



Modelos de gestión de procesos de atención al usuario de la asociación de transporte mixto 24 de Mayo

Management models of user service processes of the mixed transport association 24 de Mayo

Modelos de gestão de processos de atendimento ao usuário da associação de transporte misto 24 de maio

Jenny Cecibel Rodríguez Baque ^I
rodriguez-jenny3071@unesum.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-9268-4723>

Ruth Alicia Chunga Luzardo ^{II}
ruth.chunga@unesum.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-3664-1657>

Ignacio Davis Pincay Arambulo ^{III}
pincay-ignacio1231@unesum.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-7263-4980>

Correspondencia: rodriguez-jenny3071@unesum.edu.ec

Ciencias Técnicas y Aplicadas
Artículo de Investigación

* **Recibido:** 23 de julio de 2022 * **Aceptado:** 12 de agosto de 2022 * **Publicado:** 26 de septiembre de 2022

- I. Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ecuador.
- II. Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ecuador.
- III. Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ecuador.

Resumen

El presente trabajo investigativo se basa en los modelos de gestión de procesos y atención al cliente con el objeto de establecer de qué manera los modelos de gestión de procesos mejoran la atención al usuario en la Asociación de Transporte Mixto “CTM 24 de Mayo”, en donde se realizó un estudio para conocer la principal problemática de esta compañía, además se establecieron definiciones que permiten conocer mejor el tema de estudio.

La metodología implementada es de tipo cualitativa de igual forma la herramienta empleada para captar la información fue la encuesta aplicada a 10 personas que usualmente utilizan el servicio de Transporte Mixto y tienen claro cómo se lleva a cabo la forma de atención a la clientela, a través de la recopilación de los datos, análisis y tabulación de los mismos se detectaron los siguientes resultados; la mayoría de los encuestados consideran que la atención al usuario es regular específicamente el 60% por lo cual no se encuentran satisfechos ya que no cumplen con sus expectativas, así mismo ellos requieren que la eficiencia en las comunicaciones telefónicas mejoren ya que el 40% de los usuarios la han catalogado como regular por ello es importante hacer uso de los modelos de gestión de procesos como una guía para renovar todo a su alrededor y por ende que los usuarios sientan comodidad y satisfacción.

En conclusión, los modelos de gestión de procesos son fundamentales para mejorar la atención al cliente dentro de la Asociación de Transporte Mixto “CTM 24 de Mayo” ya que este perfeccionara visiblemente la forma de organizar, dirigir y controlar a los usuarios y por ende tendrán como recompensa la recomendación de persona a persona.

Palabras Clave: atención al usuario; asociación de transporte; 24 de Mayo.

Abstract

The present investigative work is based on the process management and customer service models in order to establish how process management models improve user service in the Mixed Transport Association "CTM 24 de Mayo", in where a study was carried out to know the main problems of this company, in addition, definitions were established that allow a better understanding of the subject of study.

The methodology implemented is of a qualitative type, in the same way the tool used to capture the information was the survey applied to 10 people who usually use the Mixed Transport service and are clear about how the form of customer service is carried out, through From the data

collection, analysis and tabulation of the same, the following results were detected; the majority of the respondents consider that the attention to the user is specifically regular 60% for which they are not satisfied since they do not meet their expectations, likewise they require that the efficiency in telephone communications improve since 40% of users have classified it as regular, therefore it is important to use process management models as a guide to renew everything around it and therefore that users feel comfortable and satisfied.

In conclusion, process management models are essential to improve customer service within the Mixed Transport Association "CTM 24 de Mayo" since this will visibly improve the way of organizing, directing and controlling users and therefore they will have person-to-person recommendation as a reward.

Keywords: User Support; transportation association; May 24.

Resumo

O presente trabalho investigativo baseia-se nos modelos de gestão de processos e atendimento ao cliente com o objetivo de estabelecer como os modelos de gestão de processos melhoram o atendimento ao usuário na Associação de Transportes Mistos "CTM 24 de Mayo", onde foi realizado um estudo para conhecer os principais problemas de nesta empresa, além disso, foram estabelecidas definições que permitem uma melhor compreensão do objeto de estudo.

