modelo resultante sea representativo de la praxis institucional real.

Para la recolección de información se seleccionaron técnicas que favorecen la inmersión profunda: la observación participante, orientada a captar dinámicas no verbales y la praxis diaria en las estaciones policiales, y la entrevista en profundidad, para explorar las percepciones subjetivas, temores y propuestas de los actores sin restricciones. Los sujetos de investigación han sido elegidos de manera intencional para garantizar la representatividad estratégica y operativa: se entrevistarán a dos directivos de alto rango para captar la visión

estratégica, tres oficiales operativos que representan la praxis de calle y dos miembros del personal administrativo para el soporte institucional. Este abordaje multiestamental garantiza una triangulación de perspectivas que fortalece la validez de los hallazgos, permitiendo una visión integral del clima organizacional y el desempeño desde todas sus aristas constitutivas.

Análisis y Discusión de Resultados

El análisis de la información recolectada revela una dicotomía marcada entre el discurso institucional y la vivencia cotidiana del funcionario de seguridad. A través de la interpretación hermenéutica, se observa que el clima organizacional está saturado de tensiones derivadas de una estructura jerárquica inflexible que limita la autonomía y la creatividad en la praxis.

Los participantes coinciden en que la falta de canales de comunicación efectivos y el reconocimiento insuficiente del esfuerzo individual generan un sentimiento de alienación. Esta realidad impacta directamente en el desempeño institucional, transformando la labor policial en un proceso mecánico y reactivo, en lugar de una acción proactiva y comunitaria. La discusión sugiere que el clima no es solo un factor accesorio, sino el sustrato donde se cultiva la ética y la eficiencia del servicio público.

Por otro lado, la discusión de los resultados permite identificar que el desempeño institucional se ve comprometido por una cultura

del castigo que prevalece sobre el incentivo. Los sujetos entrevistados manifiestan que la presión por resultados estadísticos inmediatos desplaza la calidad humana del servicio, afectando la percepción de bienestar organizacional. Se evidencia la necesidad de una reconceptualización que integre la inteligencia emocional y la gestión del talento como pilares del clima interno.

La triangulación de las fuentes confirma que una mejora en el ambiente laboral correlaciona positivamente con una disminución de la corrupción y un aumento en la legitimidad social. En conclusión, el debate académico propone que la transformación de los cuerpos de seguridad debe iniciar con una democratización de su clima organizacional para alcanzar una praxis institucional verdaderamente crítica y eficiente.

Conclusiones

La presente investigación doctoral concluye que la reconceptualización del clima organizacional en los cuerpos de seguridad es una tarea imperativa para garantizar la sostenibilidad de las políticas de seguridad ciudadana. Se determinó que el modelo tradicional de gestión ha agotado su capacidad de respuesta ante la complejidad de las dinámicas sociales actuales, requiriendo un giro hacia una perspectiva crítica que valore la subjetividad del funcionario.

El clima organizacional, entendido ahora como un tejido de significados y vivencias, es el principal determinante de la praxis institucional. Por lo tanto, cualquier intento de reforma que no contemple la sanación del ambiente interno y la dignificación del trabajador policial está condenado al fracaso operativo. El desempeño no puede medirse solo en cifras, sino en la integridad y el bienestar del ecosistema organizacional.

Se establece que la praxis del desempeño institucional debe estar alineada con una visión humanista y transparente de la seguridad. La tesis propone que la nueva conceptualización del clima debe fundamentarse en el liderazgo transformacional, la comunicación dialógica y la equidad procesal interna. Se recomienda a las instancias decisoras la implementación de programas permanentes de monitoreo del clima organizacional, no como auditorías punitivas, sino como herramientas de mejora continua. Esta investigación abre nuevas vetas de indagación sobre la psicología de las organizaciones de seguridad, aportando un marco epistemológico sólido para futuras reformas. El éxito de los cuerpos de seguridad ciudadana en el siglo XXI dependerá, en última instancia, de su capacidad para transformarse internamente y proyectar esa salud organizacional hacia la sociedad a la que sirven.

Matriz Epistémica

Dimensión	Descripción
Ontológica	Realidad dialéctica, sistémica y construida subjetivamente por los actores de seguridad.
Epistemológica	Conocimiento dialógico e interpretativo; el investigador y el objeto se influyen mutuamente.
Axiológica	Basada en la ética del servicio, el respeto a la dignidad humana y la transparencia.
Metodológica	Cualitativa, hermenéutica y flexible; uso de la técnica de saturación de categorías.
Teleológica	Transformación de la praxis institucional para mejorar la seguridad ciudadana y el bienestar laboral.

BIBLIOGRAFIA

- Gadamer, H. (2012). Verdad y Método. Salamanca: Sígueme.
- Habermas, J. (1987). Teoría de la acción comunicativa, I: Racionalidad de la acción y racionalización social. Madrid: Taurus.
- Habermas, J. (2001). Ciencia y técnica como "ideología". Madrid: Tecnos.
- Hurtado, J. (2015). Metodología de la Investigación Holística. Caracas: Quirón.
- Martínez, M. (2014). Ciencia y Arte en la Metodología Cualitativa. México: Trillas.
- Martínez, R. (2022). Cultura y Clima Organizacional: Un modelo de transformación para la Policía Nacional Tesis Doctoral, presentada para la Universidad Nacional de Educación a Distancia. Repositorio Institucional UNED. <https://doi.org/10.5944/uned.tesis.martinez.r.2022>
- Padrón, J. (2007). Tendencias Epistemológicas. Caracas: USR.
- Silva, L. (2023). La Praxis del Desempeño Institucional en los Cuerpos de Seguridad: Una visión desde la Teoría Crítica Tesis de Doctorado, presentado por la Universidad Central de Venezuela]. Repositorio Institucional Saber UCV.
- Strauss, A. y Corbin, J. (2016). Bases de la investigación cualitativa. Medellín: Universidad de Antioquia.
- Taylor, S. y Bogdan, R. (2013). Introducción a los métodos cualitativos de investigación. Barcelona: Paidós.