

Aportes a la Responsabilidad Social empresarial desde empresas del sector de servicios públicos de agua y saneamiento básico ubicadas en el área metropolitana de Bogotá, D. C.*

Contributions to corporate social responsibility from companies utility sector water and basic sanitation in the metropolitan area of Bogotá, D. C.

Recibido: 22 de marzo de 2015
Revisado: 26 de mayo de 2015
Aceptado: 19 de octubre de 2015

*Samuel Leonardo Villamizar Berdugo***
Alcaldía Local de San Cristóbal

RESUMEN

La presente investigación se ocupa de profundizar el enfoque de Responsabilidad Social desde el cual, empresas de servicios públicos domiciliarios de agua y saneamiento básico ubicadas en el área metropolitana de

Bogotá, D. C., gestionan sus planes, programas y proyectos, los cuales impactan en las comunidades desde distintas perspectivas. A partir de las concepciones de sus directivos, de sus directrices y del grado de acercamiento de tales experiencias con lo planteado en el estándar internacional Guía de Responsabilidad Social

* Artículo de investigación.

** Ingeniero Electrónico. Administrador de Empresas. Magíster en Desarrollo Educativo y Social. Jefe (E) Oficina de Autoevaluación y Acreditación. Fondo de Desarrollo Local de San Cristóbal. Alcaldía Local de San Cristóbal, Bogotá D. C. Correo electrónico: ing.samuelv@gmail.com, samuel.villamizar@gobiernobogota.gov.co

ISO 26000:2010, aparece la necesidad de contar con información relevante que permita determinar procesos de reflexión y transformación empresarial que puedan constituir un punto de partida que permita la generación de herramientas para orientar la implementación de las dimensiones de la Responsabilidad Social en su gestión corporativa.

Palabras clave: Responsabilidad Social, servicios públicos, sistemas de gestión.

ABSTRACT

This research is focused on deepening the approach of social responsibility from which public water and basic sanitation companies located in the metropolitan area of Bogotá, D. C. manage their plans, programs and projects, which impact on communities from different perspectives. Based on the conceptions of its executives, guidelines, and the degree of approach of such experiences with the international standard ISO 26000: 2010, the need arises to have relevant information to determine the reflection processes and the business transformation that can constitute a starting point to generate tools that guide the implementation of the dimensions of social responsibility in its corporate governance.

Keywords: Social Responsibility, public services, management systems.

INTRODUCCIÓN

La Responsabilidad Social (RS) tiene un alto impacto en el contexto de las empresas de servicios públicos, en especial de las de agua y saneamiento básico, por su cercano vínculo con el medio ambiente y con las

comunidades impactadas. Por ello, las concepciones, decisiones y prácticas de la gerencia y de las actividades que desempeñan hacia la comunidad, que involucran aspectos relacionados con el ambiente, la salud ocupacional y los resultados económicos esperados por la organización resultan importantes para valorar los niveles de apropiación de este importante compromiso con sus grupos de interés o actores involucrados.

A partir de los movimientos e instituciones, tanto internacionales como nacionales, que han buscado apoyar, a través de un compromiso compartido hacia la RS, con una conducta transparente y ética, la contribución y la orientación hacia el desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad, vista como un todo, han emergido leyes y normas de conducta que buscan ser integradas en la organización y ser aplicadas en todas las relaciones de la misma.

En este sentido, el grado de involucramiento y conocimiento por parte de los miembros de una organización frente a la RS, lleva al exhorto de su cumplimiento voluntario, como parte de su pensamiento estratégico, su visión y misión y como condición de principios y valores. Esta investigación tuvo como objetivos el estudio de las concepciones sobre Responsabilidad Social en directivos de empresas de servicios públicos domiciliarios de agua y saneamiento básico, ubicadas en el área metropolitana de Bogotá, D. C.; conocer las directrices y las decisiones de gerencia en materia de Responsabilidad Social a partir de las cuales esas empresas gestionan sus planes, programas y proyectos. De igual forma, analizar sus prácticas en materia de Responsabilidad Social dentro de los planteamientos de la Guía de Responsabilidad Social ISO 26000:2010.

