

Recluta-Te. Plataforma de difusión y divulgación en el seguimiento de egresados Recluta-Te. A platform to communicate and spread information to monitor graduated students

Gamboa Rodríguez P.G.¹, Cuenca Álvarez E.² Macedonio Martínez M³

^{1,2,3} División de Ingeniería Informática, Instituto Tecnológico Superior de Coatzacoalcos. Carretera Antigua Minatitlán Km. 16.5, Col. Reserva Territorial, C.P. 96536, Coatzacoalcos, Veracruz, México.

¹pgamboar@itesco.edu.mx, ²ecuencaa@itesco.edu.mx, ³mmacedonim@itesco.edu.mx

Fecha de recepción: 3 de junio 2018

Fecha de aceptación: 23 de agosto 2018

Resumen. El presente estudio se genera a partir de las estadías en el departamento de Vinculación donde se encuentra el enlace final entre el estudiante y el futuro profesional próximo a egresar. Dicho departamento cuenta con la consigna de mantener la comunicación abierta entre la comunidad estudiantil y las diferentes oportunidades locales, estatales, nacionales e internacionales que permitan ser el enlace para los jóvenes durante su estancia académica y posterior a ella. Recluta-Te, es la plataforma resultante que permite acortar la brecha de comunicación entre el departamento de vinculación, las áreas de oportunidad (capacitación, ofertas laborales, becas, estancias o estadías estudiantiles, servicio social y/o residencias profesionales) proveedores de las mismas y la comunidad estudiantil o egresada, esto a través de un seguimiento de couch establecido por la vinculación escolar de la Institución.

Palabras Clave: Plataforma WEB, Seguimiento de Egresados, Coach de retroalimentación.

Summary. The present study is generated from the stays in the Department of Bonding where the final link between the student and the future professional nearing graduation is found. This department has the aim of maintaining open communication between the student community and the different local, state, national and international opportunities that allow young people to be connected during their academic stay and afterwards. Recluta -Te, is the resulting platform that allows to shorten the communication gap between the department of connection, the areas of opportunity (training, job offers, scholarships, stays or student stays, social service and / or professional residences) suppliers of the same and the student community or graduates, this through a follow-up of couch established by the school link of the Institution.

Keywords: WEB Platform, Graduate Tracking, Feedback Coach.

1 Introducción

El seguimiento de egresados, es uno de los procesos del departamento de vinculación, el cual involucra como una de sus actividades el quehacer de una bolsa de trabajo, que durante el periodo septiembre 2014, se estableció mediante un convenio con el Instituto Tecnológico Superior de Coatzacoalcos y la empresa OCC Mundial, dicho portal WEB, permite una interfaz personalizada de la Institución en la cual los jóvenes podrían ingresar y activar una cuenta que conforme a la declaración del CEO Jorge Caballero Acosta, representante de la Red Universitaria Institucional de OCC Mundial establecería el alcance de las ofertas laborales de más de 18 mil empresas de la región y sus alrededores.[1]

Sin embargo, fue durante el 2017 que a través del Tecnológico Nacional de México y sus convenios se permeó entre todas las instituciones, para establecer una sola interfaz que homologará el acceso a los jóvenes universitarios próximos a egresar, brindando el acercamiento a las ofertas laborales. Tal como se muestra en la Figura 1.



Figura 1. Portal de Bolsa de Trabajo TecNM – OCC Mundial (Red Universitaria)

Dicha plataforma presenta la opción de registrarse como estudiante egresado al momento de estar realizando los trámites correspondientes a su proceso de titulación, periodo que les permite ingresar y mantener una cuenta activa en busca de oportunidades para ellos. Sin embargo, dicha plataforma no cubre con una de las principales características que proponemos, por otro lado los jóvenes pueden ingresar al portal encontrando oportunidades de manera local o aledañas, mantener las postulaciones correspondientes a sus áreas conforme a las vacantes establecidas, sin embargo al cierre o al cubrir las no cuentan una retroalimentación directa que les permita a los egresados dar continuidad al fortalecimiento de sus áreas de oportunidad que desconocen, generando con ello la falta de comunicación en el departamento de Vinculación por no mantener abierto un canal dirigido a ellos.

