

GESTIÓN DE INVENTARIOS Y EL CONTROL DE LA CALIDAD AMBIENTAL PARA LA RENTABILIDAD

INVENTORY MANAGEMENT AND ENVIRONMENTAL QUALITY CONTROL FOR PROFITABILITY

Scarlet Solange Peñaherrera Chipre¹, Narciso Roberto Yoza Rodríguez²

RESUMEN

El presente estudio se realizó en la ferretería GAMAGI, ubicada en el cantón Pedro Carbo, con el objetivo de analizar la incidencia de la gestión de inventarios y el control de la calidad ambiental en la rentabilidad del negocio. La problemática identificada radica en la dificultad para mantener un control eficiente de los productos, lo que ha afectado la rentabilidad debido a inconsistencias en los registros y una falta de enfoque en la calidad ambiental. La metodología empleada combinó enfoques cualitativos y cuantitativos, aplicando entrevistas y encuestas a 125 personas, incluyendo colaboradores y clientes habituales. Los resultados indicaron que el 64% de los encuestados considera que la gestión de inventarios es “muy importante” o “importante” para la rentabilidad, mientras que un 21% identificó áreas de mejora, particularmente en la rotación de productos y el uso de tecnologías avanzadas. Como conclusiones, se destaca la necesidad de optimizar la gestión de inventarios incorporando prácticas de calidad ambiental, lo cual no solo mejoraría la rentabilidad, sino también la sostenibilidad a largo plazo del negocio.

Palabras clave: Inventarios, calidad ambiental, rentabilidad, ferretería, sostenibilidad.

ABSTRACT

The present study was conducted at the GAMAGI hardware store, located in the canton of Pedro Carbo, with the objective of analyzing the impact of inventory management and environmental quality control on the business's profitability. The identified problem lies in the difficulty of maintaining efficient control over the products, which has affected profitability due to inconsistencies in records and a lack of focus on environmental quality. The methodology employed combined qualitative and quantitative approaches, applying interviews and surveys to 125 people, including employees and regular customers. The results indicated that 64% of respondents consider inventory management to be “very important” or “important” for profitability, while 21% identified areas for improvement, particularly in product rotation and the use of advanced technologies. The conclusions highlight the need to optimize inventory management by incorporating environmental quality practices, which would not only improve profitability but also ensure the business's long-term sustainability.

Keywords: Inventory, environmental quality, profitability, hardware store, sustainability

1. Universidad Estatal del Sur de Manabí. espinoza-amy2681@unesum.edu.ec. <https://orcid.org/009-0004-1936-6237>

2. Universidad Estatal del Sur de Manabí. narciso.yoza@unesum.edu.ec. <https://orcid.org/0000-0002-2894-2302>



RESUMO

O presente estudo foi realizado na loja de ferragens GAMAGI, localizada no cantão de Pedro Carbo, com o objetivo de analisar a incidência da gestão de estoques e do controle da qualidade ambiental na rentabilidade do negócio. O problema identificado reside na dificuldade de manter um controle eficiente dos produtos, o que tem afetado a rentabilidade devido a inconsistências nos registros e à falta de foco na qualidade ambiental. A metodologia empregada combinou abordagens qualitativas e quantitativas, aplicando entrevistas e questionários a 125 pessoas, incluindo colaboradores e clientes habituais. Os resultados indicaram que 64% dos entrevistados consideram a gestão de estoques “muito importante” ou “importante” para a rentabilidade, enquanto 21% identificaram áreas de melhoria, particularmente na rotação de produtos e no uso de tecnologias avançadas. As conclusões destacam a necessidade de otimizar a gestão de estoques, incorporando práticas de qualidade ambiental, o que não só melhoraria a rentabilidade, mas também garantiria a sustentabilidade a longo prazo do negócio.

Palavras-chave: Estoques, qualidade ambiental, rentabilidade, loja de ferragens, sustentabilidade.

INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, la gestión de inventarios se ha consolidado como un factor crítico para la rentabilidad empresarial, especialmente en industrias donde la precisión en el control de inventarios puede marcar la diferencia entre la eficiencia operativa y el desperdicio de recursos. Según Chopra y Meindl (2020), una gestión adecuada de inventarios permite a las empresas mantener un equilibrio óptimo entre la oferta y la demanda, reduciendo costos y mejorando la rentabilidad. Sin embargo, la falta de un control eficiente puede resultar en pérdidas significativas, un problema que afecta tanto a grandes corporaciones como a pequeñas y medianas empresas.

