



*Asesorías y Tutorías para la Investigación Científica en la Educación Puig-Salabarría S.C.
José María Pino Suárez 400-2 esq a Lerdo de Tejada, Toluca, Estado de México. 7223898473*

RFC: ATII20618V12

Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.

<http://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/>

Año: VI

Número: Edición Especial.

Artículo no.:62

Período: Junio, 2019.

TÍTULO: Diseño de un modelo de plan de servicio de un Hotel Canino.

AUTORES:

1. Máster. Jorge Antonio Acurio Armas.
2. Máster. Aída Margarita Izquierdo Moran.
3. Lic. Gilma Nelly Rivera Segura.
4. Lic. Ronald Javier Falcones Aspiazu.

RESUMEN: VET BET es una empresa veterinaria dedicada al cuidado de la salud de mascotas. De acuerdo a los estudios realizados en la comunidad, surge la interrogante ¿Cómo diversificar los servicios de la empresa canina VET BET en la ciudad de Quevedo?, lo que conlleva a diseñar un modelo de plan de servicio de un hotel canino en la veterinaria VET BET de la ciudad de Quevedo, que responda a la problemática tratada. La investigación fue realizada al administrador y a la comunidad con la aplicación de métodos teóricos y empíricos, y se alcanzaron resultados como lo es el modelo de plan de servicio de un hotel canino para el servicio de los usuarios y el bienestar de las mascotas.

PALABRAS CLAVES: Hotel canina, servicios, emprendimiento.

TITLE: Design of a canine hotel in the city of Quevedo.

AUTHORS:

1. Máster. Jorge Antonio Acurio Armas.
2. Máster. Aída Margarita Izquierdo Moran.
3. Lic. Gilma Nelly Rivera Segura.
4. Lic. Ronald Javier Falcones Aspiazu.

ABSTRACT: VET BET is a veterinary company dedicated to the health care of pets. According to the studies carried out in the community, the question arises ¿How to diversify the services of the dog company VET BET in the city of Quevedo?, which leads to design a service plan model of a canine hotel in the veterinary VET BET of the city of Quevedo, that responds to the problem treated. The investigation was made to the administrator and the community. With the application of theoretical and empirical methods, results were achieved, as is the service plan model of a canine hotel for user service and the welfare of pets.

KEY WORDS: Canine Hotel, hotel services, entrepreneurship.

INTRODUCCIÓN.

Los animales están finamente sintonizados con el clima emocional de la familia y son muy sensibles a los estados emocionales intensos de sus miembros. De un modo similar, como sucede con los niños, muchas veces las mascotas quedan trianguladas en tensiones relacionales, y esto sucede con mayor frecuencia cuando se trata de conflictos entre cónyuges. A través de estos parámetros, las mascotas pueden expresar sentimientos de celos, rabia, control, culpa y temor; a la vez, que las mascotas también pueden mostrar cambios de conducta cuando las parejas o miembros de la familia se abrazan o se besan (Videla, 2015).

En tal sentido, la empresa canina VET BET busca incrementar nuevos servicios que sirva de alternativas al usuario para que las mascotas tengan un lugar acogedor bajo controles de calidad establecidos al respecto por los organismos encargados para satisfacer las necesidades los usuarios.

Por tal razón, se ve en la necesidad de establecer el servicio hotelero, el mismo que se considera parte esencial de la cadena de valor de la actividad, pues su infraestructura, capacidad y servicio trae consigo el posicionamiento en la ciudad; por tanto, la gestión que se realiza para ofertar calidad en el servicio de los hoteles, se convierte en uno de los elementos con mayor relevancia en el desarrollo económico, es decir que al generarse calidad en el servicio (Monsalve & Hernández, 2015).