A metodologia implementada é do tipo qualitativo, da mesma forma que a ferramenta utilizada para captar a informação foi o inquérito aplicado a 10 pessoas que habitualmente utilizam o serviço de Transporte Misto e têm clareza sobre como é realizada a forma de atendimento ao cliente, através do From na coleta de dados, análise e tabulação dos mesmos, foram detectados os seguintes resultados; a maioria dos inquiridos considera que a atenção ao utente é especificamente regular 60% para os quais não estão satisfeitos por não corresponderem às suas expectativas, assim como exigem que a eficiência nas comunicações telefônicas melhore uma vez que 40% dos utentes a classificaram como regular, por isso é importante utilizar os modelos de gestão de processos como um guia para renovar tudo ao seu redor e, assim, que os usuários se sintam confortáveis e satisfeitos. Em conclusão, os modelos de gestão de processos são essenciais para melhorar o atendimento ao cliente dentro da Associação de Transportes Mistos "CTM 24 de Mayo", pois isso melhorará visivelmente a forma de organizar, direcionar e controlar os usuários e, portanto, eles terão como recomendação pessoal recompensa.

Palavras-chave: Suporte ao usuário; associação de transporte; 24 de maio.

Introducción

Conocer como los modelos de gestión de procesos mejoran la atención al usuario en la asociación de Transporte Mixto 24 de mayo, es imprescindible por ello tener en cuenta qué son los modelos de gestión, tipos de modelos de gestión, cómo se puede mejorar la atención a los usuarios con los modelos de gestión; y poder proponer soluciones que sean utilizadas como instrumento para la resolución de sus problemas procurando la satisfacción de los clientes.

El término modelo proviene del concepto italiano de modello. Esta palabra se puede utilizar en diversos ámbitos ya que tiene múltiples significados que se pueden acoplar en varios escenarios. El significado de gestión, por su parte, se deriva del latín *gestio* el cual hace referencia a la acción y al efecto de manejar, dirigir, gestionar o de administrar. (Grefa, 2019)

Vargas, (2016) La idea de modelo es muy importante ya que con esto se pretende dar un ejemplo a través de estructuras simbólicas en este caso en la Asociación de Transporte Mixto 24 de mayo para que pueda mejorar la atención a los usuarios a través del conocimiento de los clientes, tener en cuenta preferencias, etc. Por ello se puede plantear lo siguiente cuando un individuo desea conocer, piensa, por medio de símbolos adecuados en grado y medida, la forma en que están distribuidos los objetos reales de estudio, así como lo que puede y quiere alcanzar con la guía de ciertos modelos que le permitan cada día ser superior así pues "conocer siempre quiere decir descartar y elegir lo que más le conviene".

Vargas, (2016) destaca en su investigación que un modelo es una construcción racional, cuya función central es reflejar con una máxima aproximación las realidades en estudio permite hacer surgir de la memoria una cosa o evento determinados, o bien, un conjunto específico de cosas o eventos, en tanto que las reglas operativas son los instrumentos mediante los cuales los modelos realizan directamente la producción del conocimiento mejorando todo a su alrededor, por lo tanto en esta compañía la aplicación de un modelo de gestión ayudara a que la atención al usuario sea la adecuado para que aquellos sientan comodidad y satisfacción.

Un modelo de gestión es un esquema o marco de referencia para la administración de una entidad y estos pueden ser aplicados tanto en las compañías como en negocios privados incluyendo la administración pública.(Grefa, 2019)

Por otro lado, (DIAZ CABALLERO, 2017) plantea que la gestión se enfoca en un liderazgo excelente, toma de decisiones y operaciones basadas en el éxito y desarrollo de la organización. Del mismo modo, Amat (2002), afirma que la gestión hace referencia al perfeccionamiento y desarrollo de las funciones esenciales de la administración, como lo son el planear, organizar, dirigir y controlar.

Atención al usuario

La atención al usuario en el transporte mixto es muy importante ya que de esta depende la fidelidad y comodidad de los mismos, así como tener una buena comunicación entre ellos al momento de establecer llamadas cuando requieran fletes directamente a sus hogares o cuando deseen transportar carga del campo a la ciudad.

