



Propuesta para implementar el uso de la tecnología en pos de la eficiencia de los procesos de Pedido, Armado, y Empaque: un estudio de caso
Mariano Alejandro Guerra

Fecha de recepción: 15 de febrero de 2023

Fecha de aceptación y versión final: 27 de junio de 2023

RInCE - Revista de Investigaciones del Departamento de Ciencias Económicas de La Universidad Nacional de la Matanza

Artículo de investigación:

Propuesta para implementar el uso de la tecnología en pos de la eficiencia de los procesos de Pedido, Armado, y Empaque: un estudio de caso

Autor:

Mariano Alejandro Guerra¹

Resumen:

El presente trabajo de innovación e intervención consiste en el desarrollo de un plan estratégico mediante la aplicación de tecnologías informáticas dirigidas a la resolución de dificultades detectadas en los procesos PAE (pedido, armado, empaque, cobro y entrega) de una empresa pyme que opera en la industria de fabricación de productos de azúcar y confitería ubicada en la localidad de Castelar, en la zona oeste del conurbano. Para ello se utilizaron instrumentos de observación sistemática y encuestas para medir el mejor desempeño y eficacia de los procesos PAE analizados. A partir de los datos relevados se recomienda a la empresa realizar la prueba piloto de implementación del software elegido para optimizar los procesos PAE, cuyos resultados permiten la mejora del proceso. Este proyecto de innovación/intervención basada en este caso de estudio aporta una mejora sustancial a los procesos PAE en empresas de similares características que afrontan las dificultades detectadas en el diagnóstico preliminar en el que se basó el plan estratégico presentado.

¹ Contador Público. Prosecretario Administrativo de la Universidad Nacional de La Matanza. San Justo, provincia de Buenos Aires. Argentina. Correo de contacto: mguerra@unlam.edu.ar



Propuesta para implementar el uso de la tecnología en pos de la eficiencia de los procesos de Pedido, Armado, y Empaque: un estudio de caso
Mariano Alejandro Guerra

Palabras claves: Administración de empresas, Gestión industrial, Planificación industrial, Marketing, Cambio tecnológico

Clasificación JEL: M0

Clasificación UNESCO: 5311

Title: *Proposal to implement the use of technology in pursuit of the efficiency of the processes of Order, Assemble, and Pack: a case study*

Abstract:

The present work of innovation and intervention consists of the development of a strategic plan through the application of computer technologies aimed at solving difficulties detected in the PAE processes (order, assembly, packaging, collection and delivery) of an SME company that operates in the sugar and confectionery manufacturing industry located in the town of Castelar, in the western area of the suburbs. For this, systematic observation instruments and surveys were used to measure the best performance and effectiveness of the PAE processes analyzed. Based on the data collected, it is recommended that the company carry out the pilot test of implementation of the chosen software to optimize the PAE processes, whose results allow the improvement of the process by 75%. This innovation/intervention project based on this case study provides a substantial improvement to the PAE processes in companies with similar characteristics that face the difficulties detected in the preliminary diagnosis on which the strategic plan presented was based.

Key words: Business management, Industrial management, Industrial planning, Marketing, Technological change



Propuesta para implementar el uso de la tecnología en pos de la eficiencia de los procesos de Pedido, Armado, y Empaque: un estudio de caso
Mariano Alejandro Guerra

Assunto: Proposta de implementação do uso da tecnologia em busca da eficiência dos processos de Pedido, Montagem e Embalagem: um estudo de caso

Resumo:

O presente trabalho de inovação e intervenção consiste no desenvolvimento de um plano estratégico através da aplicação de tecnologias informáticas visando a resolução de dificuldades detetadas nos processos PAE (encomenda, montagem, embalagem, recolha e entrega) de uma PME empresa que opera no setor do açúcar e indústria de confecção de confeitaria localizada no município de Castelar, na zona oeste dos subúrbios. Para isso, foram utilizados instrumentos de observação sistemática e pesquisas para mensurar o melhor desempenho e efetividade dos processos do PAE analisados. Com base nos dados coletados, recomenda-se que a empresa realize o teste piloto de implantação do software escolhido para otimizar os processos do PAE, cujos resultados permitem a melhoria do processo em 75%. Este projeto de inovação/intervenção baseado neste caso de estudo proporciona uma melhoria substancial dos processos do PAE em empresas com características semelhantes que enfrentam as dificuldades detetadas no diagnóstico preliminar em que se baseou o plano estratégico apresentado.