Con la aplicación de encuestas, se estableció el diagnóstico de la situación actual de la ciudadanía sobre el cuidado y la atención que le dan a las macotas caninas; indican que la mayoría de los hogares cuentan con un perro, y conviven con ellos por menos de un año, dejar a sus mascotas al cuidado de sus familiares, frecuentando de 2 a 4 veces al año para el cuidado y controles veterinarios, los gastos que a menudo van como mínimo \$ 5 y como máximo \$ 20 semanales, la alimentación del animal que en general son croquetas comunes, se identificó que el servicio que más solicita el dueño de la mascota es el corte de pelo y se lo realizan mensualmente, por último la ubicación del animal al momento de hospedarlo es estar en una habitación solo, existe un desconocimiento hacia empresas que brinden servicios de hotelería y clínica en la ciudad. Desde lo argumentado, se deriva como problema de investigación ¿Cómo diversificar los servicios de la empresa canina VET BET en la ciudad de Quevedo? Para solucionar la interrogante, se determinó el diseño de un hotel canino.

DESARROLLO.

Los procesos de emprendimiento e innovaciones en las empresas es el eje dinamizador para el posicionamiento en un mercado competitivo con los cambios, exigencias que la sociedad requiere por lo que es necesario diseñar nuevos servicios para brindar nuevas alternativas al cliente.

A partir de lo argumentado y según los referentes teóricos García (2015), Messina & Hochsztain (2015), Sánchez & Pérez (2015), hacen énfasis que el emprendimiento son procesos formales y legales, encauzados a satisfacer una necesidad y mejorar el trabajo, mediante el empleo de técnicas y/o servicios, a través del campo estructurales existente, permitiendo impulsar el posicionamiento y reconocimiento social dentro del mercado laboral, la independencia y autonomía en términos económicos, laborales y familiares, iniciar un proceso complejo, pero complementario, para poder alcanzar la metas planteadas tomando en cuenta que la existencia de un equipo admite acceder a una mayor variedad de recursos, desarrollar más capacidades, compartir riesgos y responsabilidades que llevan a fijar objetivos más ambiciosos, la misma que posibilita el análisis la estructuración de la formación y la práctica del emprendedor.

En tal sentido, los autores corroboran que el emprendimiento son métodos formales y legales, orientados a satisfacer una necesidad y mejorar el trabajo que permita la autonomía en los procesos con el fin de alcanzar los objetivos con el empleo de técnicas y recursos necesarios.

De la misma manera, autores como: Ganga, Piñones, & Valderrama (2014), Segredo, García, López, León & Perdomo (2015), Terán et al. (2017), expresan que la administración y estructura organizacional en el ámbito empresarial es trascendental para un administrador, la información teórica-técnica sirve para adquirir ciertas ventajas en una organización, dependiendo de varios factores, como: tiempo, ambiente, naturaleza de la organización, principalmente de la creatividad o innovación y el factor más relevante de toda organización son las personas, las que permiten generar las verdaderas y duraderas ventajas competitivas.

Sobre la evaluación financiera de un proyecto autores como Gallardo & Avilés (2015), Arango (2016), Campos, Serebrisky, & Suárez (2016) señalan, que son datos que viabilizan la toma de decisiones de la variable o las variables que permitan estructurar la o las estrategias financieras dentro de un proyecto en las cuales se plantean las siguientes interrogantes, ¿Cuál es el nivel de deuda

máximo de la empresa? ¿Cuál es la tasa de retención de utilidades del proyectos de inversión? ¿Qué valor en el largo plazo se va a obtener? ¿Cuál es el costo de capital del crecimiento de la empresa? ¿Cuál es la tasa de crecimiento para minimizar el riesgo financiero de la empresa?, las mismas que pueden ser analizadas mediante modelos de inteligencia artificial, flujos de caja, costo-beneficio empleado tecnologías actuales para pronosticar y optimizar el desempeño financiero de las empresas. A tenor de autores como: Ayala, Espitia, Rivas, Martínez & Almaguer (2016), Oddone & Padilla (2017), Sandoval (2012) expresan, que la cadena de valor es una red que articula, interactúan e integrar diferentes actividades sobre una mercancía o servicio desde la idea y el diseño hasta la ejecución dependiendo de la coordinación que ejerce la estructura de control, considerando la influencia que tienen los procesos de vinculación entre las diferentes actividades o nodos en los proceso de producción y las diferentes fases de la cadena productiva para alcanzar las ventajas competitivas que requiere del desarrollo humano y para finalizan con la venta del servicio, entre sus etapas se menciona las siguientes: por el número de actores involucrados, por los actores que determinan su gobernanza, por su alcance geográfico, por el grado de transformación del producto. La cadena de valor, las actividades primarias y las actividades de apoyo pueden dividirse en tres grupos: actividades directas, actividades indirectas y seguro de calidad.