Conforme a las causales mencionadas se establece la propuesta de desarrollo de Recluta – Te, la cual es una plataforma de difusión del estudiante activo y próximo a egresar, donde se proporciona un modelo de trabajo a la inversa, los jóvenes desde el cuarto semestre de su carrera podrán participar en convocatorias de becarios, recursos económicos, proyectos, vacantes laborales, con la vertiente de retroalimentar y promover el capital humano, siendo un promotor desde su capacitación por cursos – becas, y de los motivos que definen las áreas de oportunidad que tendrá el joven para poder ser candidato en las diferentes vacantes disponibles, de igual manera la comunicación vigente a través del gestor de vinculación, el sector de oportunidad, estudiante activo y el próximo a egresar, manteniendo como una de las oportunidades de mayor impacto: la capacitación continua de los estudiantes, el fortalecimiento de las áreas de oportunidad al conocer la retroalimentación de ser aceptado o declinado en una oferta laboral. El acercamiento con empresas locales, estatales, nacionales e internacionales en busca de oportunidades que permitan un crecimiento para el joven en desarrollo académico durante su vigencia, fomentando su Curriculum vitae antes de ser egresado.

16.1 La Vinculación como estrategia institucional sobre la responsabilidad social.

Es importante mencionar como explica el Profesor. Enrique Hernández Laos que el fenómeno de la tasa de desempleo deriva de dos factores iniciales: “El primero es que cada vez hay más egresados de las universidades y el segundo es que el crecimiento del empleo ha sido más lento, y la razón es porque la economía mexicana se expande por debajo de lo que se requiere para las necesidades de empleo”[2], de igual forma establece que conforme las universidades realizan su tarea en la formación de futuros profesionistas, la poca oferta de plaza permita que se tengan que quedar en el desempleo, ocuparse en la informalidad o aceptar trabajos con bajo ingreso por la alta competencia existente en la cantidad de egresados de otras instituciones.[2]

Una de las expresiones más importantes y de acuerdo a algunos estudios se establece “que el mayor desempleo en los más educados se debe en gran parte a que son personas que tienen más aspiraciones profesionales”[3], esto se traduce a que una persona como futuro profesionista entre mayor se prepare y fortalezca su educación, mayor será el interés en sus aspiraciones profesionales, lo que considera que no permita aceptar cualquier oferta de trabajo que no cumpla con los requisitos mínimos establecidos de manera personal. Todo esto define, como la tasa de desempleo se encuentra de manera incremental en las zonas urbanas que rurales, por la falta de ofertas que permitan el crecimiento personal y profesional de aquellos que se encuentran preparados y compitiendo con otros egresados. [3]

Esto se contempla con la responsabilidad social y la relación con la vinculación institucional, puesto que es un compromiso de la Institución formar jóvenes preparados en su oferta académica, de igual manera se establece que las áreas que se involucran en su quehacer académico permitan una operación integral en el beneficio de la comunidad estudiantil, ahí es donde radica el objetivo de la vinculación en el quehacer académico, puesto que debe permitir que dichos jóvenes mantengan sus operaciones activas como establece el manual de lineamientos de operación del Tecnológico Nacional de México, siendo las principales: Apoyos económicos (Becas), Estadías profesionales – universitarias (Locales, Estatales, Nacionales y/o Internacionales), Fortalecimiento al seguimiento de posgrados, Ofertas Laborales, Capacitación continua, Ofertas de Servicio Social así como Ofertas de Residencia profesional por mencionar algunas. [4]

Es necesario concientizar la importancia de la vinculación en su aporte al último paso de los estudiantes próximos a egresar, esto permitirá que se mantenga una fortaleza en las instituciones al ser el vínculo de enlace con el sector laboral sea industrial - comercial, así como el enlace con los otros pasos mencionados. Conforme a este estudio se origina Recluta-Te, la cual se considera la propuesta que permitirá mantener el compromiso y la responsabilidad por parte del departamento de Vinculación Institucional, no solo en el quehacer académico sino el seguimiento de coach hacia los jóvenes por egresar, manteniendo un índice de estudiantes titulados y otros incorporados con apoyo de la plataforma al sector que corresponda.