Palavra chave: Administração de empresas, Gestão industrial, Planejamento industrial, Marketing, Mudança tecnológica



Propuesta para implementar el uso de la tecnología en pos de la eficiencia de los procesos de Pedido, Armado, y Empaque: un estudio de caso
Mariano Alejandro Guerra

1. Introducción

La organización objeto de estudio de caso es una empresa familiar con 35 años de trayectoria en la fabricación de pastas frescas alimenticias, que se encuentra ubicada en la localidad de Castelar, Provincia de Buenos Aires.

Durante el período de Pandemia por Covid-19, años 2020 y 2021, la empresa tuvo una reducción de personal por múltiples causas tales como: enfermedades, personal de riesgo por patologías previas o bien exceptuados por la edad. Esto generó una complicación en el proceso de comercialización debido a las demoras en los procesos PAE (pedido – armado – empaque – cobro – entrega) de los productos, mientras que por otro lado la demanda fue creciente en el tiempo.

El presente trabajo se realizó a raíz de las dificultades que presentó la empresa en el manejo de los procesos PAE, y a raíz de ello se hace la propuesta de mejora e intervención que ocupa el desarrollo del presente trabajo basado en un plan estratégico que incluye la implementación de tecnología informática con el propósito de aumentar la eficiencia de los procesos PAE en dicha organización.

La elección del estudio de caso obedece a una modalidad de estrategia y selección de acceso a un universo determinado (Serbia y Cozzi, 2018) que se ajusta adecuadamente a la situación de análisis de esta organización, que se ajusta a las posibilidades y recursos de un proyecto de propuesta de intervención efectuado en forma individual (Bell, 2002 citado en Serbia y Cozzi, 2018).

La propuesta de intervención se extendió a un período de 12 meses durante el año 2022, y partiendo de la realización un diagnóstico de las necesidades de innovación e intervención de la empresa, y teniendo en cuenta características propias de la firma elegida con la información recogida se confeccionó un plan de mejora a través de la implementación de tecnología informática y se relevaron los resultados obtenidos.



Propuesta para implementar el uso de la tecnología en pos de la eficiencia de los procesos de Pedido, Armado, y Empaque: un estudio de caso
Mariano Alejandro Guerra

1.1 Formulación del problema

Debido a la situación de pandemia de Covid-19, la empresa bajo estudio afrontó una sensible reducción de personal por múltiples causas tales como: enfermedades, personal de riesgo por patologías previas o bien exceptuados por la edad. Esto generó una demora en el proceso de comercialización PAE (pedido – armado – empaque – cobro – entrega) de los productos, mientras que por otro lado la demanda fue creciente en el tiempo debido a las restricciones que el aislamiento social preventivo y obligatorio (ASPO) impuso. Algunos de los problemas que pudieron observarse en la empresa fueron:

- Deficiente comunicación interna.
- Escasa organización en el trabajo.
- Falta de supervisión y control de los procesos.
- Demoras generales en toda la cadena PAE.

A partir de los problemas detectados se realiza la propuesta de mejora e intervención que se desarrolla en el presente artículo.

1.2 Objetivo de la investigación

Determinar la factibilidad que presenta el uso de nuevas tecnologías de software para la mejora y optimización de los procesos PAE mediante el desarrollo e intervención de un plan estratégico en una organización seleccionada como caso de estudio.

2. Desarrollo

2.1 Marco teórico

Las organizaciones económicas tienen una dinámica constante y se encuentran en la búsqueda de mejoras que promuevan una evolución. Esta dinámica, se ve traducida en la modernización de los medios de producción a



Propuesta para implementar el uso de la tecnología en pos de la eficiencia de los procesos de Pedido, Armado, y Empaque: un estudio de caso
Mariano Alejandro Guerra

través de nuevas tecnologías, a fin de lograr una máxima utilización de los recursos físicos, sin dejar de lado el talento humano.

Según lo señala Cañeque, (2014, p:46). "Hacer lo que no se hizo hasta ahora no es tarea fácil. Alterar o mover lo existente, introducir novedades no reconocidas hasta ese momento es innovar. Esta acción requiere visión y entrenamiento".