En el marco legal, la Asamblea Nacional (2017) expone la Ley Orgánica Reformatoria al Código Orgánico Integral Penal para Sancionar el Maltrato Animal en la cual expresan que en el numeral 6 del Artículo 82 de la Constitución de la República dispone como deberes y responsabilidades de los ecuatorianos el respetar los derechos de la naturaleza y establece las contravenciones en contra de las mascotas o animales de compañía en los siguientes artículos: 249.- Abandono de mascotas o animales de compañía, 250.- Maltrato en contra de mascotas o animales de compañía, 250.1.- Lesiones en contra de mascotas o animales de compañía, 250.2. Zoofilia o bestialismo, 250.3.- Muerte de mascota

o animal de compañía y el 250.4.- Peleas o combates entre perros, los mismos que en base al derecho es indispensable saber convivir con las mascotas.

El estudio efectuado parte de un enfoque dialéctica sobre el diseño de un hotel canino, la misma se basó en la modalidad cuali-cuantitativa con la aplicación de diferentes métodos desde el nivel teórico como: el análisis - síntesis, inductivo-deductivo y el sistémico -estructural funcional en la del diseño del hotel para el cuidado de los perros para que la comunidad de la atención requerida de su mascota, para lo cual se empleó técnicas de recolección de información como encuestas, entrevistas y criterios de expertos la misma que se aplicó al administrador, a una muestra de 383 personas con relación a la población del Cantón Quevedo, para la caracterización del estado actual del diseño elaborado y para la estimación de los resultados científicos alcanzados.

Desde lo argumentado se asume, el diseño de un hotel canino para que la ciudadanía tenga un lugar adecuado y sus mascotas un lugar confortable para el cuidado, con las exigencias de la sociedad actual; lo que implica que el administrador sea capaz de desempeñarse profesionalmente en los campos hoteleros para caninos que el cliente demanda.

Del diagnóstico realizado a la población Quevedeña se puede obtener la siguiente información.

Gráfico # 1 Indique el tiempo que Ud. tiene mascotas caninas en su hogar.

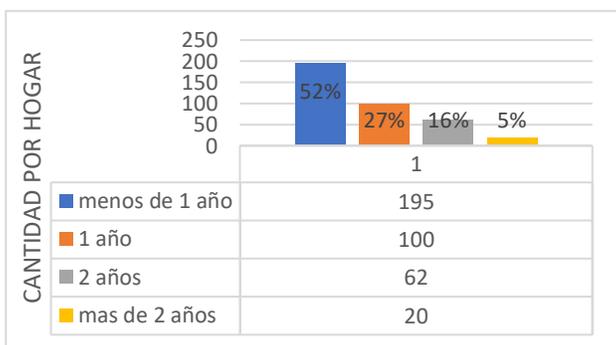


Gráfico # 2 ¿Cuántos perros habitan en su hogar?