Una buena atención incluye empezar con el saludo, ser cordiales y amigables de esta forma los clientes notaran que son apreciados y que sus requerimientos son atendidos de manera oportuna y en la brevedad posible. Asimismo, al escuchar sus quejas y proponerles soluciones de calidad será muy significativo para los usuarios y la compañía ya que al tener una buena relación con los clientes adquirirán ventaja competitiva, al mismo tiempo valor como sociedad por el trato que se les brinda a los usuarios.

Gestión de clientes

En la investigación de De La Hoz Granadillo, López Polo & Pérez Coronell (2017) mencionan que la gestión de clientes es muy importante dentro de las empresas que ofrecen servicios ya que permiten tener el control de la frecuencia con que es utilizado el mismo en una determinada organización en este caso de la Compañía de Transporte Mixto “CTM 24 de mayo”, por ello es fundamental que se mantenga una buena relación con los clientes para poder evaluar su comportamiento y la clave para poder lograrlo está en la capacidad que tenga la compañía de estar en constante investigación teniendo en cuenta el motivo por el cual se generan reclamos y tomando en cuenta sus opiniones u pensamientos respecto a la prestación del servicio.

Asimismo, estos autores destacan que la gestión de clientes debe ser tomada como una estrategia para los negocios enfocada en las actitudes que se tienen con los clientes, así como la comprensión de sus necesidades, el manejo efectivo de sus reclamos son los que les otorgaran mejores resultados entre ellos la satisfacción por el servicio prestado.

Servicio al cliente

Este tema es considerado como un factor crítico según De La Hoz Granadillo et al., (2017) ya que de este depende el éxito de cualquier empresa por ello este debe ser de calidad, conservar una buena comunicación en todo momento es decir cuando establecen llamadas los usuarios para solicitar fletes así como fijar un precio accesible que no perjudique a ninguna de las partes, manteniendo un trato con amabilidad y cortesía.

(De La Hoz Granadillo et al., 2017) han expuesto algunos tipos de modelos de gestión que se relacionan con los clientes estos son:

- **Modelos de calidad de servicios:** Está enfocado en las estrategias que se utilizan para ofrecer servicios y que por supuesto su principal objetivo son los clientes y la calidad está definida en la percepción que tienen los mismo al utilizar el transporte y que por ende ellos se sientan satisfechos.
- **Modelos de gestión de clientes:** están relacionados directamente con los clientes ya que de estos depende el éxito de una organización, enmarcada en una relación efectiva y gestionada de manera correcta.

Estos modelos permiten identificar características claves constituidos en elementos como: estrategia, procesos, personas, clientes los cuales se encuentran entorno a las compañías; y están apoyados con una estructura organizacional dirigido para que los clientes sientan satisfacción mediante la atención oportuna y eficaz, cabe destacar que no solo deben ofrecer al cliente lo que necesita, sino que aprendan a anticiparse a las necesidades del mismo, para ofrecer un servicio que mejore su “cadena de valor” haciéndolos más competitivos logrando además que las relaciones con el cliente redunde en un alto bienestar y confianza del mismo.

Servicio y atención al cliente

De acuerdo a Valenzuela, Buentello, Gómez & Villarreal, (2019) la atención al cliente es una herramienta que se emplea como estrategia para ofrecerles valor añadido a los mismos, es decir es una gestión que pretende conseguir más clientela para que hagan uso de su servicio o que consuman lo que ellos ofrecen y que por ende valoren la atención que se les otorga sin dejar a un lado la calidad, tiempo y el precio convincente. Los servicios son actividades que ofrecen la venta o renta de algo y que naturalmente son intangibles (marca, imagen de una empresa, servicio) y que las

personas lo reciben en intercambio porque es un bien que va a satisfacer sus necesidades, de esto se encarga la Compañía de Transporte Mixto “CTM 24 de mayo” de la prestación de servicios donde tienen como expectativas la satisfacción de los clientes por ello deben mejorar continuamente para alcanzar éxito y estabilidad.

