

CULTURA ORGANIZACIONAL Y EL PROCESO ADMINISTRATIVO EN EMPRESAS DEL SECTOR TURÍSTICO

ORGANIZATIONAL CULTURE AND THE ADMINISTRATIVE PROCESS IN TOURISM SECTOR COMPANIES

Nathaly Dayana Villegas Gutiérrez¹, Adela Del Jesús Lucio Pillasagua²

RESUMEN

La cultura organizacional y el proceso administrativo, definido como un conjunto de normas y creencias compartidas, desempeña un rol esencial en la toma de decisiones, la gestión del talento y la eficacia operativa en las empresas. De este modo, en Turisocean Oceanic Hotel S.A, el principal problema identificado es la alta rotación de personal, que impide el desarrollo de una cultura organizacional estable y afecta negativamente el proceso administrativo y la eficacia operativa de la empresa. Por lo tanto, el objetivo general de este estudio es analizar la cultura organizacional y su incidencia en el proceso administrativo del hotel, destacando cómo las normas y creencias compartidas influyen en la toma de decisiones, la gestión del talento y la eficacia operativa. La investigación se desarrolló utilizando un enfoque no experimental con un alcance descriptivo, correlacional y de campo. Además, se emplearon métodos deductivo, inductivo, bibliográfico, y se aplicó la técnica de la entrevista y la ficha de observación. Los resultados revelaron que la cultura organizacional en Turisocean Oceanic Hotel S.A. influye significativamente en la toma de decisiones y en la gestión del talento.

Palabras claves: Valores, competitividad, eficacia operativa, administración, rotación del personal.

ABSTRACT

Organizational culture and the administrative process, defined as a set of shared norms and beliefs, play an essential role in decision-making, talent management, and operational efficiency in companies. At Turisocean Oceanic Hotel S.A., the main problem identified is the high turnover rate, which hinders the development of a stable organizational culture and negatively affects the administrative process and operational efficiency. Therefore, the general objective of this study is to analyze the organizational culture and its impact on the hotel's administrative process, highlighting how shared norms and beliefs influence decision-making, talent management, and operational efficiency. The research was conducted using a non-experimental approach with descriptive, correlational, and field scope. Additionally, deductive, inductive, and bibliographic methods were employed, and the interview and observation sheet techniques were applied. The results revealed that the organizational culture at Turisocean Oceanic Hotel S.A. significantly influences decision-making and talent management.

Keywords: Values, competitiveness, operational efficiency, management, staff turnover.

1. Universidad Estatal de Sur de Manabí. villegas-nathaly1014@unesum.edu.ec. <https://orcid.org/0009-0000-1629-6916>

2. Universidad Estatal del Sur de Manabí. adela.lucio@unesum.edu.ec. <https://orcid.org/0000-0001-6099-9168>



RESUMO

A cultura organizacional e o processo administrativo, definidos como um conjunto de normas e crenças compartilhadas, desempenham um papel essencial na tomada de decisões, na gestão de talentos e na eficiência operacional das empresas. Na Turisocean Oceanic Hotel S.A., o principal problema identificado é a alta rotatividade de pessoal, que impede o desenvolvimento de uma cultura organizacional estável e afeta negativamente o processo administrativo e a eficiência operacional da empresa. Portanto, o objetivo geral deste estudo é analisar a cultura organizacional e sua incidência no processo administrativo do hotel, destacando como as normas e crenças compartilhadas influenciam a tomada de decisões, a gestão de talentos e a eficiência operacional. A pesquisa foi desenvolvida utilizando uma abordagem não experimental com escopo descritivo, correlacional e de campo. Além disso, foram empregados métodos dedutivos, indutivos e bibliográficos, e aplicadas as técnicas de entrevista e ficha de observação. Os resultados revelaram que a cultura organizacional na Turisocean Oceanic Hotel S.A. influencia significativamente a tomada de decisões e a gestão de talentos.

Palavras-chave: Valores, competitividade, eficiência operacional, administração, rotatividade de pessoal.

INTRODUCCIÓN

La cultura organizacional y el proceso administrativo son factores críticos que determinan el éxito de las empresas en el sector turístico a nivel mundial. Según la Organización Mundial del Turismo (OMT) (2024), el turismo internacional alcanzó un récord de 1,5 mil millones de llegadas, generando ingresos de aproximadamente 1,7 billones de dólares.