En América Latina, la gestión de inventarios enfrenta desafíos particulares debido a factores como la variabilidad en la demanda y las fluctuaciones económicas. Según un estudio de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2020), muchas empresas en la región luchan con la falta de tecnologías avanzadas y sistemas de información integrados, lo que afecta la precisión y la eficiencia en la gestión de inventarios. Este problema es especialmente grave en las pequeñas y medianas empresas, que a menudo carecen de los recursos necesarios para implementar prácticas avanzadas de gestión, lo que repercute negativamente en su rentabilidad.

En Ecuador, la situación no es diferente. Según el Instituto Nacional de Estadística y Censos (2022), un gran número de pequeñas y medianas empresas enfrentan problemas relacionados con el manejo ineficiente de sus inventarios, lo que contribuye a márgenes de beneficio reducidos y, en algunos casos, a la quiebra de negocios. La falta de capacitación en técnicas de gestión de inventarios y el acceso limitado a tecnología moderna son factores que agravan esta situación, afectando directamente la sostenibilidad financiera de muchas empresas en el país.

A nivel local, en la ferretería GAMAGI del cantón Pedro Carbo, la problemática de la gestión de inventarios se manifiesta en la dificultad para mantener un control preciso de los productos, lo que ha generado inconsistencias en los registros y afectado la rentabilidad del negocio. Este estudio tiene como objetivo analizar cómo la gestión de inventarios incide en la rentabilidad de la ferretería, con el fin de identificar áreas de mejora que permitan optimizar los recursos y maximizar las ganancias, asegurando la sostenibilidad del negocio en un mercado competitivo.

La gestión administrativa como pilar de la rentabilidad

La gestión administrativa desempeña un papel esencial en la estructura organizacional de cualquier empresa, ya que es la base sobre la cual

se planifican y controlan todas las actividades productivas. Este proceso no solo abarca la definición de roles y responsabilidades, sino que también se enfoca en crear un entorno laboral eficiente y productivo que permita a la organización alcanzar sus objetivos estratégicos. Dentro de este marco, la gestión de inventarios se erige como un componente fundamental, ya que garantiza la disponibilidad de los productos necesarios para las operaciones diarias, al tiempo que optimiza los recursos disponibles. La importancia de esta gestión se amplifica cuando se considera la calidad ambiental, un aspecto que, aunque a menudo se pasa por alto, tiene un impacto directo en la rentabilidad y sostenibilidad de la empresa (Castro, 2020).

A lo largo de la historia, la gestión de inventarios ha sido un pilar fundamental para el desarrollo y la supervivencia de las sociedades. En las civilizaciones antiguas, la capacidad de almacenar y gestionar recursos era crucial para enfrentar crisis como sequías o desastres naturales, asegurando así la supervivencia de la población y el mantenimiento de la actividad económica. Con el paso del tiempo, y a medida que las sociedades se volvieron más complejas, la gestión de inventarios evolucionó, pasando de ser una práctica rudimentaria a convertirse en un componente sofisticado de la estructura organizacional moderna. Hoy en día, los inventarios no solo representan una parte significativa de los activos de una empresa, sino que su gestión eficiente es clave para el éxito económico. Un control inadecuado de los inventarios puede llevar a la empresa a enfrentar problemas como la obsolescencia de productos, altos costos de almacenamiento y, en última instancia, pérdidas financieras (Céspedes, Pérez, & Gómez, 2017).

La gestión de inventarios no es simplemente un proceso administrativo más; es una actividad estratégica que tiene un impacto directo en la rentabilidad de la empresa. En organizaciones con un gran volumen de ventas, la precisión en el manejo de inventarios es crucial para evitar tanto los excedentes como los faltantes, los cuales son indicativos de una gestión ineficiente (Céspedes,

Pérez, & Gómez, 2017). Los excedentes pueden llevar a la obsolescencia de productos y a costos innecesarios, mientras que los faltantes pueden resultar en demoras en la producción y pérdida de ventas. Por lo tanto, un control riguroso de los inventarios es indispensable para garantizar la continuidad de las operaciones sin interrupciones y para minimizar las pérdidas financieras (Ojeda, 2012). Además, una gestión eficiente de los inventarios puede mejorar la competitividad de la empresa al permitir una mejor respuesta a las fluctuaciones de la demanda y al optimizar los costos operativos.