Asociación de transporte

Las asociaciones de transporte son aquellas que están legalmente constituidas en determinado lugar y que se encarga de trasladar a las personas o bienes en el sector que se encuentran autorizados para hacerlo y satisfacer sus necesidades, sin embargo, deben tener en cuenta la calidad con la que se ofrece el servicio ya que este será un aspecto diferenciador para la competencia, así como el buen estado del vehículo que es de vital importancia para la comodidad de sus usuarios.

De acuerdo a (Caicedo, 2016) una de las principales funciones de las asociaciones de transporte son:

- Permitir la conexión entre los sectores, así como satisfacer las necesidades de desplazamiento de clientes, alimentos y materiales especializado para las diferentes actividades que desempeñen los mismos.
- Contribuir a la economía.
- Facilitar la movilidad del personal en diferentes horarios.
- Mejorar la calidad de los servicios de transporte público.
- Transportar la producción de diferentes cultivos del campo a la ciudad.

Metodología

La investigación tuvo un enfoque cualitativo con la finalidad de poder comparar con otros trabajos que guardan relación al tema tratado y a su vez brinde la información necesaria para mejorar la atención a los usuarios de la asociación de transporte mixto 24 de mayo, además tuvo un enfoque cuantitativo debido a la recolección información extraída de datos estadísticos en dicha compañía para conocer a fondo cuales son las principales necesidades que requieren de atención y llegar a conclusiones que permitan ayudar a solucionar los problemas.

De acuerdo a Andrés, (2017) la metodología cualitativa es una forma de poder llegar al lugar de los hechos y conocer la realidad de determinado sector como es el caso de la Compañía de

Transporte Mixto “CTM 24 de mayo” donde se pudo determinar que su principal problema se enfoca en la atención al cliente ya que esta no se está realizando de manera adecuada y por ende los usuarios no sienten satisfacción al momento de utilizar el servicio.

Mediante las preguntas de encuestas basadas en los objetivos propuestos se recopila información para llegar a los resultados y discusión de este trabajo. Se utilizó la descripción al detallar cada uno de los aspectos de los componentes de los modelos de gestión y las asociaciones de transporte. Los métodos utilizados fueron la observación, registro de los hechos, el análisis y clasificación de la información obtenida para luego aplicar el método analítico que conlleva a los resultados del objeto de estudio.

Resultados

Para la obtención de los resultados se realizó una investigación con un enfoque cuantitativo. Se aplicó una encuesta a las personas aledañas y residentes del al Cantón 24 de Mayo sobre la Compañía de Transporte Mixto del mismo nombre donde se indago a un total de 10 personas con el objetivo de conocer como consideran la satisfacción y atención a los usuarios cuando ellos utilizan su servicio, así como tener certeza de la calidad y eficiencia que llevan a cabo en las comunicaciones y si se siente satisfechos con el servicio que les brinda la compañía.

Indicadores de la encuesta

INDICADORES	VARIABLES	PORCENTAJES	RESULTADOS
Satisfacción con respecto al estado del vehículo	Buena	60%	Se comprobó que el 60% de los usuarios de esta compañía consideran una satisfacción buena con el estado del vehículo.
Calidad de servicio al cliente	Buena	60%	Del total de personas el 60% de ellas manifestaron que la calidad de servicio al cliente es buena
Eficiencia en las comunicaciones con	Regular	40%	Se detectó que el 40% de las personas que se han

respecto a horarios de frecuencia.			comunicado con la compañía han obtenido una calidad buena a regular en las comunicaciones de horarios de frecuencia.
Satisfacción en el servicio que brinda la compañía	Normal	60%	Según los resultados obtenidos 6 usuarios que representan el 60% contemplan una satisfacción normal en el servicio que otorga la compañía de transporte mixto “CTM 24 DE Mayo”
Frecuencia con la que utilizan los servicios de la compañía	Algunas veces por mes	70%	El 70% de las personas encuestadas recalcaron que utilizan el servicio algunas veces al mes.
Probabilidad de recomendar la compañía de transporte	Si	90%	De acuerdo a los datos el 9 usuarios que corresponden al 90% si recomendarían el servicio de la compañías con sus amigos y personas de su alrededor.