Fue realizada en dos empresas de servicios públicos de agua y saneamiento básico, ubicadas dentro del área metropolitana de Bogotá, D. C., estas son: Caudales de Colombia S. A. - HydrosMosquera S. en C. A., y Aguazul de Bogotá S. A., E. S. P.

METODOLOGÍA

De conformidad con los objetivos establecidos se adoptó un diseño metodológico mixto, puesto que este permite aplicar técnicas cualitativas y técnicas cuantitativas en consideración a la naturaleza y abordaje del problema de investigación. Por esta razón fue preciso asumir una perspectiva descriptiva-analítica con fundamento en el paradigma positivista de Khun; con hipótesis de trabajo y variables independientes y variables dependientes que fueron operacionalizadas y consideradas para analizar una muestra de dos empresas establecidas, a partir de la determinación de un universo calculado, mediante muestreo aleatorio simple aplicando una entrevista en profundidad para obtener análisis de los discursos y analizar la relación de contextos estructurales y situacionales, a la vez que desde lo cuantitativo el instrumento abordó una serie de atributos que fueron analizados y calificados de manera porcentual para determinar los niveles de apropiación de los mismos, como se expone a continuación.

Dada su perspectiva descriptiva-analítica, se realizó una descripción y análisis de la gestión de empresas de servicios públicos de agua y saneamiento básico, en términos de la incorporación de la Responsabilidad Social en sus prácticas. Desde el referente descriptivo se analiza el conjunto y la búsqueda de asociaciones, tras la construcción de modelos y formulación de hipótesis y desde el referente analítico se prueba la hipótesis y se analiza el resultado, sugiriendo nuevos estudios descriptivos que derivan del tratamiento de datos y de hechos observados y registrados, la clasificación de los registros que soportan las variables y su consecuente análisis, así como la identificación de particularidades que permitieron establecer generalizaciones de corte procedimental que fueron objeto de contrastación a partir de los datos recabados en los instrumentos aplicados.

Se realizó de forma descriptiva-analítica y su intención fue generar un punto de partida para otras

investigaciones frente a la Responsabilidad Social en el sector de servicios públicos.

Para la presente investigación se asumió el paradigma positivista. Kuhn (1969, p. 319) acuñó el término de paradigma, siendo las representaciones de las realizaciones científicas universalmente reconocidas que durante cierto tiempo proporcionan modelos de problemas y soluciones a una comunidad científica. Se seleccionó este paradigma, dado el enfoque predictivo de la investigación, a partir de la formulación de una hipótesis, validada a través de los instrumentos aplicados.

Como hipótesis general se planteó que las empresas de servicios públicos de agua y saneamiento básico en el área metropolitana de Bogotá, D. C., no incorporan de forma explícita la Responsabilidad Social como parte de su plataforma estratégica, de sus valores y de su gestión corporativa.

Las hipótesis específicas fueron: 1) existe ausencia de conceptos sobre Responsabilidad Social en directivos de las empresas de servicios públicos de agua y saneamiento básico ubicadas en el área metropolitana de Bogotá, D. C.; 2) no existen lineamientos o directrices de Responsabilidad Social en los documentos estratégicos de las empresas de servicios públicos de agua y saneamiento básico ubicadas en el área metropolitana de Bogotá, D. C., para gestionar sus planes, programas y proyectos; y 3) el cumplimiento de los principios planteados en el estándar internacional Guía de Responsabilidad Social ISO 26000:2010 no es explícito en los aportes que realizan las empresas de servicios públicos de agua y saneamiento básico ubicadas en el área metropolitana de Bogotá, D. C.

Se consideraron tres variables independientes en el estudio, a saber: 1) directivos de las empresas de servicios públicos de agua y saneamiento básico ubicadas en el área metropolitana de Bogotá, D. C., 2) documentos

estratégicos para la gestión de planes, programas y proyectos en empresas de servicios públicos de agua y saneamiento básico ubicadas en el área metropolitana de Bogotá, D. C., y 3) prácticas de gestión en empresas de servicios públicos de agua y saneamiento básico ubicadas en el área metropolitana de Bogotá, D. C.