De este modo, las empresas turísticas, que incluyen hoteles, agencias de viajes, y operadores turísticos, deben mantener una cultura organizacional que promueva la excelencia en el servicio al cliente y la eficiencia operativa. Por lo tanto, la implementación efectiva del proceso administrativo garantiza que estas empresas puedan adaptarse rápidamente a cambios en las preferencias del consumidor y a las fluctuaciones económicas mundiales, asegurando su competitividad en un mercado altamente dinámico.

Por otro lado, en América Latina y el Caribe, el sector turístico es un motor económico esencial, contribuyendo significativamente al Producto Interno Bruto (PIB) y a la generación de empleo. En este sentido, el Consejo Mundial de Viajes y Turismo (2022), reportó que el turismo

representó el 8,1% del PIB de la región, con más de 25 millones de empleos vinculados a esta industria. Es así que, la cultura organizacional en las empresas turísticas de esta región es clave para fomentar la sostenibilidad, la inclusión y la innovación, así mismo los procesos administrativos bien estructurados permiten a estas empresas gestionar eficientemente sus recursos y mejorar la experiencia del cliente, lo que es esencial en mercados turísticos altamente competitivos como México, Brasil y el Caribe, como menciona Martínez (2023).

En Ecuador, el sector turístico es una pieza fundamental para la economía nacional, representando un 3.8% del Producto Interno Bruto (PIB) y generando alrededor de 300,000 empleos directos e indirectos en 2022, según datos del Ministerio de Turismo (2022). La diversidad de destinos, que van desde las Islas Galápagos hasta la Amazonía y la costa del Pacífico, hace que la gestión eficiente y una cultura organizacional orientada al servicio sean vitales para el éxito de las empresas turísticas. En este contexto, la implementación de procesos administrativos sólidos y efectivos permite a las empresas turísticas ecuatorianas optimizar recursos, mejorar la calidad del servicio y adaptarse a las tendencias del mercado, garantizando así su competitividad y sostenibilidad a largo plazo.

En el ámbito local, Turisocean Oceanic Hotel S.A., ubicado en el cantón Puerto López, es un claro ejemplo de cómo la cultura organizacional y los procesos administrativos pueden impactar positivamente en el éxito de una empresa turística. Puerto López, conocido por ser un destino privilegiado para la observación de ballenas y otras actividades ecoturísticas, ha visto un incremento significativo en el turismo, atrayendo a más visitantes anuales.

Turisocean Oceanic Hotel S.A. ha adoptado una cultura organizacional centrada en la sostenibilidad y la excelencia en el servicio, lo que se refleja en altos niveles de satisfacción del cliente y en un aumento constante de la ocupación hotelera. No obstante, durante la temporada alta, el hotel experimenta un alto nivel de ocupación y demanda de servicios, lo que puede llevar a la sobrecarga del personal y a la disminución de la calidad del servicio. En contraste, durante la temporada baja, la ocupación y los ingresos disminuyen significativamente, afectando la sostenibilidad financiera del hotel.

Esta fluctuación estacional presenta desafíos en términos de planificación de recursos humanos, mantenimiento de instalaciones y estrategias de marketing para atraer turistas durante todo el año. Abordar esta problemática requiere una gestión eficaz de la cultura organizacional y del proceso administrativo para asegurar un equilibrio adecuado entre la oferta y la demanda en todas las temporadas. Por lo tanto, este estudio tiene como objetivo principal analizar la cultura organizacional y su incidencia en el proceso administrativo de Turisocean, Oceanic Hotel S.A. del cantón Puerto López.

Importancia de la cultura organizacional en el sector turístico

La cultura organizacional influye directamente en la calidad del servicio ofrecido a los clientes, lo cual es esencial en el sector turístico. Según Guerrero (2020), la cultura organizacional define los comportamientos y actitudes de los empleados hacia los clientes, incidiendo en la percepción de calidad y la satisfacción del cliente. Es así que, una

cultura que promueve la excelencia en el servicio, la atención personalizada y la solución efectiva de problemas crea una experiencia positiva para los clientes, lo que puede traducirse en lealtad y recomendaciones positivas.