En base a los resultados adquiridos se considera que la satisfacción al usuario de la Asociación de Transporte Mixto “CTM 24 de Mayo” es considerada buena o regular por lo que es importante trabajar en función de ello para mejorar la calidad de sus servicios y que la clientela se mantenga satisfecha y pueda ser recomendada y reconocida por los habitantes del Cantón ya que se detectó que la mayoría de los usuarios afirmaron que la calidad del servicio y atención no es la mejor. Uno de los aspectos más importantes que se estudiaron fue la satisfacción de los clientes respecto al servicio que brinda la compañía según los resultados obtenidos 6 usuarios que representan el

60% contemplan una satisfacción normal en el servicio otorgado, otro de los factores estudiados fue la calidad con que se atiende al usuario y como resultado el 40% recalcó que es una atención buena, así mismo en lo que respecta a la eficiencia con que atienden las llamadas el 40% manifestó que es regular; claramente existen muchos disgustos de parte de los clientes sin embargo utilizan el servicio por su necesidad de transportarse a las diferentes localidades del cantón.

Después de analizar los indicadores y las falencias de esta compañía es importante enfocarse en que los modelos de gestión ayudarían a mejorar estos problemas de atención al cliente convirtiéndola en una asociación competitiva en este sector, ya que estos modelos permiten el buen desarrollo potencializando las relaciones entre los usuarios, aportando conocimientos y aptitudes que son fundamentales para alcanzar los objetivos.

La teoría nos dice que los modelos de gestión de procesos de atención al usuario de la Asociación de Transporte Mixto “CTM 24 de mayo” debe centrar sus esfuerzos en entender las necesidades actuales y futuras de los clientes y en satisfacer sus expectativas, la práctica nos lleva a un escenario en el que pareciera desencadenarse una serie de errores de la compañía que al final repercutan de manera negativa en el cliente, mostrándonos así la importancia de la implementación del sistema de gestión de calidad dentro de las empresas, además de lo vital del enfoque en el cliente, en procesos y la mejora continua.

Discusión

Este trabajo de investigación tuvo como finalidad dar a conocer los Modelos de Gestión en la Asociación de Transporte Mixto 24 de mayo y determinar cómo podrían mejorar el funcionamiento de dicha asociación. Identificando para el estudio la calidad del servicio, la eficiencia y satisfacción de los usuarios, así como la predisposición de los miembros de la asociación para dar el cambio requerido.

Los modelos de gestión según (Vargas, 2016) son muy importantes ya que este se puede definir como un ejemplo o guía para la administración de una entidad y estos pueden ser aplicados tanto en las compañías como en negocios privados incluyendo la administración pública por ello será de mucha utilidad emplearlos para mejorar la forma en que se maneja la asociación y lograr que los clientes lo prefieran.

Se puede apreciar que la Asociación de Transporte Mixto 24 de mayo tienen una buena acogida entre los usuarios del lugar, existe satisfacción entre las personas que acuden en busca de este

servicio, pero se debe promover los modelos de gestión aplicables para que la asociación mejore su accionar internamente y esto se vea reflejado en el servicio que brinda a sus usuarios.

Aplicar un buen modelo de gestión es contar con una buena estructura organizacional interna de la asociación lo que se reflejaría en muchos aspectos, tales como satisfacción del usuario, atención al usuario, comodidad y esto conllevaría a una mejora notoria de la calidad de los servicios brindados por la asociación de transporte mixto 24 de mayo.

En cuanto a la atención del usuario se puede destacar que según (Valenzuela Salazar et al., 2019) en lo que se refiere a los servicios la satisfacción es imprescindible y depende de que tan buenos y agradables sean los mismos en donde los clientes catalogaran a la empresa como excelente o mala y por ende esto repercutirá en las ganancias que se obtendrán.