Como variables dependientes se consideraron: 1) las concepciones de Responsabilidad Social en directivos de las empresas, 2) la existencia de lineamientos o directrices en materia de Responsabilidad Social, y 3) el nivel de cumplimiento de los principios planteados en el estándar internacional Guía de Responsabilidad Social ISO 26000:2010 en las prácticas empresariales.

El estudio se realizó en empresas de servicios públicos de agua y saneamiento básico ubicadas en el área metropolitana de Bogotá, D. C., para lo cual se realizó un muestreo no probabilístico por conveniencia. Considerando como criterios de selección la ubicación en el área metropolitana de Bogotá, D. C., su representatividad en el sector y la disponibilidad para el acceso a la información se seleccionaron: Caudales de Colombia S. A., E. S. P. - HydroMosquera S. en C. A., y Aguazul de Bogotá S. A., E. S. P.

La recolección de la información se realizó a través de una matriz de calificación porcentual, la cual fue elaborada para valorar la apropiación de la Responsabilidad Social en las empresas estudiadas a partir de cada uno de los siete principios de Responsabilidad Social; esto con el fin de conocer el nivel de apropiación de los principios en mención desde una escala diseñada que consideró seis posibilidades de valoración: “No se ha trabajado”; “Avance conceptual, documentos en borrador”; “Documentos aprobados por la gerencia y divulgados”; “Aspectos implementados, con evidencias de ejecución”; “Aspectos evaluados o auditados” y “Aspectos con formulación de mejora continua”, y con tres atributos valorados por cada principio para

un total de 21 atributos (ítems). Una vez se contó con la validación del instrumento se realizó su aplicación previa concertación con el directivo que atendería la entrevista a profundidad en cada una de las empresas seleccionadas para la presente investigación.

La matriz de calificación porcentual ya referenciada, fue validada por expertos en estadística y en metodología de la investigación a través de un juicio de expertos, cuyos aportes conllevaron a ajustarlo, de forma tal que proporcionó como resultado el instrumento de valoración nivel de apropiación de los principios previstos en la guía Internacional de Responsabilidad Social ISO 26000:2010 ajustado a cinco posibilidades de valoración, como se informa a continuación.

Tabla 1. Valoración y peso porcentual del instrumento 3.

POSIBILIDADES DE VALORACIÓN Y PESO PORCENTUAL ASIGNADO				
No se ha trabajado	Avance conceptual, documentos en borrador	Documentos aprobados por la gerencia y divulgados	Aspectos implementados, con evidencias de ejecución	Aspectos evaluados o auditados con plan de mejoramiento
0 %	25 %	50 %	75 %	100 %

Fuente: elaboración propia.

El propósito principal del componente cualitativo de esta investigación fue analizar la relación de contextos estructurales y situacionales. También pretendió identificar la profundidad de las realidades y su sistema de relaciones en torno al dinamismo que le es propio. En este sentido, es preciso anotar el concepto de Ruiz (1996):

El trabajo cualitativo consiste en inscribir (descripción densa) y especificar (diagnóstico de la situación) es decir, establecer el significado que determinados actos sociales tienen para sus actores y anunciar lo que este hallazgo muestra de su sociedad y en general de toda la sociedad (p. 52).

La información fue recopilada mediante la aplicación de una entrevista en profundidad, de la cual se

obtuvieron análisis de los discursos presentes en el nivel directivo de las empresas estudiadas frente a las concepciones y prácticas de Responsabilidad Social.