16.2 Recluta-Te, fortaleza de crecimiento en la dirección del seguimiento a egresados y estudiantes activos.

El departamento de Vinculación del Instituto Tecnológico Superior de Coatzacoalcos, establece en sus procesos de desarrollo conforme al manual de los lineamientos del Tecnológico Nacional de México el seguimiento a los jóvenes a egresar, así como los estudiantes activos en sus diferentes actividades denominadas como: Visitas industriales, Becas de apoyo académico consideradas de manera institucional, estatal o federal de acuerdo al presupuesto definido, Estadías – Becarios, concepto que rige a los jóvenes que participan en diferentes empresas de giro privado con el objetivo de poder incrementar sus capacidades y conocimientos logrando en algunos casos, dar continuidad a sus prácticas de residencias profesionales y en otros establecerse de manera permanente, esto se logra por medio de convocatorias que solo se muestran en las redes sociales, portal institucional, apoyo con la bolsa de trabajo firmada por convenio con los institutos pertenecientes al sistema del Tecnológico Nacional de México, pero de igual manera mantiene sus comunicaciones limitadas, puesto que si bien existe una difusión de las convocatorias de este tipo, no se mantiene de otros giros, tales como: ¿Qué ocurre si el estudiante quiere estudiar un posgrado?, ¿Dónde puede capacitarse el estudiante de manera continua ante las tendencias existentes fuera del entorno académico?, ¿Si quisiera participar en una estancia como becario, donde obtengo la información y el seguimiento a la misma, sin necesidad de presentarme o comunicarme vía telefónica?, o bien ¿Quién me proporcionará la retroalimentación ante las fallas obtenidas dentro de un seguimiento de oferta laboral?, puesto que todo se define como una aceptación o declinación más no una oportunidad de crecimiento sobre las áreas establecidas y sobre sus mismas áreas de oportunidad personal.

Recluta-Te permitirá mantener un clúster institucional, que fortalezca la comunicación entre la comunidad estudiantil y el departamento de vinculación con sus responsables, esto podrá mantener el término de los procesos, conocer aquellas convocatorias de diferentes ramas en un solo portal o en un solo medio de comunicación, con la garantía de poder dar continuidad desde la formación de su Curriculum vitae, ante las entrevistas para solicitud de servicio social, residencias profesionales y Ofertas Laborales, esto con el apoyo de talleres de fortalecimiento, ferias de empleo, difusión y divulgación dentro de la plataforma, pero de igual manera la constante comunicación en la retroalimentación e identificación de las áreas de oportunidad derivadas de cada una de las convocatorias abiertas y que se haya participado.

16.3 Recluta-Te, en el seguimiento de couch para la comunidad estudiantil.

Este proyecto de investigación se ha basado en la experiencia que en la región sur del estado de Veracruz se ha presentado, actualmente la ciudad de Coatzacoalcos cuenta con diferentes fuentes de empleo orientadas al área petroquímica, sin embargo, se ha mermado los espacios dentro de los estudiantes al no contar con el amparo y respaldo de un seguimiento en su formación laboral.

Se considera que el plan de estudios de las ingenierías que se establecen como oferta educativa cumplen con las expectativas del sector laboral, pero quedaría el siguiente cuestionamiento: ¿Qué aspectos definen la contratación del futuro egresado, ¿cuáles son las habilidades, actitudes, y competencias que deben adquirir durante su desarrollo académico? Y más aún, existe el mercado laboral para captar todo el capital humano que egresa año con año de las diferentes instituciones educativas superiores.

De acuerdo a estos cuestionamientos, y reforzando el cumplimiento de la responsabilidad que nos compete como institución, se genera Recluta-Te, que es precisamente el apoyo directo entre el departamento de vinculación, las direcciones académicas, la academia y la comunidad estudiantil considerada como los futuros profesionistas y que serán la estadística de los egresados.

