

Análisis de la calidad de servicios hoteleros en el cantón Sucre

Analysis of the quality of hotel services in the Sucre canton

Lilia Villacis Zambrano*
 José Ricardo Macías Barberán*
 William Renan Meneses Pantoja*
 Mayra Espinoza Arauz*

RESUMEN

El sector hotelero del cantón Sucre cuenta con deficiencias en su infraestructura, especialmente en edificaciones antiguas, los hoteles no fueron construidos con todas las normas técnicas. Adicionalmente, estos tienen deficiencias en las normas de calidad y en el mantenimiento preventivo de sus instalaciones, lo cual constituye las mayores dificultades para ofrecer el destino al mercado nacional e internacional. El propósito del estudio fue diseñar un programa de mejora para incrementar la calidad de los servicios hoteleros e influir positivamente en el desarrollo económico y turístico de la ciudad. La metodología utilizada fue descriptiva, métodos cualitativo y cuantitativo con una muestra de turistas, las mismas que se llevaron a tabular a través del programa estadístico SPSS sacando conclusiones que permitieron analizar las falencias de los hoteles. Los resultados obtenidos permitieron verificar las deficiencias en la infraestructura hotelera, escasa capacitación al personal que labora en establecimientos hoteleros. Por lo que no poseen el conocimiento técnico en Hospitalidad, por ende, no garantiza la calidad que se debe ofrecer a los turistas, intensificándose desde el terremoto del 2016 y las recientes lluvias. No obstante, la calidad en la atención al cliente, es muy buena como lo indican los resultados.

Palabras clave: Calidad, servicio, responsabilidad, eficiencia

* Doctora en Ciencias Administrativas Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Bahía de Caráquez, Ecuador. lilia.villacis@uleam.edu.ec. <https://orcid.org/0000-0002-2888-6363>

* Ingeniero Civil. Master en Educación y Desarrollo Social. Docente Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Bahía de Caráquez, jose.macias@uleam.edu.ec. <https://orcid.org/0000-0002-2857-6867>

* Master en Innovación y Marketing Turístico. Docente Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Bahía de Caráquez, william.pantoja@uleam.edu.ec. <https://orcid.org/0000-0001-8080-9990>

* Master en Gestión Empresarial. Docente Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí ULEAM. Bahía de Caráquez, mayra.espinoza@uleam.edu.ec. <https://orcid.org/0000-0003-1207-9804>

JOURNAL OF BUSINESS
and entrepreneurial
studies

ISSN: 2576-0971



Atribución/Reconocimiento-NoComercial- CompartirIgual 4.0 Licencia Pública Internacional — CC

BY-NC-SA 4.0

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/legalcode.es>

Journal of Business and entrepreneurial

Abril - Junio Vol. 5 - 2 - 2021

<http://journalbusinesses.com/index.php/revista>

e-ISSN: 2576-0971

journalbusinessentrepreneurial@gmail.com

Recepción: 06 marzo 2020

Aprobación: 21 de enero 2021

Pag 75 - 84

ABSTRACT

The hotel sector of canton Sucre has deficiencies in its infrastructure, especially in old buildings, the hotels were not built with all the technical standards. Additionally, they have deficiencies in quality standards and in the preventive maintenance of their facilities, which constitutes the greatest difficulties in offering the destination to the national and international market. The purpose of the study was to establish an improvement program to increase the quality of hotel services and positively influence the economic and tourist development of the city. The methodology used was descriptive, qualitative and quantitative methods with a sample of 30 tourists, which were tabulated through the SPSS Statistic, drawing conclusions that allowed analyzing the flaws of the hotels. The results obtained allowed verifying the deficiencies in the hotel infrastructure, little training for the personnel who work in hotel establishments. So they do not have the technical knowledge in Hospitality, therefore it does not guarantee the quality that must be offered to tourists, intensifying since the 2016 earthquake and recent rains

Key words: Quality, service, responsibility, efficiency

INTRODUCCIÓN

El turismo en Ecuador como industria es un sector en crecimiento, cada vez más presente en la economía del país, y para muchas localidades es fuente generadora de empleo y desarrollo económico, social y cultural. (Ministerio de Turismo, 2019). Pero, esta industria se ve afectada por la mala calidad en los servicios hoteleros y la inadecuada infraestructura de estos establecimientos. Estas son las principales razones de dar a conocer en esta investigación. En los últimos años, la actividad turística ha crecido significativamente en muchas ciudades del país.