Para alcanzar los objetivos propuestos en esta investigación, se hizo necesario observar el contexto empresarial del sector analizado de lo cual surgieron cinco categorías iniciales de análisis: “Responsabilidad Social”, “servicios públicos domiciliarios: agua y saneamiento básico”, “calidad en el servicio”, “globalización” y “estilo de dirección”, las cuales fueron objeto de revisión y ajustes, proceso del cual finalmente se seleccionaron dos categorías de análisis, las cuales son las que más aportan a la necesidad de analizar la incorporación de la Responsabilidad Social como aspecto de la gestión en empresas del sector servicios públicos de agua y saneamiento básico, ubicadas en el área metropolitana de Bogotá D. C.; estas categorías fueron: 1) Responsabilidad Social y 2) servicios públicos domiciliarios: agua y saneamiento básico.

La construcción del instrumento denominado entrevista en profundidad, presentó dos etapas:

En una primera etapa, desde las cinco categorías iniciales de análisis, se formularon catorce preguntas para dar cuenta de los objetivos de la investigación. Sin embargo, en una segunda etapa, luego de valorar las categorías que directamente le aportaban a la investigación, es decir las dos antes citadas, se reformularon las preguntas inicialmente planteadas, lo cual arrojó un instrumento con seis preguntas.

Se entrevistó a dos directivos pertenecientes a las empresas de servicios públicos que reunieran el siguiente perfil: a) que tuvieran al menos dos años de experiencia laboral; b) que el alcance de su cargo implicara el tema de la Responsabilidad Social en la organización; c) que perteneciera al nivel de la alta o media gerencia; d) no importó su sexo, ni edad; e) que mostrara entusiasmo con la temática de estudio.

El proceso investigativo posibilitó identificar relaciones e interpretaciones en torno al objetivo establecido, por ende, al término de la recolección y organización de los datos y registros se procedió a la transcripción de la información obtenida en las entrevistas a profundidad, organizando las respuestas en torno a las concepciones de Responsabilidad Social, también al diligenciamiento de la guía de observación documental, para identificar lineamientos o directrices en torno al tema de estudio y finalmente la matriz de calificación porcentual, en la cual se valoró el nivel de apropiación de los siete principios previstos en el estándar internacional analizado y sus desarrollos.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Concepciones sobre Responsabilidad Social (RS) en directivos

Como resultado de la aplicación, sistematización y análisis de las entrevistas en profundidad, a las dos empresas participantes de la presente investigación, se obtuvo lo siguiente:

Concepción de RS

Frente al concepto de Responsabilidad Social, las directivas entrevistadas en general, manifestaron su comprensión hacia el desarrollo social, a través de acciones emprendidas en relación con las personas tanto a nivel interno y externo, igualmente se pudo identificar un enfoque hacia lo social, en perspectivas del cliente interno, con programas de salud ocupacional. Se expresó que la Responsabilidad Social se traduce en actividades que se realizan tanto en el presente como a futuro, relacionadas con el tema social, ambiental y de impacto económico tanto para la empresa como para la comunidad, lo cual indica una claridad de las tres dimensiones de la Responsabilidad Social.

Políticas de RS

En relación con la existencia de política de Responsabilidad Social, las directivas entrevistadas manifestaron que en sus organizaciones, en la actualidad, no existe una política documentada de RS. Sin embargo, manifestaron que se realizan algunas prácticas consideradas como Responsabilidad Social.

Compromiso con la RS

Frente al compromiso social de la organización con el desarrollo del país, las entrevistadas manifestaron que se prevé tener en cuenta futuras interacciones con la comunidad. Sin embargo, indicaron que se trabaja temas de medio ambiente, a través de la operación de las empresas y se propende por un enfoque de inclusión social en la vinculación de personal.

Impacto ambiental: calidad del agua

Para la incidencia positiva en la calidad del agua y en el manejo de residuos en pro de la conservación de condiciones ambientales favorables para futuras generaciones, las directivas entrevistadas manifestaron que dicha incidencia se logra con planes de manejo ambiental y de tratamiento de aguas residuales, así como la medición frecuente de la calidad del agua. Frente al manejo de residuos, manifestaron que su recolección se realiza según lo exige la normatividad en cuanto a medio ambiente se refiere.