El funcionamiento principal recae, en la generación de un clúster que es administrado por la subdirección de vinculación, mismo que captará las ofertas tanto laborales como todas aquellas oportunidades que se establecen en el manual del TecNM. Dicho espacio tendrá apertura con la comunidad estudiantil quien a través de la dirección académica permitirá que sean difundidas estas oportunidades y sean invitados a formar parte desde el cuarto semestre, con cursos de capacitación que son vinculados en diferentes plataformas nacionales e internacionales, esto les acercará a ser parte de certificaciones y que podrán visualizar el camino a futuro que decidan, siendo estos como investigadores al contar con espacios de posgrado a estudiar, o bien incubadoras de negocio para la formación de sus ideas, así mismo intercambios estudiantiles, integración en las empresas como becarios y posterior como prácticas – residentes.

¿Si esto se cumple de manera parcial, cual es el beneficio de Recluta-Te dentro de un proceso de acreditación?, dentro de las evaluaciones correspondientes a los diferentes programas académicos con entorno en la computación y/o informática, se puede observar estadísticas, convenios vigentes, capacitaciones, formación en el quehacer académico, sin embargo, es necesario contar con herramientas que puedan medir la salida del joven, que se encuentra por integrarse a un mercado laboral. La plataforma pretende establecerse

como una de esas herramientas de apoyo, a través de la difusión integral de la información como área de oportunidad, siendo orientados constantemente a través de sus coordinadores de carrera, tutores, academia y toda persona que se encuentre involucrada en el área de vinculación y desarrollo académico.

El clúster se encontrará implementado dentro del servidor institucional, pero podrá tener bajo convenio la colaboración de toda aquella institución que quiera participar dentro de esta oportunidad de mejora. Lo cual incluye la instrucción al programa tanto de los estudiantes, profesorado, administrativos y directivos, inmersos a la problemática. De igual forma se capacita a los jóvenes con herramientas para la integración al sector laboral, tales como: formación del Curriculum Vitae, hoja de vida, verificación de sus cursos y orientación a una entrevista, evitando esas vertientes de fallo en sus primeros contactos de solicitud en el sector laboral como egresado.

2 Método de Investigación.

El método de investigación que se utilizó es cuantitativo, con el objetivo de conocer la percepción de los estudiantes respecto al uso de las funciones que provee el departamento de Vinculación con el uso de la plataforma bajo convenio de OCC Mundial, a fin de especificar aquellos estudiantes que han sido beneficiados por medio de la aplicación, y bien que han recibido alguna oportunidad de mejora en la proyección de sus áreas de oportunidad.

La investigación se llevó a cabo en la población de estudiantes que han egresado durante el período Agosto diciembre 2017, que son hombres y mujeres del noveno semestre terminado, y que se encuentran en proceso de titulación, de igual manera de la oferta académica que se encuentran dentro de la Institución, dando un total de 234 estudiantes. Se consideró una muestra probabilística aleatoria simple, derivado de que no se requieren expertos, ni casos tipos, sólo que tengan la disposición de responder. El cálculo se realizó considerando un nivel de confiabilidad del 95% y un margen de error del 5%, a través de la siguiente fórmula. Ver Figura 2.

$$n = \frac{Z^2 \sigma^2 N}{e^2(N-1) + Z^2 \sigma^2}$$

Fig. 2. Fórmula de cálculo de población.

En donde:

n = es el tamaño de la muestra poblacional a obtener.

N = es el tamaño de la población total.

Representa la desviación estándar de la población. En caso de desconocer este dato es común utilizar un valor constante que equivale a 0.5

Z = es el valor obtenido mediante niveles de confianza. Su valor es una constante, por lo general se tienen dos valores dependiendo el grado de confianza que se desee siendo 99% el valor más alto (este valor equivale a 2.58) y 95% (1.96) el valor mínimo aceptado para considerar la investigación como confiable.

e = representa el límite aceptable de error muestral, generalmente va del 1% (0.01) al 9% (0.09), siendo 5% (0.5) el valor estándar usado en las investigaciones. [5]

Considerando los datos solicitados se obtiene una muestra de 234 estudiantes sobre una población de 430 estudiantes egresados en las diferentes carreras, es importante mencionar que solo se mostrarán algunas de las preguntas seleccionadas para el proyecto puesto que el instrumento de encuesta es conforme al seguimiento de egresados establecidos por el TecNM (Tecnológico Nacional de México), de acuerdo a los datos obtenidos del departamento de vinculación del Instituto Tecnológico Nacional de Coatzacoalcos.