La motivación de las personas para viajar ha crecido, pues desean conocer más de la cultura de los pueblos y de sus raíces. (Conforti, Gonzáles, & Endere, 2014). Aunque esto no sucede en el cantón Sucre, la afluencia de turistas en esta localidad es casi nula. Aquí surge la interrogante ¿Por qué?, de esta inquietud aparece la necesidad de investigar, y analizar si la mala calidad de los servicios hoteleros y la infraestructura de los hoteles de esta zona, son una de las causas por la cual la afluencia turística y el desarrollo económico de esta ciudad se ven seriamente afectados y limitados. El estudio está respaldado desde unos indicadores que se analizaron desde el proyecto de investigación titulado Diseño de una ruta Histórica – Arqueológica de el desarrollo de los destinos Pedernales, Jama, San Vicente y Sucre. Entidad Financiadora: Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, fecha de realización entre 2016- 2020, los cuales permitan rescatar y potenciar la calidad de servicios que se presta en la rama hotelera, parajes turísticos que tiene la ciudad y que sirven de hilo conductor en la satisfacción del cliente. (Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, 2016 - 2020).

Es muy importante para el sector hotelero, la contribución que se dará para solucionar esta situación problemática, ya que, si se logra corregir o minimizar estos errores el cantón Sucre se convertiría en un destino turístico atractivo en la provincia de Manabí y en el país (Ministerio de Turismo, 2020). Con dichas acciones, los habitantes de esta localidad serán beneficiados, dado que, si el volumen de turistas incrementa, repercute

en la economía para las personas dedicadas directa o indirectamente con actividades relacionadas con el turismo. Es así que los objetivos claves de esta investigación son: investigar y dar a conocer como la calidad de los servicios hoteleros afecta al desarrollo económico y turístico de la ciudad. El mismo que aportara al proyecto de arqueología Diseño de un ruta turística Arqueológica – Histórica en los cantones Sucre, San Vicente, Jama y Pedernales de la provincia de Manabí dentro de los lugares se eta pensando la cogida a los hoteles de la zona.

Desde el sector privado no existen inversiones en planes de mejoramiento del sistema de calidad hotelera, además, para las autoridades el sector hotelero de esta ciudad, no es prioritario, se refleja en la nula acción. En este contexto la calidad en los servicios está ocupando un lugar primordial, asociado a los cambios que se vienen operando en la vida de la sociedad, transformándose en un factor competitivo para las pequeñas y medianas empresas y propiciando que se utilicen instrumentos o herramientas que permitan garantizar la calidad lo que solo se puede conseguir en forma estable, sistemática y continua a través de su adecuada gestión. (Soto, 2011).

La calidad del servicio, es un concepto acogido por las organizaciones en los últimos años, dada la necesidad de ser competitivos frente a la ampliación de la oferta de los diferentes servicios en el mercado. Para el viajero, este concepto es global, es decir, que todas las experiencias generadas en una visita conllevan a la definición de un servicio que necesariamente se debe abordar el tema de calidad, la cual está ligada a los resultados percibidos por un viajero al momento de utilizar un hotel. (Such, Zapata, Pereyra, & Risso, 2009).

Se considera al modelo SERVQUAL como su propuesta base, razón por la cual este modelo cobra gran relevancia en la medición de la calidad de los servicios que se realiza en las organizaciones, constituyendo un elemento clave en la propuesta de este trabajo. (Morillo, 2007). La presente investigación se realiza en el cantón Sucre de la provincia de Manabí en Ecuador y tiene como objetivo realizar un análisis de la calidad de los servicios hoteleros en dicho cantón. Los servicios hoteleros se refieren al conjunto de elementos que conforman al establecimiento con todas sus particularidades. Con particularidades se refiere a las características físicas, lo que le brinda identidad propia a un hotel, como lo son su estilo arquitectónico, su mobiliario, su decoración, el tamaño de sus habitaciones, entre otras. Los hoteles ofrecen variados servicios de acuerdo a su ubicación, categoría, tarifas, etc., mientras más heterogéneo sean sus servicios, mayor será la capacidad de captar la mayor parte posible de los diferentes segmentos del mercado. (Morillo, 2007).