Cabe mencionar que, en el sector turístico, donde las interacciones con los clientes son frecuentes y variadas, una cultura organizacional que valora la atención al cliente puede mejorar significativamente la experiencia del viajero. De esta manera, también tiene un impacto profundo en el desempeño y la motivación del personal.

Además, una cultura positiva y de apoyo puede aumentar la satisfacción laboral, reducir la rotación de empleados y mejorar el desempeño individual y colectivo. Según Alvares (2020), los empleados que se sienten valorados y alineados con objetivos de la empresa muestran niveles más altos de compromiso y productividad.

Por lo tanto, en el sector turístico donde la interacción humana y la calidad del servicio son esenciales, la motivación del personal es un factor crítico. Prado (2024), ha demostrado que los empleados motivados y satisfechos no solo brindan un mejor servicio al cliente, sino que también están más dispuestos a superar las expectativas y a contribuir con ideas innovadoras para mejorar los servicios. Además, la cultura organizacional que promueve la colaboración y el trabajo en equipo puede mejorar la eficiencia operativa y la calidad del servicio.

Según Villacís et al. (2023), una cultura que fomente la cooperación y la comunicación abierta puede facilitar la resolución de problemas y la adaptación a cambios en el mercado, lo cual es particularmente importante en el sector turístico, donde las demandas y expectativas de los clientes pueden cambiar rápidamente.

El proceso administrativo en empresas turísticas El proceso administrativo es un conjunto de funciones básicas que los gerentes y líderes empresariales deben realizar para lograr los objetivos de la organización de manera eficiente y efectiva. Este proceso es esencial en todos los

sectores, pero adquiere una relevancia particular en el sector turístico debido a la naturaleza dinámica y competitiva de esta industria. Comprender y aplicar adecuadamente el proceso administrativo puede marcar una diferencia significativa en el éxito y la sostenibilidad de las empresas turísticas.

El proceso administrativo se compone de cuatro fases principales, según Fayol (1916) citado por Pérez (2020), estas funciones son fundamentales para la gestión efectiva de cualquier organización, como a continuación se detalla:

Figura 1

Etapas del proceso administrativo



Nota. Imagen proporcionada por Chimal y Jiménez (2021).

Planificación: Esta fase implica la definición de objetivos, la identificación de recursos necesarios y el desarrollo de estrategias para alcanzar las metas establecidas.

En el sector turístico, la planificación es crucial para prever las fluctuaciones en la demanda, desarrollar paquetes turísticos atractivos y asegurar la disponibilidad de servicios esenciales. Según Bazurto y Castillo (2021), una planificación adecuada en turismo debe considerar factores como la estacionalidad, las tendencias del mercado y las preferencias del consumidor.

Organización: Una vez que se ha establecido un plan, la siguiente fase es organizar los recursos y las actividades para implementar dicho plan. Esto incluye la asignación de tareas, la definición de roles y responsabilidades, y la creación de una estructura organizativa eficiente.

En las empresas turísticas, esto podría implicar la organización de equipos de trabajo, la gestión de relaciones con proveedores y la coordinación de actividades operativas (Guerrero, 2020).

Dirección: La dirección se refiere a la guía y supervisión del personal para asegurar que las actividades se realicen conforme al plan, esto incluye la comunicación efectiva, la motivación del equipo y la toma de decisiones (Cano, 2020).

En el sector turístico, la dirección efectiva es vital para mantener altos niveles de servicio al cliente y adaptarse rápidamente a cualquier cambio o desafío inesperado.

Control: La última fase del proceso administrativo es el control, que implica el monitoreo y evaluación del desempeño organizativo para asegurar que se alcancen los objetivos establecidos, esto incluye la medición de resultados, la comparación con

los estándares esperados y la implementación de acciones correctivas cuando sea necesario (Vite, 2023).

En las empresas turísticas, el control puede incluir la evaluación de la satisfacción del cliente, el análisis de indicadores financieros y la revisión de procesos operativos.

Dentro de lo mencionado, la aplicación del proceso administrativo en el sector turístico requiere una adaptación a las características únicas de esta industria. La planificación debe ser flexible para adaptarse a las fluctuaciones estacionales y a las cambiantes preferencias de los consumidores.