Para describir los indicadores de gestión, Beltrán Jaramillo, (2000, p:33) afirma que "Un sistema de control de gestión tiene como objetivo facilitar a los administradores con responsabilidad de planeación y control de cada grupo operativo, información permanente e integral sobre su desempeño, que les permita a estos autoevaluar su gestión y tomar los correctivos del caso".

A sí mismo, "Se define un indicador como la relación entre las variables cuantitativas o cualitativas, que permite observar la situación y las tendencias de cambio generadas en el objeto o fenómeno observado, respecto de objetivos y metas previstos e influencias esperadas" Beltrán Jaramillo (2000, p:35).

Pensar un plan estratégico implica identificar el lugar en el que nos encontramos, donde queremos llegar, teniendo en cuenta la cantidad y la calidad de recursos y competencias que ya se disponen. "El primer ingrediente de una posición estratégica superior es la respuesta explícita al interrogante: ¿En qué negocio estamos? (Markides, 2002, p:29).

Es por ello por lo que es necesario comprender en primera instancia que la empresa bajo estudio nace como una empresa familiar con características propias tales como: la multiplicidad de funciones en el núcleo familiar tanto en la administración, gestión y conducción, y por ende, "Las competencias distintivas configuran las estrategias que aplica una compañía, y ellas conducen a una ventaja competitiva y una rentabilidad superior. Sin embargo, también es muy importante saber que las estrategias que se adopta una compañía desarrollan nuevos recursos y capacidades o fortalecen los recursos y las capacidades existentes, mejorando con ello sus competencias distintivas" (Hill, Jones y Schilling, 2015, p.84). "En su nivel más básico, la rentabilidad de una compañía



Propuesta para implementar el uso de la tecnología en pos de la eficiencia de los procesos de Pedido, Armado, y Empaque: un estudio de caso
Mariano Alejandro Guerra

depende de tres factores: 1) el valor que los clientes adjudican a los productos; 2) el precio que una compañía cobra por sus productos, y 3) los costos por crear esos productos” (Hill, Jones y Schilling, 2015, p.84).

A su vez LLanez Diaz (2012, p:47) sostiene que la rentabilidad “Es la capacidad que tiene la empresa para generar beneficios con el uso de sus bienes y derechos” y “Ante el nuevo desafío de organizar la producción y aplicar conocimientos a entornos cada vez más industrializados, la gestión tecnológica surge como una de las capacidades con las que puede contar la organización actual, para administrar la tecnología que se implemente dentro de las diferentes áreas organizativas, a saber, recursos humanos, finanzas, investigación y desarrollo, procedimientos informativos y gestión gerencial.” (Perozo y Nava, 2005, p:493).

2.2 Materiales y métodos

La propuesta de mejora e intervención se realizó mediante encuestas aplicadas a los trabajadores que intervienen en procesos PAE, encuestas a los clientes y observación directa en los puestos de trabajo y sectores del pedido, armado, empaque, cobro y entrega de la empresa pyme objeto del caso de estudio.



2.3 Resultados

Resultados de las encuestas al personal

El cuestionario de encuesta fue completado por un total de 17 empleados, 5 empleados del sector de atención al cliente, 4 empleados en el sector de armado de pedidos y 8 empleados del sector de elaboración de productos.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos.

Género: De acuerdo con las encuestas realizadas durante el mes de febrero 2022, encontramos que el 47,06% de los empleados son de sexo masculino y el 52,94% son empleados de sexo femenino. De esta manera se puede observar que aquellos empleados que están involucrados en el proceso de PAE según surge del análisis de los resultados obtenidos de la encuesta realizada son de predominantemente femenino.

Edad: Se observó que el promedio de edad de los empleados es de 41 años, lo cual deja a la vista que la empresa tiene un personal de mediana edad, si bien tiene empleados jóvenes de entre 25 a 35 años son solo el 11,77%, el 23,53% se encuentran entre los de mayor edad, es decir entre 47 a 57 años y la mayoría de los empleados formados por el 64,70% están incluidos entre los 36 a 46 años.