Sin embargo, no todos los problemas relacionados con la gestión de inventarios están asociados únicamente con la eficiencia operativa. Arguello et al. (2018) señalan que la aplicación inadecuada de procesos en la adquisición y manejo de inventarios, así como en el almacenamiento, puede tener efectos adversos significativos en los costos, gastos y, en última instancia, en las utilidades de la empresa. Errores en los volúmenes disponibles, precios inexactos o tiempos de rotación mal gestionados pueden conducir a un incremento en los costos operativos y a una disminución de la rentabilidad. Por lo tanto, la gestión de inventarios debe ser vista como un proceso integral que abarca no solo la eficiencia operativa, sino también la calidad del entorno en el que se llevan a cabo estas operaciones.

La calidad ambiental en la gestión de inventarios

La calidad ambiental es un aspecto que, aunque a menudo subestimado, juega un papel crucial en la gestión de inventarios y, por ende, en la rentabilidad empresarial. La calidad ambiental se refiere a las condiciones del entorno en el que opera una empresa, incluyendo la contaminación del aire, agua y suelo, así como la gestión de residuos. Un entorno de baja calidad ambiental puede tener repercusiones negativas en la rentabilidad de una organización debido a las posibles multas y sanciones legales, daños a la reputación de la empresa y los costos asociados con la mitigación de los impactos ambientales (Ruiz & Batista, 2018).

En el caso de la ferretería GAMAGI, una gestión ineficiente de inventarios que no toma en cuenta la calidad ambiental puede resultar en la acumulación de productos que no cumplen con los estándares ambientales, lo que no solo afecta la calidad del entorno, sino que también podría llevar a la empresa a enfrentar sanciones legales y a perder clientes conscientes de la importancia de la sostenibilidad.

Por lo tanto, una gestión de inventarios que priorice la calidad ambiental no solo contribuye a la rentabilidad a corto plazo al reducir costos operativos, sino que también asegura la sostenibilidad a largo plazo del negocio. Esta estrategia puede incluir la adopción de tecnologías verdes, la implementación de prácticas de reciclaje, y la formación del personal en la importancia de la gestión ambiental, lo que no solo mejora la imagen de la empresa, sino que también puede atraer a un segmento de clientes más amplio y consciente del medio ambiente (Chiquito & Ligua Marcillo, 2023).

El control de la calidad ambiental en la gestión de inventarios es una estrategia esencial para prevenir efectos adversos tanto en la salud humana como en el medio ambiente. En el caso específico de la ferretería GAMAGI, una gestión de inventarios que incluya la consideración de la calidad ambiental puede ser la clave para revertir la tendencia decreciente de rentabilidad observada en los últimos años. La implementación de nuevos procesos de gestión, que incorporen el uso de tecnologías avanzadas, la evaluación constante de la calidad de los productos, la optimización de la rotación de inventarios y el cumplimiento con las normativas ambientales, no solo contribuirán a mejorar la eficiencia operativa, sino que también asegurarán la sostenibilidad a largo plazo de la empresa, posicionándola favorablemente en un mercado cada vez más competitivo y regulado.

Enfoque en la calidad ambiental y la rentabilidad de la ferretería GAMAGI

En el contexto local de la ferretería GAMAGI, ubicada en el cantón Pedro Carbo, la gestión de inventarios ha demostrado ser un desafío

significativo para la rentabilidad del negocio. La problemática radica no solo en la dificultad para mantener un control eficiente de los productos en stock, sino también en la falta de consideración de la calidad ambiental en el manejo de estos inventarios. Esta carencia ha resultado en una disminución de la rentabilidad, ya que el deterioro de productos debido a un almacenamiento inadecuado y la falta de cumplimiento con las normativas ambientales han generado costos adicionales y han dañado la imagen de la empresa.

De esta manera, el objetivo de este estudio es analizar cómo una gestión de inventarios más eficiente, que incorpore prácticas de calidad ambiental, puede mejorar la rentabilidad de la ferretería GAMAGI. Se busca identificar las áreas problemáticas dentro de la gestión actual y proponer soluciones que no solo optimicen los niveles de inventario, sino que también minimicen el impacto ambiental de las operaciones. Al hacerlo, se pretende no solo cumplir con las regulaciones vigentes, sino también mejorar la sostenibilidad a largo plazo del negocio y asegurar su competitividad en el mercado local.