La organización debe ser ágil para manejar picos de demanda y asegurar la calidad del servicio durante todo el año.

La dirección en las empresas turísticas debe centrarse en la motivación y el desarrollo del personal, ya que el éxito de estas empresas depende en gran medida de la interacción humana y la calidad del servicio. Según Zambrano y Ormazábal (2020), la formación continua y el desarrollo profesional del personal son esenciales para mantener un alto nivel de servicio y satisfacción del cliente.

Así mismo, el control en el sector turístico debe incluir herramientas para la medición de la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa. Esto puede incluir encuestas de satisfacción, análisis de comentarios de clientes y la revisión periódica de los procedimientos internos para identificar áreas de mejora.

MATERIALES Y MÉTODOS

En este estudio se utilizó un enfoque de investigación no experimental, en el cual el investigador no manipula directamente las variables para comprender la realidad del proceso administrativo y los valores del personal en las funciones designadas.

Además, se adoptó un alcance descriptivo, correlacional y de campo para obtener una comprensión más completa del fenómeno.

De acuerdo a Arellano (2023), este enfoque comienza con una descripción general para obtener una visión amplia, seguida del análisis de la relación entre variables y, finalmente, la investigación de campo para recopilar información directa del objeto de estudio.

Se consideró un enfoque cualitativo para determinar la cultura organizacional en el proceso administrativo. Posteriormente, se emplearon el método deductivo, inductivo y bibliográfico, partiendo de teorías generales para llegar a conclusiones específicas basadas en la revisión y análisis de fuentes bibliográficas como libros, artículos e informes.

Para la recopilación de información, se utilizó la técnica de la observación, que según Díaz (2023), permite estudiar fenómenos a través de la observación y obtener datos verificables mediante instrumentos como fichas de observación aplicadas al objeto de estudio.

Asimismo, se empleó la técnica de la entrevista, definida por Muguiru (2024), como la recolección de datos primarios que explora la perspectiva de una o varias personas sobre un tema específico.

En cuanto a la población y muestra del estudio, se consideraron 9 personas, lo que llevó a la aplicación de un muestreo no probabilístico.

Según Ludeña y Westreicher (2022), este tipo de muestreo se caracteriza por no otorgar a todos los miembros de la población la misma posibilidad de ser seleccionados para participar en el estudio.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El siguiente párrafo muestra los resultados obtenidos de la investigación mediante la ficha de observación la cual contiene los datos más relevantes para la investigación:

Tabla 1

Ficha de observación

N°	Descripción	Valoración			
		Excelente	Bueno	Regular	Malo
1	Definición de los valores, misión y visión.	X			
2	Nivel de alineación de la cultura organizacional.			X	
3	Calificación de los valores y creencias de los trabajadores.		X		
4	Proceso administrativo adecuado.		X		
5	Conocimiento de la planificación al personal.			X	
6	Proceso administrativo eficaz.		X		

Nota. Autores.

Por otra parte, mediante la técnica de la entrevista se dieron a conocer los siguientes resultados que aportan a la investigación:

Tabla 2

Entrevista dirigida a la Gerente General de Turisocean, Oceanic hotel S.A.

Indicador	Resultado
Valores organizacionales predominantes en Turisocean Oceanic Hotel S.A.	Los valores que se aplican en el hotel son la tolerancia, responsabilidad, confianza, respeto mutuo y lazos sólidos para alcanzar las metas y objetivos.
Percepción de la cultura organizacional	Sí, el hotel busca tener eficiencia y eficacia en todos los procesos llevados a cabo por los trabajadores, aunque en ocasiones existen dificultades.
Impacto de la cultura organizacional en los empleados	La cultura organizacional influye en la estabilidad emocional de los trabajadores, contribuyendo a un desempeño eficiente.
Evolución de la cultura organizacional en el hotel	La cultura organizacional ha evolucionado significativamente debido a cambios en la dirección y la adaptación al mercado competitivo.
Influencia de los valores personales en el desempeño laboral	Sí, los valores personales inciden en la manera en que los trabajadores abordan su trabajo, interactúan con colegas y toman decisiones.
Importancia de la cultura organizacional en el proceso administrativo	Sí, la cultura organizacional es clave para encontrar el equilibrio con los objetivos y valores que dan importancia al proceso administrativo.