Aporte económico: presupuesto RS

En cuanto al presupuesto apropiado para iniciativas de Responsabilidad Social, manifestaron que sí se tienen en cuenta este tipo de rubros, con acciones definidas desde los planes y documentos financieros de las empresas. Se encontraron enfoques de inversión en: trabajo con comunidades, medio ambiente y salud ocupacional.

Impacto de proyectos

Finalmente, en cuanto a la forma en que se llega a las poblaciones en las cuales la organización impacta con sus proyectos y servicios, manifestaron la posibilidad de realizar ejercicios de caracterización en perspectivas de la expansión del negocio, en uno de los casos, inclusive se manifestó la existencia un proceso denominado “Gestión Social” identificado y documentado dentro del Sistema de Gestión de Calidad y la realización de procesos de acercamientos con los grupos de interés, a través de las Juntas de Acción Comunal.

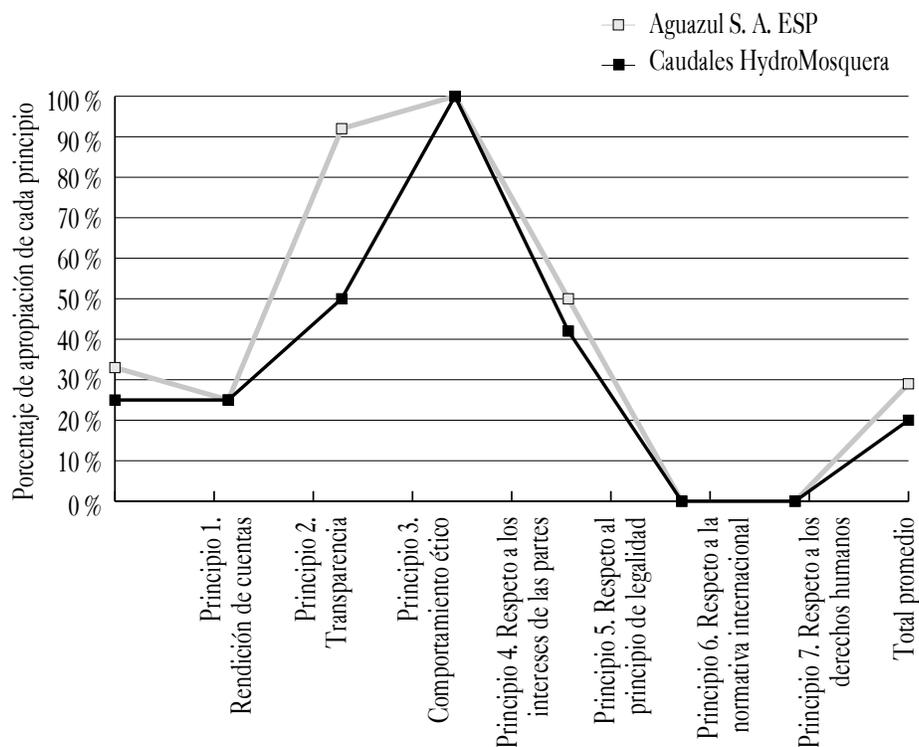
Lineamientos o directrices en materia de Responsabilidad Social existentes en documentos estratégicos

Teniendo en cuenta los documentos consultados, a los cuales se accedió con autorización formal y expresa, en general, se encontró que los mismos, aunque cumplen con los requisitos generales esperados en términos de estructura y de contenido, no cuentan con lineamientos o directrices en materia de Responsabilidad Social empresarial, salvo algunos aspectos relacionados de manera tangencial, en materia de partes interesadas y en materia ambiental y de salud y seguridad ocupacional.

Aporte de las prácticas de gestión existentes al cumplimiento de los principios planteados en el estándar internacional guía de Responsabilidad Social ISO 26000:2010

A partir de la aplicación del instrumento valoración del nivel de apropiación de los principios planteados en la ISO 26000:2010, a las dos empresas participantes de la investigación, de lo cual se obtuvo lo siguiente:

Figura 1. Comparativo resultados calificaciones promedio nivel de apropiación RS, según ISO 26000:2010.



Fuente: elaboración propia.