Antigüedad: El promedio de antigüedad entre los 17 empleados que intervienen en el proceso de PAE de la empresa 8 años, lo cual deja a la vista que hay una rotación del personal muy baja y un staff considerablemente estable. La mayor parte el 76,47% de los empleados tienen entre 7 a 19 años de antigüedad. Sin embargo, el 23,53% de los puestos son ocupados por empleados con una antigüedad de 1 a 6 años. También, se pudo obtener como resultado que durante la pandemia por Covid-19 durante los años 2020 y 2021 no se registraron nuevas incorporaciones.

Sector en el que trabajan: Se observó que el personal es distribuido en el 47,06% para la elaboración del producto que luego será utilizado y envasado según corresponda por las compras de los clientes, el 23,53% de los empleados se



Propuesta para implementar el uso de la tecnología en pos de la eficiencia de los procesos de Pedido, Armado, y Empaque: un estudio de caso
Mariano Alejandro Guerra

encuentran destinados al armado de pedidos para cubrir la demanda de los clientes que realizan sus pedidos en el mostrador y son atendidos por el restante 29,41% de los empleados abocados a la atención al cliente de la empresa.

Principales errores que se identifican en el proceso PAE

Los principales errores que se pudieron identificar según la información obtenida de los propios empleados quienes día a día intervienen y conviven con este proceso PAE fueron coincidentes en un 37,93% errores en el armado del pedido debido a dos factores predominantes e iguales con la sumatoria del 48,28% entre errores de armado (24,14%) y una escritura poco legible (24,14%) debido a la utilización de papel y lapiceras. Por otro lado, el 13,79%, que representa a 4 empleados, no han podido identificar como errores principales del proceso PAE a ninguno de los anteriores, indicando al factor "Otro", como el causante. También se puede identificar que el 100% de los empleados han coincidido que no hay confusiones en el pedido por parte de los empleados.

En cuanto a la entrega de pedidos es importante mencionar que, de los encuestados, el 41,94% ha considerado como factor principal de las demoras el error en el armado de los pedidos, mientras que en un porcentaje menor pero no por eso menos importante con un 25,81% error en el pedido mismo. Por otro lado, el 19,35% identifico que los errores en la entrega de pedidos son por el escaso personal que está abocado a estas tareas y a la alta demanda por parte de los clientes con un 9,68%. Por último, un 3,23% no selecciono ninguna de las opciones que se brindaban como factor de las demoras. El 67,75% de los errores son principalmente por errores humanos de las personas abocado a las tareas.

Respecto de la evaluación de la comunicación con sus compañeros en el proceso PAE, el total de los empleados indicó que tienen buena comunicación entre ellos.

En tanto la consideración acerca de si un software puede mejorar el proceso PAE, solo un bajo porcentaje de empleados manifiestan que no considera que un software puede mejorar el proceso PAE, mientras que el 29,41% dice no saber si



Propuesta para implementar el uso de la tecnología en pos de la eficiencia de los procesos de Pedido, Armado, y Empaque: un estudio de caso
Mariano Alejandro Guerra

el uso de nueva tecnología pudiera ayudar a mejorar o no el proceso. Por último, el 64,71% considera que si en cuanto a que la utilización del software puede mejorar el proceso.

Cuando se relevó la relación de los empleados con el uso de la tecnología, se observó que el 88% de los empleados tiene conocimiento en el uso de la tecnología, quedando solo el 12% que manifestó poseer un conocimiento nulo. Lo cual es muy positivo ya que representan a 15 de 17 empleados que están familiarizados con la utilización de tecnologías lo que ayudaría a una más rápida adaptación si se implementa un nuevo software.

Cuando se releva la disposición a realizar una actividad de capacitación para la utilización de un software se detectó la buena predisposición de los empleados a capacitarse en el uso de un nuevo software, con una adhesión positiva del 76,48% de ellos, en cambio un pequeño porcentaje 5,88% manifestó su negatividad ante la posibilidad de capacitación. Mientras que un 17,64% no sabe si está dispuesto/a a realizarla. Hay que destacar que 13 de 17 personas están dispuestas a una capacitación la cual podría llegar a solucionar algunos de los problemas detectados anteriormente.

Resultados de las encuestas de satisfacción de los clientes

El cuestionario fue completado por 70 clientes que de manera voluntaria y anónima accedieron a realizar la encuesta.

Género: Los resultados de la consulta nos permiten observar que de los 70 clientes que aceptaron y respondieron la encuesta 44 de ellos son mujeres lo que da un 62,86% y 23 varones 32,86 y 3 otro sexo 4.28%.