Conclusiones

- Los resultados demuestran que la satisfacción de los clientes con respecto al servicio y el estado de las unidades de transporte de la Asociación de Transporte mixto 24 de mayo es “buena”, ya que al menos el 60% de los usuarios califica de esta manera el servicio brindado; pero al aplicar modelos de gestión innovadores darán un cambio significativo en la asociación que se verán reflejados en beneficios para los usuarios de este medio.
- Según los resultados se puede evidenciar que la falta de comunicación existente en la Asociación de Transporte mixto 24 de mayo es una de las debilidades que posee y hace que se vea reflejado este aspecto en la calidad del servicio brindado. Puede existir una deficiencia en la comunicación que afecte en los horarios, frecuencia de salidas de las unidades y esto sea uno de los aspectos de insatisfacción de los usuarios que ven en la impuntualidad un punto negativo de la Asociación, ya que el 40% de las personas que brindó información así lo aprecia.

En las evidencias de la investigación se demuestra que a pesar de aspectos negativos, los positivos son los que le dan el impulso a la Asociación de Transporte mixto 24 de mayo a seguir adelante, a implementar los cambios que sean necesarios para mejorar sus actividades al servicio de los usuarios de sus medios de transporte. Un 70% de las personas encuestadas dice que utiliza con frecuencia este servicio y a su vez un 90% lo recomendaría para que otras personas utilicen sus servicios.

Referencias

1. Andrés, C. P. (2017). SOBRE LA METODOLOGÍA CUALITATIVA (*) Jesús Ibáñez SOBRE LA METODOLOGÍA CUALITATIVA. *Revista Española de Salud Pública*.
2. Caicedo, D. (2016). El transporte: concepto, características, funciones y clases de transportes. CERASA.
3. De La Hoz Granadillo, E., López Polo, L., & Pérez Coronell, L. (2017). Modelo de gestión de relaciones con los clientes en empresas de consultoría. *Investigación e Innovación En Ingenierías*, 5(2), 46–76. <https://doi.org/10.17081/INVINNO.5.2.2756>
4. DIAZ CABALLERO, V. J. (2017). GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO DEL CENTRO DE RADIODIAGNÓSTICO MAXILOFACIAL (CERAMAX) - LIMA, AÑO 2016. [UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ESCUELA DE POST GRADO]. In Repositorio Institucional. [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1025/T_MAESTRIA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD_46376946_DIAZ_CABALLERO_VICTOR JESÚS.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1025/T_MAESTRIA_EN_GERENCIA_DE_SERVICIOS_DE_SALUD_46376946_DIAZ_CABALLERO_VICTOR_JESÚS.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
5. Grefa, G. C. (2019). MODELO DE GESTIÓN ESTRATÉGICA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL INTERCULTURAL Y PLURINACIONAL DEL CANTÓN ARAJUNO, PROVINCIA DE PASTAZA, PERIODO 2017. <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/13231/1/62T00243.pdf>
6. Valenzuela Salazar, N., Buentello Martínez, C., Gómez, L. A., & Villarreal Sánchez, V. (2019). La atención al cliente, el servicio, el producto y el precio como variables determinantes de la satisfacción del cliente en una pyme de servicios. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones y Negocios.)*, 6, 18–24.
7. Vargas, E. (2016). Nuevos Modelos de Gestión Pública. *Revista Digital Universitaria*, 2, 1–8.

https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/33815895/Nuevos_modelos_de_gestion_publica-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1646419778&Signature=ZRY5FbbCifileOJxg8TLJG6QzK9OXhwQgnhZuwotalOL9TDXv2DGcBOu1DU3pb069jk~sLMbj766qlqxQrx0e~XHTGn7RmxJMDrvdk0XxmInIrEewbB1CGEk5K66jBG1xN23Gwys-r-nSITZ0daI~KVz4666avN0f46pp-kmat3pnFI4iJ8vV0ShGzWrcjRceYkVPp-JfECPFdIr2bSft9dO-BFYy-ep4KQu01bPGwgUzxRqVltj3vfN7Wfb8ZhiXk4CnP9nfuqke-ShkY0TzSOIMc-CPh-sQZuqUcEy5f4qpgv4mB6kfeif-jd1ckc08g48ODPPPhAavr6-E7-HaWg_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5

© 2022 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).