A esto se suman los servicios complementarios como agencia de viajes, servicios secretariales, servicio de lavandería, entre otros. Mientras más servicios ofrecen el establecimiento, mayor será la oferta que puede hacer, de esa manera puede acoger a las diversidades de huéspedes con requerimientos diversos. (Kotler, Bowen, Makens, García, & Flores, 2011). Para ofrecer un servicio de excelencia a los clientes, resulta fundamental la selección cuidadosa de sus recursos humanos con su posterior capacitación en el conocimiento y aplicación de la normativa técnica y protocolaria. La

industria hotelera deberá contar con personas que estén motivadas o que tengan vocación en el servicio al huésped, pues estará a su cargo la atención responsable de los huéspedes. También, se debe prestar especial atención a la imagen corporativa.

Según Eduard Deming (1989) Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente. Posee una gran reputación por todo el mundo por establecer las técnicas de control del proceso para la calidad como el camino para competir con éxito en la nueva era económica. (Deming, 1989).

En la actualidad existe mucha competitividad y se hace cada vez más importante conocer la satisfacción del cliente ya que hay relación directa con su fidelidad, y, por tanto, con los ingresos de la organización. La satisfacción del cliente y su fidelización son componentes esenciales para incrementar la competitividad de las organizaciones y sólo se logra con la identificación de sus necesidades y expectativas. Además de conocer qué factores de calidad son más relevantes para satisfacerlos. (López, 2011). A través del análisis y la medición del grado de satisfacción de los clientes con los productos y/o servicios que se le ofrecen, la industria hotelera obtiene una retroalimentación básica para establecer planes de mejora relacionados con el cliente externo. Es decir, el cliente satisfecho es igual a recomendaciones a terceros.

De manera somera calidad significa calidad del producto. Más específico, calidad es calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivo. (Ishikawa, 1986). La cantidad de llegadas de turistas al país es cada vez mayor, pero al no contar con servicios de calidad y personal calificado los visitantes prefieren otros destinos.

Es importante realizar este análisis en el cantón Sucre, porque de ser así tanto los habitantes como los dirigentes de la ciudad tendrán una idea más clara de las medidas correctivas que hay que aplicar en los establecimientos hoteleros. Esta acción puede estimular la inversión o que se mejore la calidad hotelera de esta ciudad, a nivel de hotelería y de espacios destinados a brindar servicios turísticos.

El beneficio se verá reflejado para todos los prestadores de servicios turísticos, pues podrán contar con servicios de calidad idóneos para todo tipo de clientes, de esta forma se mejorará la calidad de servicio es una estrategia básica para enmarcar la estructura y funcionalidad organizativa dentro de parámetros que consideren las expectativas y necesidades de los clientes, la importancia del recurso humano para dar respuesta a estas exigencias debe ser determinante para garantizar la calidad de los servicios que ofrecer tan tanto como excelencia, calidad total, mejora continua, satisfacción del cliente se han convertido en vocabulario habitual de quien forma parte de una organización. (Chiavenato, 2009).

Los clientes actuales y futuros tienen necesidades que cambian, las cuales obligan a mantener una constante observación del entorno comercial para poder conocer quiénes

son, dónde se encuentran, cómo deben ser atendidos y cuál es su opinión en cuanto al servicio y la atención que reciben. (Jones, 2008).

MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación referente al análisis de la calidad de servicios hoteleros en el cantón Sucre se utilizó el método descriptivo, que busca detallar las propiedades significativas de personas, grupos, comunidades o cualquier fenómeno que sea sometido al estudio, de ahí se requiere conocer el contexto, las tradiciones, las creencias, las prácticas, por medio de una descripción exacta de las formas de interactuar de la población seleccionada, se hizo la selección de la muestra representativa, no tomada al azar, es decir del tipo no probabilístico por conveniencia, que algunos expertos desde el método Delphi donde la muestra fue de 30 personas.