Edad: Se puede asumir que los clientes contactados son mayoritariamente adultos de entre 46 años a 55 años y 55 años o más de edad, indicado por el tipo de rango de edad que se tomó en cuenta. Muchos de ellos, clientes desde hace muchos años según se pudo relevar. De 26 años a 35 años se pueden observar que el 14,25% de los clientes se encuentran en este rango al igual porcentaje que el



Propuesta para implementar el uso de la tecnología en pos de la eficiencia de los procesos de Pedido, Armado, y Empaque: un estudio de caso
Mariano Alejandro Guerra

rango de edad 36 años a 54 años. Por último, podemos ver que únicamente el 8,57% forman parte del rango entre los 18 años a 25 años.

Tiempo transcurrido como cliente: Cuando se consultó desde cuando es cliente las respuestas obtenidas arrojan resultados muy positivos ya que podemos observar que el 44,28% de los clientes compran desde hace más de 11 años, el 27,14% entre 11 años a 15 años y el restante 17,14% realiza sus compras desde hace ya más de 15 años, el 10% compra desde hace 1 a 5 años, mientras que un grupo importante de clientes se ha sumado en el último año llegando al 12,86%.

Forma de conocimiento de la empresa: Esta cuestión contiene las respuestas a una pregunta con opciones múltiples, donde un cliente podía seleccionar una o varias formas a través de las cuales conoció a la empresa. En él podemos observar que la mayor parte conoció a la empresa a través de amigos/ familiares, también por cercanías con la ubicación del negocio. Por otro lado, se puede observar que los clientes utilizaron aplicaciones de compras (APP) que los llevaron a conocer a la empresa. De igual manera los clientes especificaron que conocieron a la empresa por sus publicaciones en radio y revistas y en una menor cantidad también por sus publicaciones en redes sociales. Pocos no encontraron la opción deseada para decirnos como fue ese primer acercamiento y eligieron otra forma como respuesta.

Probabilidad de continuar adquiriendo productos: ¿Qué tan probable es que sigas comprando nuestros productos?: Los resultados obtenidos permiten observar que el 95,72% de los clientes respondió que va a seguir comprando los productos de la empresa, mientras que un pequeño grupo 1,43% dijo que nada probable es que continúe con sus compras en esta empresa y un 2,86% es poco probable que continúe.

Adicionalmente se realizaron una serie de siete preguntas donde los clientes podían poner su grado de satisfacción ante distintas situaciones y/o cuestiones relacionadas con la empresa.

¿Cuán satisfecho está con la atención recibida en el local?: El grado de satisfacción general de los clientes en muy bueno según se pudo observar un total del 70%,



Propuesta para implementar el uso de la tecnología en pos de la eficiencia de los procesos de Pedido, Armado, y Empaque: un estudio de caso
Mariano Alejandro Guerra

el 27,10 dijo estar muy satisfecho y el 42,90% satisfecho. Mientras algunos clientes mostraron estar poco satisfechos con un 12,90% y nada satisfecho en un 1,40%.

¿Cuán satisfecho esta con la atención recibida telefónicamente?: En este punto el 15,70% de los clientes encuestados manifestó estar muy satisfecho con la atención recibida telefónicamente, mientras que un 45,70% dijo estar satisfecho. Por otro lado, hay un 22,90% que se encuentra poco satisfecho y finalmente el 10% se encuentra nada satisfecho con la atención. También hay un 5,70% que selecciono la opción no sabe para responder.

¿Qué tan satisfecho estas con el tiempo de espera para la atención?: El 7,10% manifestó estar muy satisfecho mientras que el 35,70% solo satisfecho con el tiempo de espera para la atención. También hay clientes que están poco satisfechos con el 28,60% y otros con el 4,30% nada satisfechos.

¿Qué tan satisfecho estas con el tiempo de espera para recibir el pedido?: De acuerdo con la encuesta realizada manifestaron estar muy satisfechos el 18,60% de los clientes y el 41,40% satisfechos con la espera para recibir el pedido. El 20% se encuentra poco satisfecho y en menor porcentaje con el 18,60% nada satisfecho. Hubo un 1,40% que selecciono la opción No Sabe su grado de satisfacción.