Principales procesos administrativos implementados en el hotel	Los procesos administrativos que se aplican son la planificación, dirección y control para hacer más eficaces las funciones administrativas.
Eficiencia del proceso administrativo	No se considera que el proceso administrativo sea totalmente eficiente, pero sí es bueno o estable de la mejor forma posible.
Toma de decisiones en relación al proceso administrativo	La toma de decisiones se realiza a través de un análisis de alternativas, seguido de la evaluación y monitoreo de las decisiones tomadas.
Influencia de la cultura organizacional en la eficacia del proceso administrativo	Sí, los valores, creencias y normas dentro del hotel afectan la planificación, organización, dirección y control.
Propuestas para mejorar el proceso administrativo	Se propone la implementación de capacitaciones y evaluaciones a todo el personal para lograr una mejora continua.
Impacto del proceso administrativo en la calidad de los servicios ofrecidos	Sin un proceso administrativo bien formulado, no se podrá ofrecer un servicio de calidad en su totalidad.

Nota. Autores

Al comparar los resultados obtenidos en Turisocan, Oceanic hotel S.A. con estudios previos sobre la cultura organizacional y el proceso administrativo se pueden identificar aspectos significativos que merecen una discusión más detallada.

En este contexto en el estudio realizado por Márquez et al., (2021), se evidencio que en las empresas del sector turístico no se aplica el proceso administrativo de forma global e integral que la conduzcan a escenarios positivos y competitivos que a su vez afectan a la formación correcta de los valores que debería llevar cada empresa para lograr el éxito.

Por otra parte, Alay (2022), concluye que la inadecuada cultura organizacional afecta en el proceso administrativo de las empresas. No obstante, los hábitos positivos relacionados con valores, costumbres y normas que se transmiten de una generación a otra impactan en el rendimiento laboral de los empleados, quienes deben cumplir adecuadamente los procedimientos bajo directrices internas. Esto contribuye a mejorar su desempeño para alcanzar los objetivos empresariales, consolidando un liderazgo sólido y facilitando la fluidez en la comunicación.

Por lo tanto, ambos autores destacan su importante papel en las organizaciones, señalando que una gestión adecuada de los mismos contribuye significativamente a la creación de un entorno positivo para los trabajadores que están directamente vinculados a las actitudes y comportamientos presentes. De otra forma la implementación del proceso administrativo efectivo permite a las organizaciones definir una dirección clara y evaluar la eficiencia lograda en relación con las metas y objetivos.

CONCLUSIONES

Este estudio señala la relación entre la cultura organizacional y el proceso administrativo en las empresas del sector turístico, haciendo énfasis que estos aspectos inciden en el éxito contribuyendo a la creación de un entorno laboral positivo y alineado con los objetivos institucionales. La integración de estos dos factores es esencial para el logro de la eficiencia operativa y la mejora continua en la competitividad de las empresas turísticas.

Una vez aplicadas las técnicas en la presente investigación se obtuvieron resultados determinando una cultura organizacional inadecuada

en la empresa, debido a la rotación del personal que dificulta la formación adecuada de los valores afectando negativamente al proceso administrativo y a su capacidad para alcanzar escenarios positivos y competitivos.