METODOLOGÍA

La investigación se centró en la ferretería GAMAGI del cantón Pedro Carbo, y se adoptó un enfoque mixto, combinando métodos cualitativos y cuantitativos para obtener datos precisos sobre las variables estudiadas: la gestión de inventarios y su incidencia en la rentabilidad. Cabe mencionar que, la metodología cualitativa se enfocó en describir las cualidades del fenómeno en estudio, sin buscar probar o medir en qué grado se presenta, sino descubriendo tantas características como fuera posible.

La investigación fue aplicada, ya que se desarrollaron propuestas específicas para mejorar la rentabilidad de la ferretería. Además, se realizaron estudios bibliográficos para definir el problema y aplicar técnicas cualitativas, convirtiendo la información recopilada en un documento integral. El trabajo de campo fue

fundamental para diagnosticar la situación actual de la ferretería, y la investigación de acción permitió reflexionar sobre las prácticas y sugerir cambios apropiados. Por último, la investigación descriptiva reflejó las características particulares del problema de investigación, especificando propiedades importantes para su análisis.

Se emplearon los métodos analítico-sintético e inductivo-deductivo. El primero permitió descomponer los elementos del estudio para entender sus relaciones y luego integrarlos en una visión unificada. El segundo método facilitó la inducción de generalizaciones a partir de observaciones específicas, y la deducción de casos particulares desde conceptos generales.

Se aplicaron entrevistas a 10 colaboradores de la ferretería, incluyendo al gerente, el administrador, cajeras y bodegueros, con el objetivo de recopilar información relevante para analizar y resolver la problemática detectada. Las encuestas se aplicaron a todos los colaboradores y clientes habituales para obtener una visión amplia del tema en estudio.

Tabla 1

Entrevistas aplicadas a los trabajadores de la ferretería GAMAGI

Indicador	Respuesta Mejorada
Eficiencia en la gestión de inventarios	El 100% de los entrevistados consideró que la gestión de inventarios es adecuada, destacando la ausencia de problemas y la satisfacción de los clientes habituales.
Control de daños en los productos	Todos los entrevistados (100%) mencionaron que existen procesos automatizados efectivos para prevenir que los productos dañados afecten los inventarios, lo cual es crucial para mantener la rentabilidad.
Utilidad de los procesos administrativos en inventarios	El 100% de los entrevistados afirmó que los procesos de gestión administrativa no solo son útiles para el control de inventarios, sino también para mejorar la rentabilidad general de la ferretería.
Contribución del control de inventarios a la rentabilidad	Todos los entrevistados (100%) expresaron que el control de inventarios vigente contribuye significativamente a mejorar la rentabilidad de la ferretería.

La población del estudio incluyó a 500 personas relacionadas con la ferretería. Se utilizó un muestreo aleatorio simple para seleccionar a 125 participantes, lo que permitió realizar un análisis representativo de la situación actual de la gestión de inventarios y la rentabilidad de la ferretería.

Este proceso incluyó entrevistas y encuestas dirigidas a un grupo específico, proporcionando una base sólida para interpretar la problemática y sugerir soluciones.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La siguiente tabla presenta un resumen de los indicadores clave derivados de la entrevista realizada a 10 colaboradores de la ferretería GAMAGI, incluyendo al gerente, administrador, cajeras y bodegueros. Los indicadores reflejan aspectos críticos de la gestión de inventarios y su impacto en la rentabilidad, así como la percepción sobre la adecuación de procesos y espacios en la ferretería.

Importancia del control de inventarios para la rentabilidad	El 100% de los encuestados coincidió en que los procesos de control de inventarios son fundamentales para asegurar una rentabilidad óptima en la ferretería.
Implementación de procesos tecnológicos en inventarios	Aunque existen procesos tecnológicos, el 100% de los entrevistados indicó que es necesario mejorar la tecnología aplicada al control de inventarios para optimizar su eficiencia.
Adecuación del espacio de almacenamiento	Todos los entrevistados (100%) consideraron que el espacio de almacenamiento es adecuado, evidenciado por la falta de productos dañados al momento de la venta.
Eficiencia del control de inventarios	El control de inventarios fue calificado como deficiente, ya que la rotación de productos es baja y siempre se venden los mismos, afectando la rentabilidad esperada.
Registro de productos sin rotación	Los entrevistados confirmaron que los productos sin rotación están identificados en los inventarios como tales, permitiendo su monitoreo.
Impacto del estudio en futuras investigaciones	El 100% de los entrevistados opinó que el estudio actual fomenta futuras investigaciones y contribuye a una mejor comprensión de la rentabilidad y otros posibles problemas.