El método cualitativo tiene como objetivo establecer una conversación formal para conocer los diferentes tipos de conocimiento que poseen las personas de acuerdo a las técnicas de turismo que conocen en la ciudad de Bahía de Caráquez, para eso se realizó una serie de preguntas para luego interpretar las respuestas obtenidas de acuerdo al objeto de estudio. Se utilizó el método estadístico descriptivo que tiene como objetivo la descripción del evento de estudio, se realizó que habitan en la ciudad de Bahía de Caráquez tomando un mayor porcentaje de personas jóvenes para identificar el interés y conocimientos que poseen en lo que corresponde al tema.

El desarrollo de la presente investigación está estructurado en 4 fases:

Fase 1. Realizar una revisión bibliográfica que se fundamente en el estado del arte y la práctica investigativa.

Fase 2. Investigar el nivel de conocimiento del análisis de la calidad de servicios hoteleros de Bahía de Caráquez.

Fase 3. Comprobar la calidad de servicios hoteleros de Bahía de Caráquez.

Fase 4. Analizar el nivel de la calidad de servicios hoteleros de Bahía de Caráquez en la atención a los clientes.

Fase 5. Proponer una formación para mejorar la calidad del servicio hotelero para la realización de esta investigación se aplicaron los siguientes instrumentos:

La lectura científica es como fuente de información bibliográfica para realizar la conceptualización de un estudio referencial reuniendo aportaciones de diversos autores y el análisis de técnicas que permitan evaluar niveles de conocimiento la calidad de servicios hoteleros de Bahía de Caráquez

Se aplicó a los conocedores en técnicas turísticas; para ello, se utilizó el software estadístico SPSS 21.00 para procesar la encuesta y realizar el análisis de los resultados obtenidos. Con la finalidad conseguir información sobre la calidad de los servicios en el cantón Sucre, se realizó una encuesta a los dueños de los lugares que ofrecen servicios turísticos y lo clientes, de los cuales se extrajo una muestra de 30 personas en especial a los hoteleros.

RESULTADOS

El 30% de la población indica que los hoteles brindan información sobre los horarios es igual, el 27% dicen que no brindan la información necesaria es peor, el 20% optan por la opción de mejor, el 16% de la población dice que si brinda la información necesaria y un 7% optan por la opción de mucho peor ya que no les parece que no tienen información necesaria.

Tabla No.1 *Horarios*

Brinda información sobre horarios de servicios		
Mucho Peor	2	6,67
Peor	8	26,67
Igual	9	30
Mejor	6	20
Mucho Mejor	5	16,67
	30	100

Tabla No. 2. *Servicios con prontitud*

Brinda el servicio con prontitud a los clientes		
Mucho Peor	2	6,67
Peor	8	26,67
Igual	10	33,33
Mejor	8	26,67
Mucho Mejor	2	6,67
	30	100

El 33% de la población encuestada opta por la opción igual, un 27% la opción mejor, el 27% de la población escogió la opción peor, el 7% toman la opción mucho mejor ya que dicen que el servicio es ligero, y un 6% mucho peor no les parece un servicio adecuado.

Tabla No. 3. *Ayuda a clientes*

Siempre están dispuestos a ayudar a los clientes		
Mucho Peor	1	3,33
Peor	7	23,33
Igual	10	33,33
Mejor	7	23,33
Mucho Mejor	5	16,67
	30	100

El 33% de la población toman la opción de igual, un 23% escogen la opción de mejor, el 23% escogen la opción de peor, el 17% optan por la opción de mucho peor ya que dicen q no ayudan a los clientes y un 4% toman la opción de mucho mejor.

Tabla No. 4. *Intereses*

Se preocupa de cuidar sus intereses		
Mucho Peor	1	3,33
Peor	9	30,00
Igual	9	30,00
Mejor	8	26,67
Mucho Mejor	3	10,00
	30	100

Un 30% de la población encuestada escogen la opción igual, el 30% optan por la opción peor, el 27% por la opción mejor, un 10% escogen la opción mucho mejor y un 3% mucho peor ya q no ven la preocupación.