Por lo cual, es posible afirmar que las empresas analizadas, desde sus prácticas de gestión, no aportan mayores desarrollos para el cumplimiento de los principios establecidos en el estándar internacional Guía de Responsabilidad Social ISO 26000:2010.

CONCLUSIONES

En relación con las concepciones, directrices y prácticas sobre Responsabilidad Social existentes en empresas de servicios públicos de agua y saneamiento básico ubicadas en el área metropolitana de Bogotá, D. C., se concluye que:

En el nivel directivo de las empresas estudiadas existen aproximaciones acertadas al concepto de responsabilidad y sus dimensiones para un contexto como

el de las empresas de servicios públicos de agua y saneamiento básico. Esta situación permite considerar escenarios favorables para introducir esta importante iniciativa en la legislación en materia de servicios públicos de agua y saneamiento básico.

Las directivas de las empresas estudiadas manifestaron no contar con política de Responsabilidad Social documentada, aunque en criterio de las entrevistadas se gestionan algunas prácticas incipientes que le apuntan a este importante enfoque organizacional. En este sentido, es preciso anotar la importancia de potencializar esfuerzos organizacionales para recorrer otros caminos de madurez de los sistemas de gestión y avanzar hacia el desarrollo sostenible del sector de servicios públicos, en especial de agua y saneamiento básico.

Las empresas participantes consideran que su compromiso social con el desarrollo del país puede ser tenido

en cuenta en su gestión, inclusive una de ellas indicó que dicha dinámica se encontraba en proceso de estructuración, por lo cual se prevé tener en cuenta futuras interacciones con la comunidad. Sin embargo, los aspectos de protección y cuidado del medio ambiente aún deben ser vistos desde sus enfoques amplios, más allá de considerar el cumplimiento normativo en materia ambiental o la inclusión social en cuanto a la vinculación laboral, es considerar el desarrollo sostenible de las organizaciones en el marco de una estrecha relación con las comunidades en las cuales desarrollan sus planes, programas y proyectos.

Se considera que el cuidado en la calidad del agua y en el manejo de residuos con el fin de promover la conservación de condiciones ambientales favorables para futuras generaciones, solo debe estar reflejado en los planes de manejo ambiental y de tratamiento de aguas residuales, mas no se tiene en cuenta en las formulaciones estratégicas de este tipo de organizaciones, toda vez que se desarrollan proyectos que por su naturaleza requieren mayores cuidados en cuanto a los impactos ambientales, frente a las dificultades actuales del deterioro del hábitat.

En la actualidad la legislación colombiana no cuenta con desarrollos normativos que permitan mayores acercamientos a los conceptos de Responsabilidad Social a nivel de gestión y también de establecer la obligatoriedad de un apalancamiento financiero necesario para estas dinámicas organizacionales que requieren no solo de asignaciones presupuestales, sino también de contar con acciones e iniciativas dentro de los Planes Estratégicos, Tácticos y Operativos de las empresas del sector.

Aunque en Colombia se cuenta con normatividad en materia de gestión ambiental y de seguridad en el trabajo y salud ocupacional, dicha normatividad no se encuentra articulada en pro de la configuración de prácticas empresariales que permitan gestionar un desarrollo sostenible y sustentable.

La rendición de cuentas a la comunidad y el adecuado manejo de los grupos de interés son prácticas que pueden representar mayores beneficios a las empresas de servicios públicos de agua y saneamiento básico, sobre todo para garantizar que se impacte positivamente a las poblaciones en las cuales la organización interviene con sus proyectos y servicios. Una de las empresas participantes manifestó que su acercamiento con la comunidad, es a través de las juntas de acción comunal, lo cual permite generar espacios de información y diálogo según las consideraciones de la Guía de Responsabilidad Social ISO 26000:2010.

Las concepciones y prácticas sobre Responsabilidad Social empresarial presentes en las empresas participantes no profundizan los planteamientos teóricos existentes en esta materia.