Nota. Resultados de las entrevistas aplicadas a los trabajadores de la ferretería GAMAGI.

Los resultados de la entrevista realizada a los colaboradores de la ferretería GAMAGI reflejan una percepción positiva sobre la gestión de inventarios, con un 100% de los entrevistados considerando que el control es adecuado y que contribuye a la rentabilidad de la empresa. Sin embargo, al comparar estos hallazgos con estudios previos, emergen algunas discrepancias.

Por ejemplo, Arguello et al. (2018) señalan que una gestión de inventarios bajo estándares NIIF en pymes comerciales de Colombia revela la importancia de un enfoque más riguroso y sistematizado, lo que contrasta con la percepción generalizada en la ferretería GAMAGI de que los procesos actuales son suficientes.

Además, mientras que en la ferretería se destaca la necesidad de mejorar los procesos tecnológicos en el control de inventarios, Ojeda (2012) subraya que la implementación de tecnologías avanzadas es fundamental para evitar errores comunes en la gestión de inventarios, como la falta de rotación y la acumulación de productos obsoletos.

Esto sugiere que, a pesar de la satisfacción expresada por los empleados, la ferretería podría beneficiarse de la adopción de herramientas tecnológicas más sofisticadas para optimizar su gestión.

En términos de espacio y adecuación para el almacenamiento, los entrevistados en GAMAGI consideran que las instalaciones son adecuadas.

Sin embargo, Castro (2020) destaca que, en entornos de almacenamiento, no solo es crucial la adecuación del espacio físico, sino también la implementación de un control ambiental riguroso que garantice la calidad y conservación de los productos, algo que no se menciona en los resultados de la entrevista.

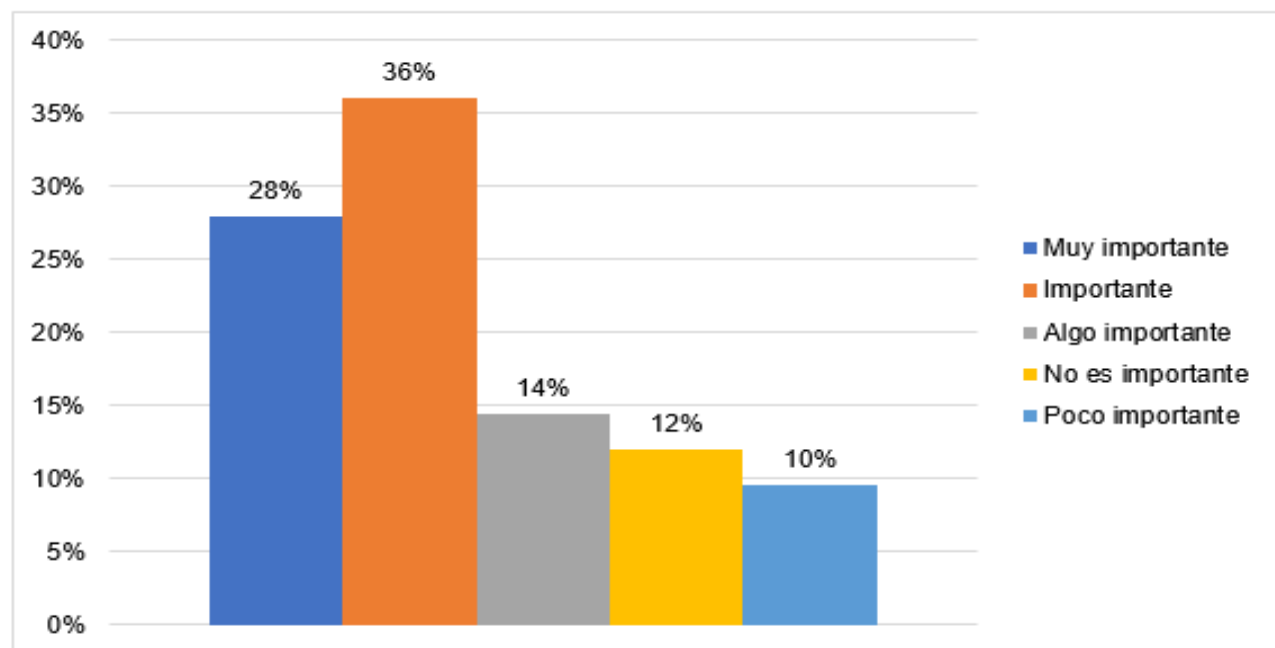
Por último, la percepción sobre la importancia del estudio para futuras investigaciones y su contribución a la rentabilidad empresarial coincide con las observaciones de Chiquito y Ligua (2023), quienes argumentan que la integración de