Tabla No. 5. *Calidad de servicio*

Evalúe de manera general la calidad de servicios brinda		
Mucho Peor	0	0
Peor	2	6,67
Igual	15	50
Mejor	5	16,67
Mucho Mejor	8	26,67
	30	100

El 50% de la población eligen la opción igual, un 27% selecciona que actualmente el servicio es mucho mejor, el 16% optan por la opción mejor y un 6% que no les gusta y toman para la opción peor.

DISCUSIÓN

Se evidencia cada día que la calidad impone en todas las formas e servicios que se brinda a la comunidad, más aun cuando el gobierno en los años (INEC, 2015) manifiesta que se ha incrementado el turismo. En el Anuario de entradas y salidas INEC. Anuario de entradas y salidas INEC. Actualmente la provincia de Manabí tiene una de las mejores carreteras del Ecuador, el sistema vial ha sido cambiado casi en un 100% con carreteras de primer orden como en las grandes ciudades del país, esto ha permitido que el turismo se incremente de una manera vertiginosa, la inversión en nuevos proyectos turísticos, hoteles, restaurantes, agencias de viajes y lo más importante entrenamiento en talento

humano puesto al servicio de los turistas .Esto conlleva a un compromiso más de trabajar por la calidad de los servicios que se le debe brindar al turista.

Para algunos investigadores como (Quintero, 2018), cuando hablan de percepción de la calidad desde los actores locales dicen que la visualización por parte de los habitantes entorno al cambio del territorio, es decir, es el nivel de satisfacción con el desarrollo turístico. Los residentes son quienes en primer lugar conocen la realidad del cantón y para quienes se les asigna una mejor infraestructura para su crecimiento en la calidad de vida, por supuesto para ello se requiere buena relación con el turista y el desarrollo de su fuente de trabajo que en toda instancia es su propia voluntad la que hace que el turismo crezca y se mantenga.

Por lo que no hay que olvidar que la a satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente constituye el elemento más importante de la gestión de la calidad y la base del éxito de una empresa. El cliente se convierte en una fuente de información estratégica sobre la calidad del producto como lo demostró en las encuestas. La misión ya no consiste en ser mejores que la competencia, la misión ahora es la excelencia mediante medidas que corrijan los errores en el servicio turístico. Para ello es necesario describir las posibles soluciones para cada servicio mediante sugerencias de mejora, partiendo que el servicio dado debe estar impregnado de calidad cubriendo los intereses del cliente.

CONCLUSIONES

Existen aspectos que necesitan ser trabajados en la calidad de servicio dado que la atención tiene que satisfacer las necesidades del cliente y es indispensable que se trabaje más desde el aspecto profesional destacando habilidades y destrezas en la atención al cliente, flexibilidad y accesibilidad en el momento de acoger a los visitantes ya que conlleva una satisfacción y consecuentemente fidelidad por parte del cliente.

A través del instrumento de medición, se obtuvieron resultados donde el nivel de calidad se mantiene en igual en la mayoría de las respuestas, pero es preferible seguir cultivando la formación del personal que acoge al visitante. Por lo que se concluye que el servicio no está en el nivel más alto y por consiguiente existen falencias en la calidad del servicio.

La calidad de servicios hoteleros en el cantón en el cantón Sucre fue evaluada a través de herramientas como encuestas donde se utilizó el método descriptivo, que busca detallar las propiedades significativas de personas, grupos, comunidades o cualquier fenómeno que sea sometido al estudio.

REFERENCIAS

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (Tercera Ed. ed.). México, México: MacGraw Hill.