De acuerdo con dichos datos se realizan las siguientes preguntas:

1.- ¿Actualmente se encuentra laborando?



Gráfica 1. Estudiantes laborando actualmente.

Conforme a la encuesta realizada por el departamento de vinculación, a la generación Agosto – Diciembre 2017, se obtiene que 94 estudiantes egresados de 234 aplicados a la encuesta, dando un total del 40% de la muestra, que se encuentran laborando en el presente periodo.

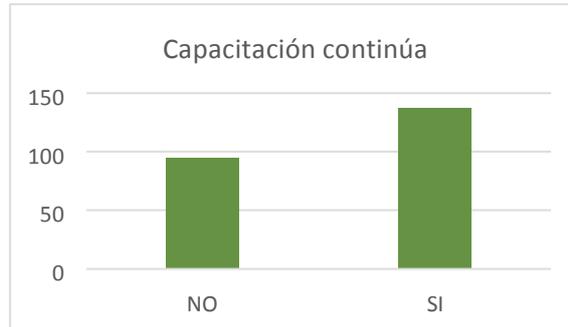
2.- ¿Cuál es el medio que utilizó para obtener su actual trabajo?



Gráfica 2. Estudiantes laborando actualmente

Con los resultados obtenidos se puede demostrar la falta de confiabilidad en las respuestas mostradas por parte de la comunidad estudiantil, de igual forma solo 2 estudiantes declararon haber encontrado su actual trabajo por medio de la bolsa, y 56 de ellos a través de sus propios medios, completando que 30 estudiantes pudieron colocarse posterior a la realización de sus Residencias Profesionales, siendo la última un área de oportunidad para ellos.

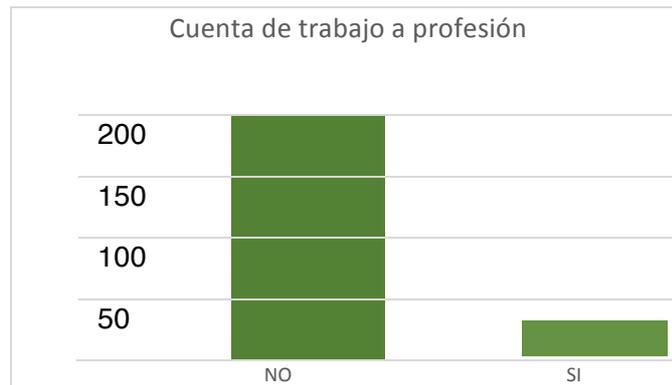
3.- ¿Consideras que la capacitación continua es importante en la ubicación laboral?



Gráfica 3. Importancia de la capacitación continua.

De las 234 encuestas aplicadas, se contempla que 138 estudiantes egresados correspondientes al 59% de la muestra, mantienen una cultura de capacitación continua, mientras que el resto consideran que no es necesaria para la ubicación en el sector laboral. Si bien es considerado un área de oportunidad, queda con el proyecto la participación de fomentar la capacitación en los estudiantes, permitiendo se encuentren actualizados y siempre a la vanguardia de las ingenierías que estudian. Esto permitirá que puedan ser candidatos a mejores ofertas laborales o bien a estudios continuos de posgrado.

4.- ¿Trabajas actualmente en tu área de estudio?



Gráfica 4. Ubicación laboral en sus áreas de formación académica.

La gráfica nos muestra que a pesar de considerar que existe una parte de los estudiantes egresados actualmente laborando siendo 94 como la pregunta anteriormente definida, solo 32 estudiantes se encuentran dentro de su área de desarrollo profesional, nuestra región es basta de complejos petroquímicos industriales, mantienen un sector comercial y de servicios, pero es insuficiente ante la demanda de estudiantes preparados que buscan una oferta laboral que contemple los conocimientos desarrollados, al igual es correcto mencionar que pueden existir causales como: índices minoritarios en el cumplimiento de los requisitos solicitados en las ofertas laborales, falta de capacitación y/o certificación en algunos puntos solicitados, disponibilidad de viajar, compromisos personales, por mencionar algunos, también es considerado que no conocen dichas restricciones al no mantener una comunicación y/o retroalimentación con los reclutadores de los portales de bolsa de trabajo, y generando un desconocimiento de aquellas áreas de fortaleza y oportunidad que puedan tener ellos.