la gestión ambiental con la gestión de inventarios no solo mejora la rentabilidad, sino que también promueve una mayor responsabilidad social y sostenibilidad a largo plazo. Esto sugiere que, si bien la ferretería GAMAGI reconoce la importancia del control de inventarios, existen áreas como la tecnología y el control ambiental que aún pueden ser fortalecidas para alcanzar un desempeño óptimo.

Encuesta dirigida a los colaboradores y clientes de GAMAGI

Figura 1

Importancia de la gestión la gestión de inventarios

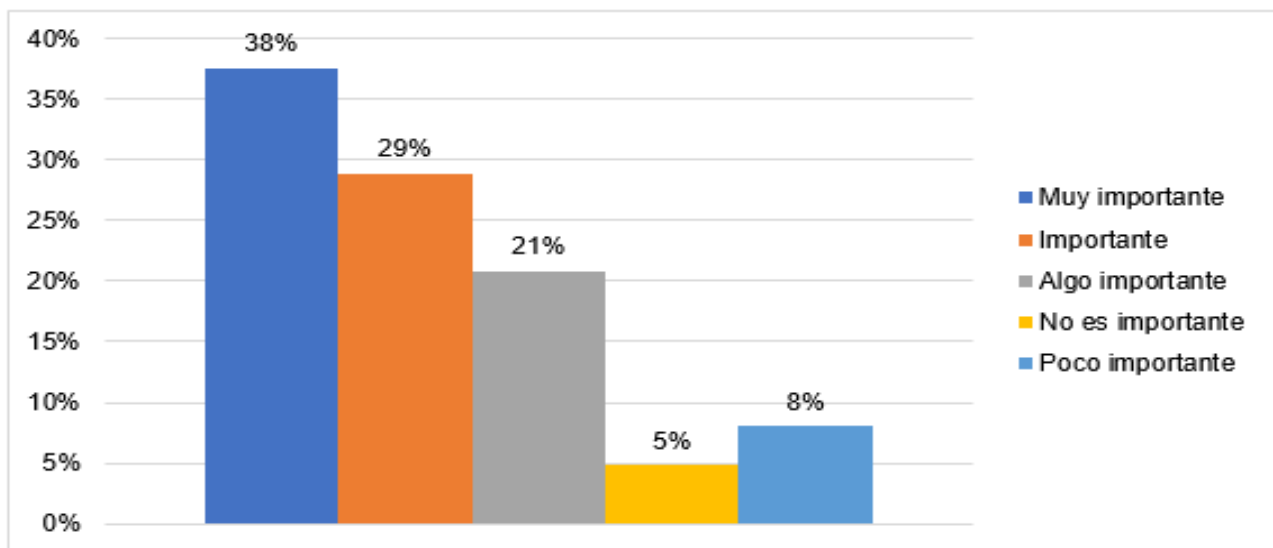


Nota. Resultados obtenidos de los colaboradores y clientes de GAMAGI.

Los encuestados consideran que la gestión de inventarios en la ferretería GAMAGI es importante (36%) o muy importante (28%), mientras que un menor porcentaje la considera algo importante (14%), poco importante (10%) o no es importante (12%). Estos resultados son coherentes con estudios previos, como el de Arguello et al. (2018), que subrayan la relevancia crucial de la gestión de inventarios para mantener la rentabilidad y eficiencia operativa en las pymes comerciales. Además, Castro (2020)

destaca que una gestión adecuada de inventarios es fundamental para prevenir problemas como la obsolescencia de productos y la falta de rotación, que podrían afectar negativamente la rentabilidad, una preocupación reflejada en la apreciación mayoritaria de los encuestados de GAMAGI sobre la importancia de este aspecto. Por lo tanto, la percepción positiva sobre la gestión de inventarios en GAMAGI está alineada con la literatura que enfatiza su rol vital en la sostenibilidad y competitividad empresarial.