Por lo tanto, las organizaciones que reconocen y gestionan su cultura e implementan un proceso administrativo efectivo experimentan mayores niveles de satisfacción entre los empleados, mayor coordinación en la toma de decisiones y una planificación más sólida que favorecen al éxito operativo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alay, J. (2022). Cultura organizacional y su influencia en el proceso administrativo en instituciones educativas, Cantón Pedro Carbo. Obtenido de Serie científica de la Universidad de las Ciencias Informáticas: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8590715.pdf>
- Alvari, J. (2020). Cultura organizacional y su importancia dentro de la formación en turismo. Obtenido de Revista Iberoamericana De La Educación, 3(2): <https://www.revista-iberoamericana.org/index.php/es/article/view/40>
- Arellano, F. A. (2023). Investigación Descriptiva. Obtenido de Significados.com: <https://www.significados.com/investigacion-descriptiva/>
- Bazurto, L. Y., & Castillo, P. G. (2021). La planificación estratégica y su incidencia en la toma de decisiones financieras. Obtenido de Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria De Ciencias Contables, Auditoría Y Tributación: CORPORATUM 360 - ISSN: 2737-6443., 4(8), 10-17: <https://publicacionescd.uleam.edu.ec/index.php/corporatum-360/article/view/429>
- Cano, P. C. (2020). La Administración y el Proceso Administrativo. Obtenido de [Proyecto Educativo Institucional , Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano].
- Chimal, J. C., & Jiménez, V. (2021). Etapas del proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control. Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/etapas-del-proceso-administrativo/>
- Consejo Mundial de Viajes y Turismo. (2022). El sector de viajes y turismo contribuirá con más de 91 mil millones de dólares a la economía del caribe durante 2024: WTTC. Obtenido de Consejo Mundial de Viajes y Turismo
- Díaz, M. (07 de febrero de 2023). ¿Para qué sirve la observación? Obtenido de <https://www.codimg.com/healthcare/blog/es/para-que-sirve-la-observacion>
- Guerrero, D. (2020). La cultura organizacional como elemento competitivo de las empresas turísticas en Colombia. Obtenido de Revista ESPACIOS: <https://www.revistaespacios.com/a20v41n24/a20v41n24p25.pdf>
- Ludeña, J., & Westreicher, G. (2022). Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/muestreo-no-probabilistico.html>
- Márquez, L., Viteri, M., & Useche, L. (2021). Proceso administrativo y sostenibilidad empresarial del sector hotelero de la parroquia Crucita, Manabí-Ecuador. Obtenido de redalyc.org: <https://www.redalyc.org/journal/280/28066593026/>
- Martínez, L. (2023). Tendencias en Marketing Turístico: Impulsa tu Negocio con Estrategias Innovadoras. Obtenido de Iebschool: <https://www.iebschool.com/blog/tendencias-turismo-estrategia-marketing-marketing-digital/>
- Ministerio de Turismo . (2022). Reactivación económica: El turismo deja cifras positivas en lo que va de 2022. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/reactivacion-economica-el-turismo-deja-cifras-positivas-en-lo-que-va-de-2022/>
- Muguirra, A. (2024). ¿Qué es una entrevista? Todo lo que debes saber al respecto. Obtenido

de QuestionPro: <https://www.questionpro.com/blog/es/tecnicas-de-recoleccion-de-datos-entre-vista/>

Organización Mundial del Turismo . (2024). Barómetro ONU Turismo. Obtenido de Barómetro ONU Turismo

Pérez, J. F. (2020). Teoría de Fayol, funciones y principios de administración. Obtenido de Lean Construction Mexico: <https://www.lean-constructionmexico.com.mx/post/teor%C3%A1-da-de-fayol-funciones-y-principios-de-administraci%C3%B3n>

Prado, R. E. (2024). Propuesta de mejora de la cultura organizacional y motivación laboral en la pequeña empresa restaurante turístico La Huamanguina S.R.L, Ayacucho, 2023. Obtenido de [Tesis, Universidad Católica los Ángeles]: <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/36464>

Villacís, Z. L., Zambrano, V. E., Ormaza, E. E., & Ferrín, D. (2023). Cultura y estructura organizacional de las empresas de San Isidro para impulsar el turismo local. Obtenido de Salud, Ciencia y Tecnología - Serie de Conferencias : <https://conferencias.saludcyt.ar/index.php/sctconf/article/view/201>

Vite, R. H. (2023). Proceso administrativo en el área de producción de la panadería y dulcería flor del Azuay. Obtenido de [Examen Complexivo de Grado o de Fin de Carrera Prueba Práctica Previo a la Obtención del Título de: Licenciado en Comercio, Universidad Técnica de Babahoyo]: <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/15252>

Zambrano, M. J., & Ormaza, M. G. (07 de septiembre de 2020). Proceso administrativo de fortalecimiento a los emprendimientos de comerciantes de la calle Alajuela de Portoviejo. Obtenido de Dominio De Las Ciencias, 6(3), 467–486: <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1410>