3 Desarrollo del Proyecto.

Con la investigación desarrollada para los estudiantes egresados, se propone la Plataforma Recluta-Te, que se considera un coach de seguimiento en su ubicación laboral, en el desempeño estudiantil, su fortalecimiento ante áreas de oportunidad y retroalimentación.

Recluta-Te se encuentra desarrollado con el apoyo de Apache, MySql y PHP, para la creación de la Plataforma que permite una comunicación eficaz con los jóvenes desde el cuarto semestre, formando una cultura de capacitación continua, manejo de oportunidades y desarrollo de habilidades que les permitirá poder ubicarse de una manera mejor ante el mundo laboral, al que se enfrentan en un futuro.



Figura 3. Presentación inicial de Recluta-Te

Para el desarrollo de esta aplicación se mantuvo la participación activa de la vinculación con dos Instituciones: El instituto Tecnológico de la Región Sierra y el Instituto Tecnológico de Macuspana, ambos en centrarse como células de prueba piloto para la aplicación. Por ello se encuentran en el inicio de la aplicación dando reconocimiento a su colaboración.

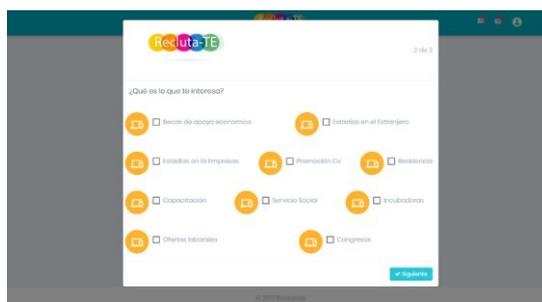


Figura 4. Áreas de oportunidad de la comunidad inscrita.

La diferencia radical entre las bolsas de trabajo, la difusión de oportunidades y el espacio creado para que los jóvenes encuentren capacitaciones gratis y becas de apoyo comparadas con la aplicación, es precisamente que en Recluta-Te se encuentran todas las oportunidades que necesita el estudiante para poder participar y fomentar, así como incrementar habilidades, desarrollo y generar aquellas prioridades que sean importantes en su formación profesional. Es importante recordar que los jóvenes inician en esta aplicación a partir del cuarto semestre de su carrera.



Figura 5. Panel de oportunidades selectivas para el estudiante.

La aplicación permite que el estudiante, pueda acceder a la comunicación de aquellas áreas de su interés colocando sus datos personales, y permitiendo que el coach pueda saber de manera detallada como contactarle y sus habilidades de seguimiento, analizando aquellas en las que pueda darse continuidad de capacitación.

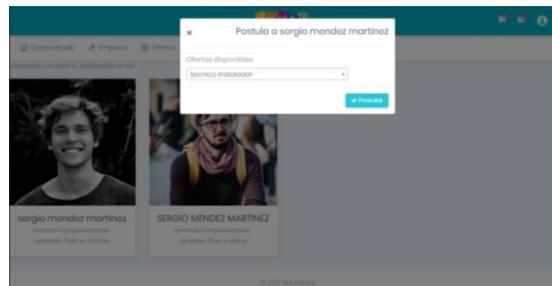


Figura 6. Postulación de los candidatos a la oferta.

Las empresas registran sus oportunidades, y el coach revisa las personas conforme a un filtro que se encuentren o contemple los requisitos solicitados por la postulación, la aplicación permite dar una revisión a su hoja de vida, misma que es enviada a la empresa para ser evaluada y considerar los candidatos al puesto requerido.