Figura 2



Nota. Resultados obtenidos de los colaboradores y clientes de GAMAGI.

La mayoría de los encuestados evalúa positivamente el nivel de gestión de inventarios en la ferretería GAMAGI, con un 38% considerándolo “muy importante” y un 29% como “importante”. Sin embargo, un 21% lo considera “algo importante”, mientras que un 13% lo califica de forma negativa, reflejando cierta insatisfacción con el nivel actual.

Estos resultados son consistentes con los hallazgos de Castro (2020), quien subraya la importancia crítica de una gestión de inventarios robusta para evitar problemas operativos y financieros en organizaciones comerciales. Además, estudios como el de Ojeda (2012) destacan que una gestión de inventarios que no esté completamente optimizada puede llevar a ineficiencias, como la falta de rotación de productos, que es un problema mencionado en la evaluación de GAMAGI.

Aunque la mayoría de los encuestados percibe la gestión de inventarios de manera positiva, los resultados sugieren que todavía hay margen para mejorar, especialmente en la implementación de procesos que garanticen una mayor eficiencia y control, como recomiendan las mejores prácticas en la literatura existente.

CONCLUSIONES

El estudio confirma que una gestión de inventarios efectiva es fundamental para la rentabilidad de la ferretería GAMAGI. Un control adecuado de los inventarios no solo optimiza la disponibilidad de productos y reduce costos operativos, sino que también asegura una respuesta rápida y eficiente a las demandas del mercado, lo cual es crucial para mantener la competitividad en el sector comercial.

La incorporación de la calidad ambiental en la gestión de inventarios se presenta como un aspecto clave para mejorar la rentabilidad a largo plazo. El control ambiental no solo ayuda a cumplir con las normativas legales y evita sanciones, sino que también mejora la reputación de la empresa y reduce el impacto ambiental negativo, lo que puede atraer a clientes más conscientes y fomentar la sostenibilidad del negocio.

A pesar de los aspectos positivos identificados en la gestión de inventarios, el estudio revela la necesidad de implementar mejoras tecnológicas y operativas para optimizar el control de inventarios. Esto incluye la adopción de tecnologías avanzadas que faciliten la

automatización y monitoreo en tiempo real, así como la implementación de procesos que aseguren la rotación efectiva de productos, lo cual es esencial para maximizar la rentabilidad y evitar la obsolescencia de inventarios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arguello, L., Nocobe, Y., & Menjuras, L. (2018). *Pautas para el manejo de inventarios bajo NIIF en pymes comerciales en Colombia*. . Obtenido de Revistas GEON, 5(1), 64-75. : <https://doi.org/10.22579/23463910.14>
- Castro, K. T. (2020). *Evaluación de la situación de los inventarios y aplicación de un modelo de gestión de la farmacia institucional de una institución de salud estatal de tercer nivel de Guayaquil*. . Obtenido de Guayaquil: UCSG. : <http://repositorio.ucsg.edu>
- Céspedes, L., Pérez, A., & Gómez, M. (2017). *La administración de los inventarios en el marco de la administración financiera a corto plazo*. Obtenido de Revista de Administración Contemporánea.
- Chiquito, G. P., & Ligua Marcillo, A. A. (2023). *Orientación ambiental en la gestión administrativa para el control de los productos farmacéuticos de entidades públicas*. Obtenido de Cub@: Medio Ambiente y Desarrollo Vol. 23, enero-diciembre 2023, ISSN: 1683-8904.
- Chopra, S., & Meindl, P. (2020). *Gestión de la cadena de suministro: estrategia, planificación y operación*. . Obtenido de Pearson.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2020). *Panorama Económico de América Latina*. . Obtenido de CEPAL.
- Instituto Nacional de Estadística y Censos . (2022). *Estadísticas del Sector Empresarial en Ecuador*.
- Ojeda, M. (2012). *El porqué de los inventarios en las empresas*. Obtenido de El Empresario. : <http://eempresario.mx/almacenes/porque-los-inventarios-empresas>
- Ruiz, A., & Batista, M. H. (2018). *Integración de los sistemas de gestión de calidad, ambiental y seguridad y salud en el trabajo en una entidad pública del orden nacional del sector hacienda*. Obtenido de SIGNOS / ISSN: 2145-1389 / Vol. 10 / N.º 2 / 2018 / pp. 141-157.