- Conforti, M. E., Gonzáles, N., & Endere, M. L. (Diciembre de 2014). El desafío de articular turismo cultural y patrimonio arqueológico. El caso de Olavarría, Argentina. *Estudios y perspectivas en Turismo. Indexada en Scielo*, 23(Nº 4).
- Deming, W. E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. Obtenido de Ediciones Díaz de Santos: https://gestionempresarialuts.files.wordpress.com/2014/08/calidad_productividad_d_y_competitividad_la_salida_de_la_crisis_17_to_131.pdf
- Gobierno Provincial de Manabí. (2016). *Manabí Gobierno Provincial*. Obtenido de <http://www.manabi.gob.ec/cantones/sucre>
- Ishikawa, k. (1986). *control de calidad*. Obtenido de clasehn.net/docpdf_fp/Mod_Control_de_Calidad.pdf
- INEC. (2015). Ingresos de turistas extranjeros al Ecuador 2010 – 2014. En *Ingresos y salidas de turistas al Ecuador*. Quito: Anuari
- Jones, G. R. (2008). *Teoría Organizacional: Diseño y Cambio en las Organizaciones*. Obtenido de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/a470398d881ef04626b994461fc4879b.pdf>
- Kotler, P., Bowen, J. T., Makens, J. C., García, J., & Flores, J. (2011). *Marketing turístico*. Madrid, España: Pearson.
- López, S. (2011). *Sistemas de Gestión de Calidad: Implantación de los diferentes sistemas en la organización*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Lemoine, Navarrete, Valls, Carvajal Zambrano, Villacis (2018) PERCEPCIÓN DE Actores locales sobre turismo sostenible en comunidades de Leónidas plaza del cantón sucre, Manabi, Revsita Sinergia Junio - diciembre 2018 . Vol. 9 N°2, págs. 55-67. Edición continúa
- Ministerio de Turismo. (2019). *Economía y turismo en Ecuador*. Recuperado el 10 de junio de 2020, de GEO VIT, Geo portal. Innovación Turística 4.0: <https://servicios.turismo.gob.ec/turismo-cifras>
- Ministerio de Turismo. (2020). *Servicios turísticos: Estadísticas de oferta*. Recuperado el 10 de junio de 2020, de GEO VIT, Geo portal. Innovación turística 4.0: <https://servicios.turismo.gob.ec/index.php/turismo-cifras/2018-09-18-21-11-17/establecimientos-registrados>
- Morillo, M. (01 de julio - diciembre de 2007). Análisis de la calidad del servicio hotelero mediante la escala de SERVQUAL caso: hoteles de turismo del municipio Libertador del estado Mérida. *Visión gerencial*, 6(2), 269 - 297. Recuperado el 10 de junio de 2020, de

<http://www.saber.ula.ve/bitstream/handle/123456789/25152/articulo8.pdf;jsessionid=CBA3FBCFD29634B100EDC537ED604E28?sequence=2>

Revista EAN. (s.f.). Scielo. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-81602015000100011

Soto, M. D. (18 de julio de 2011). *Calidad del servicio en el área de alojamiento hotelero*. Obtenido de *Calidad del servicio en el área de alojamiento hotelero*: <https://www.gestiopolis.com/calidad-servicio-area-alojamiento-hotelero/>

Such, M., Zapata, S., Pereyra, J., & Risso, W. (2009). Turismo y crecimiento económico: Un análisis empírico de Colombia. *Estudios y perspectivas del turismo*, 18(1), 21 - 35. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1807/180714242002.pdf>

TripAdvisor. (s.f.). TripAdvisor Colombia. Obtenido de https://www.tripadvisor.co/Hotel_Review-g663658-d7394501-Reviews-Buenavista_Place_Hotel-Bahia_de_Caraquez_Manabi_Province.html#REVIEWS

TripAdvisor. (s.f.). TripAdvisor Colombia. Obtenido de https://www.tripadvisor.co/Hotel_Review-g663658-d1450039-Reviews-Saiananda-Bahia_de_Caraquez_Manabi_Province.html#REVIEWS

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. (2016 - 2020). *Diseño de una ruta Histórica – Arqueológica de el desarrollo de los destinos Pedernales, Jama, San Vicente y Sucre (en vías de publicación)*. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Departamento de Investigación de la Universidad Eloy Alfaro, extensión Bahía de Caráquez. Manta: SEGUD - ULEAM. Recuperado el 10 de junio de 2020