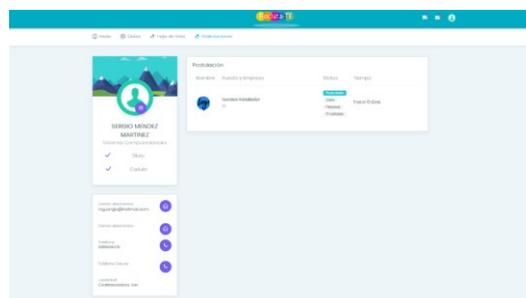


Figura 7. Postulación activa del estudiante.

Recluta-Te mantiene informado al estudiante sobre el avance en alguna postulación, generándose estados desde visto el Curriculum por parte de la empresa, proceso si se encuentra en entrevistas y contacto con él, y concluido para poder informarle en caso de ser aceptado y caso contrario detallarle los motivos por los cuales fue declinada su postulación.

La aplicación permite este proceso, no solo de acuerdo a una oferta laboral, sino de la misma manera con los procesos principales de la vinculación: Becas de estudio de posgrado, intercambios estudiantiles, becas de apoyo económico, estadías en empresas, residencias profesionales, servicio social, así como la capacitación continua como estudiante y fuera de ese rol.

4 Resultados y conclusiones.

Actualmente la aplicación se encuentra en el área de pruebas bajo el rubro de oferta laboral, sin embargo, para dar fortalecimiento a este, se indica a los jóvenes de cuarto semestre ingresar a la plataforma, pero de manera previa capacitarse con el taller para estudiantes.



Figura 8. Taller de capacitación.

En dicho taller se les capacita para poder homologar el concepto de coach, seguimiento continuo, la importancia en el desarrollo de la hoja de vida, su objetivo profesional, su vestimenta, su actitud y sobre todo aprender a identificar sus áreas de oportunidad.

Recluta-Te, se considera la plataforma que permitirá un apoyo al departamento de Vinculación en nuestra institución al poder mantener la comunicación cercana con el sector externo y la comunidad estudiantil, brindando oportunidades a nuestros estudiantes, que de manera individual tendrían que formar el hábito de buscarlas en un espacio completamente diferente.

Dicho proyecto, ha sido presentado y se ha iniciado la capacitación de los jóvenes del Instituto Tecnológico Superior de Macuspana, quienes con sus respuestas nos permiten dar fortalecimiento en la continuidad del presente.

El desarrollo y administración de la aplicación busca fomentar la cultura de oportunidades en el departamento de vinculación siguiendo los lineamientos establecidos por el TecNM, y cumpliendo con la responsabilidad social que se cuenta, una Institución no solo es responsable de la generación de futuros ingenieros, sino de darle las herramientas de estudio necesarias para cumplir con los requisitos establecidos en el mundo laboral, y bien ser una estrategia para dar confianza y seguridad al sentirse preparados y formados por estas alternativas que son complementarias a su plan de estudio.

Es importante mencionar que el presente proyecto ha sido iniciado como prueba piloto dentro de la oferta educativa de Ingeniería en Sistemas Computacionales, bajo la revisión continua de la Jefatura de División de la Carrera y la Subdirección de Posgrado, así como la Dirección Académica de la institución.

5 Citas y Referencias.

- [1] Pérez N, J.L.: Firman ITESCO y OCCMundial importante convenio de colaboración. <http://heraldodecoatzacoalcos.com.mx/estado/coatzacoalcos/10030-firman-itesco-y-empresa-occ-mundial-importante-convenio-de-colaboracion.html>. (2014). Accedido el 26 de marzo de 2018.
- [2] Hernández, L. E.: Panorama del Mercado Laboral de Profesionistas en México. Economía UNAM (2004).
- [3] Cantillo, P.: Aumentan desempleados con educación. <http://www.dineroenimagen.com/2016-03-28/70692> (2016). Accedido el 26 de marzo de 2018.
- [4] Instituto Tecnológico Nacional de México: Normateca de la Dirección de Vinculación e Intercambio académico. <http://www.tecnm.mx/academica/normateca-de-la-direccion-de-vinculacion-dp1>. (2018). Accedido el 20 de marzo de 2018.
- [5] Sampieri, R.: Metodología de la Investigación. Mc Graw Hill (2017).