¿Cuán satisfecho esta con el precio de los productos?: Se pudo observar que el 25,70% está muy satisfecho y el 55,70% satisfecho con los precios de los productos de la empresa, formando un 81,40% total. Por otro lado, hay un 8,60% que manifestó estar poco satisfecho y un 4,30% nada satisfecho. También hubo un 5,70% que respondió No Sabe en relación con la satisfacción de los productos.

¿Cuán satisfecho esta con el armado de su pedido?: Ante esta cuestión, el 18,60% se encuentra muy satisfecho con el armado de su pedido y el 32,90% manifestó estar satisfecho. Mientras que el 20% dijo estar poco satisfecho y un 27.10% nada satisfecho. También un mínimo porcentaje que represento el 1.40% dijo no saber.

¿Está conforme con las medidas de prevención sanitarias implementadas contra el COVID-19 (¿alcohol en gel, barbijos, desinfección, etc.?): Se pudo observar que



Propuesta para implementar el uso de la tecnología en pos de la eficiencia de los procesos de Pedido, Armado, y Empaque: un estudio de caso
Mariano Alejandro Guerra

la gran mayoría de los clientes dijo estar conforme con las medidas de prevención sanitarias implementadas por la empresa con un 91,40% entre los muy satisfechos 34,30% y los satisfechos 57,10%. También encontramos un 5,70% que se encuentra poco satisfecho y un 2,90% respondió no saber. Por último, es importante destacar que no hubo ningún cliente que allá manifestado estar en disconformidad por las medidas sanitarias.

3. Conclusiones

La investigación realizada en el presente trabajo nos permite concluir que las nuevas herramientas que se proponen utilizar en el proceso PAE, mejorarían los errores y las demoras indicados por el personal y los clientes en las encuestas realizadas.

Se pudo observar que la empresa debe centrarse en entrenar la fuerza laboral para enfrentar el futuro y afrontar las habilidades críticas que la empresa necesita para obtener una ventaja competitiva sostenible.

Esto será de gran importancia debido a que un 12% de los empleados manifestaron tener un nulo conocimiento tecnológico, pero a su vez consideraron en un 64,71% que el software puede mejorar el proceso PAE.

Hoy en día, en el país, se siguen utilizando herramientas clásicas en los procesos PAE, sin embargo, de a poco se van incorporando nuevas tecnologías a estos procesos.

Según las encuestas realizadas, los clientes se muestran satisfechos con la atención recibida en el local, en un total del 42,90%. El 95,72% manifestó ser muy probable que siga comprando productos de la empresa.

Así también, el resultado de los instrumentos utilizados refleja que los clientes se muestran pocos satisfechos (20%) y un 27,10% nada satisfecho con el armado de los pedidos.

Ante estos porcentajes, es sustantivo para la empresa modificar el proceso PAE incorporando el uso de la tecnología software y de esta manera brindar una



Propuesta para implementar el uso de la tecnología en pos de la eficiencia de los procesos de Pedido, Armado, y Empaque: un estudio de caso
Mariano Alejandro Guerra

respuesta eficaz a esos clientes que en un porcentaje del 44.28% eligen comprar en la empresa hace más de 11 años.

Todo cambio puede presentar resistencias por los clientes y empleados, por ello surge la posibilidad de realizar una prueba piloto de la implementación del software y evaluar su posterior conveniencia.

4. Referencias

Beltrán Jaramillo J.M. (2000). *Indicadores de gestión. Herramientas para lograr la competitividad*. 2º Edición. 3R Editores.

Hill, C.W.L; Jones, G. R. y Schilling, M. (2015). *Administración Estratégica: Teorías y Casos. Un enfoque integral*. Cengage Learning Editores S.A.

Markides C. (2002). *En la estrategia está el éxito. Guía para formular estrategias*. Grupo Editorial Norma.

Llanes Díaz, M. (2012) *Análisis contable con un enfoque empresarial*. Editorial EUMED

Perozo, E. y Nava, A. (2005) El impacto de la gestión tecnológica en el contexto empresarial. *Revista Venezolana de Ciencias Sociales*, vol. 9, núm. 2. Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt Cabimas, Venezuela. Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/pdf/309/30990214.pdf> Fecha de acceso: 22/6/2023

Serbia, J.M. y Cozzi, C. (2018). *El proceso de producción de datos de la investigación social. Nociones y herramientas básicas para la práctica investigativa*. Buenos Aires.