La documentación estratégica de las organizaciones participantes, aunque cumple con los requisitos generales en términos de estructura y de contenido, no cuenta con lineamientos o directrices en materia de Responsabilidad Social empresarial, salvo algunos aspectos relacionados de manera tangencial, en materia de partes interesadas y en materia de salud y seguridad ocupacional.

Las empresas analizadas, desde sus prácticas de gestión, no aportan elementos suficientes al cumplimiento de los principios establecidos en la Guía de Responsabilidad Social ISO 26000:2010, tal vez porque no existe la obligación de desarrollar este estándar internacional, desde la perspectiva legislativa del país.

En relación con las concepciones, directrices y prácticas sobre Responsabilidad Social existentes en empresas de servicios públicos de agua y saneamiento básico ubicadas en el área metropolitana de Bogotá, D. C., se recomienda lo siguiente:

Es necesario introducir la importante iniciativa de la Responsabilidad Social en la legislación disponible en

materia de servicios públicos de agua y saneamiento básico, dado que en el nivel directivo de las empresas estudiadas no existen aproximaciones acertadas al concepto de responsabilidad y sus dimensiones para un contexto como el de las empresas de servicios públicos de agua y saneamiento básico.

Es preciso potencializar esfuerzos organizacionales de las empresas participantes para recorrer otros caminos de madurez de los sistemas de gestión y avanzar hacia el desarrollo sostenible del sector de servicios públicos, en especial de agua y saneamiento básico.

Se recomienda a las empresas participantes de la investigación, fortalecer los aspectos de protección y cuidado del medio ambiente, desde enfoques de mayor amplitud; más allá de considerar el cumplimiento normativo en materia ambiental o la inclusión social en cuanto a la vinculación laboral, es preciso considerar el desarrollo sostenible de las organizaciones en el marco de una estrecha relación con las comunidades en las cuales desarrollan sus planes, programas y proyectos.

Se considera que el cuidado en la calidad del agua y en el manejo de residuos con el fin de promover la conservación de condiciones ambientales favorables para futuras generaciones, debe estar reflejado en los planes de manejo ambiental y de tratamiento de aguas residuales.

Se sugiere a las empresas participantes fortalecer aspectos como la rendición de cuentas a la comunidad, la transparencia, el comportamiento ético, el respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y el respeto a los derechos humanos, dado que son prácticas que pueden representar mayores beneficios a las empresas de servicios públicos de agua y saneamiento básico, sobre todo para garantizar que se impacte positivamente a las poblaciones en las cuales la organización interviene con sus proyectos

y servicios, según las consideraciones de la Guía de Responsabilidad Social ISO 26000:2010.

Se sugiere a las empresas participantes, fortalecer las concepciones y prácticas sobre Responsabilidad Social empresarial en el personal vinculado a partir de los planteamientos teóricos existentes en esta materia.

Es recomendable que la documentación estratégica de las organizaciones participantes incluya lineamientos o directrices en materia de Responsabilidad Social empresarial, en sus dimensiones económica, social y ambiental.

Se recomienda a la legislación colombiana adelantar desarrollos normativos que permitan mayores acercamientos a los conceptos de Responsabilidad Social a nivel de gestión, y también de establecer la obligatoriedad de un apalancamiento financiero necesario para estas dinámicas organizacionales que requieren no solo de asignaciones presupuestales, sino también de contar con acciones e iniciativas dentro de los planes estratégicos, tácticos y operativos de las empresas del sector.

Es preciso que el estado colombiano articule la normatividad en materia de gestión ambiental y de seguridad en el trabajo y salud ocupacional, para avanzar en la configuración de prácticas empresariales que permitan gestionar un desarrollo sostenible y sustentable.

REFERENCIAS

- Cantoni, M. (2009). Técnicas de muestreo y determinación del tamaño de la muestra en investigación cuantitativa. *Revista Argentina de Humanidades y Ciencias Sociales*, 7(2).
- Kuhn, T. (1969). *La estructura de las revoluciones científicas*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Ruiz, J. I. (1996). *Metodología de la investigación cualitativa*. Bilbao: Universidad de Deusto.