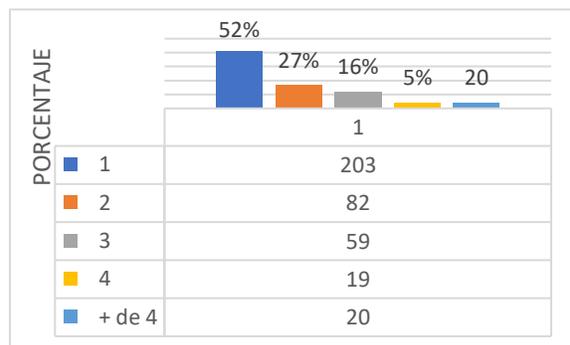


Gráfico # 3 ¿Ud. conoce en la ciudad de Quevedo existe un servicio hotelero y clínico para las mascotas caninas?

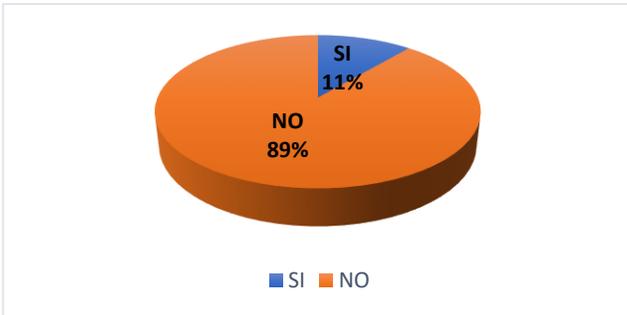


Gráfico # 4 Cuando Ud. no puede estar en casa por cierto tiempo ¿Dónde suele dejar a su mascota canina?

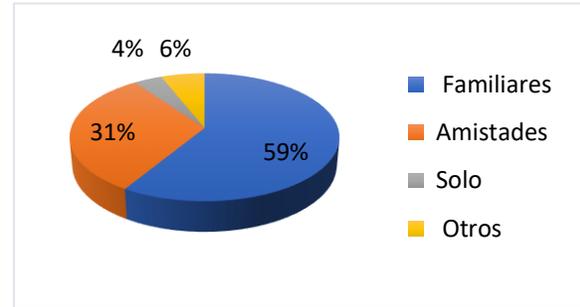


Gráfico # 5 ¿Ud. con que frecuencia en el último año ha dejado a su mascota canina al cuidado de otras personas?

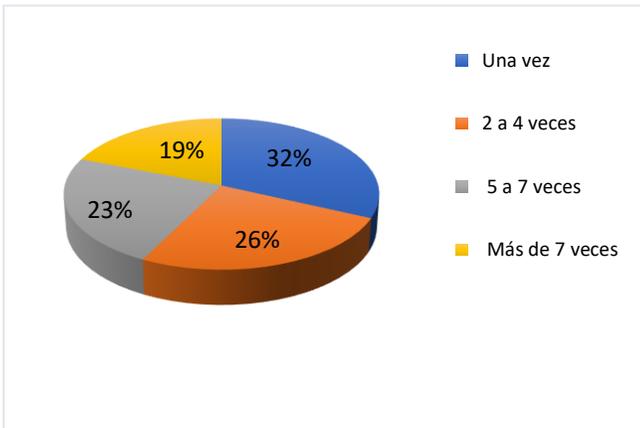


Gráfico # 6 ¿Con que regularidad Ud. realiza los chequeos médicos necesarios para su mascota?.

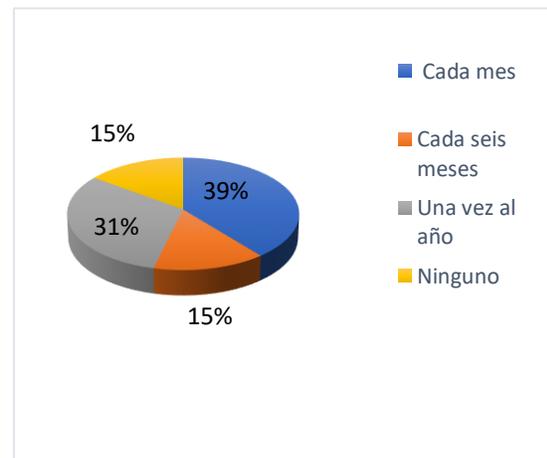


Gráfico # 7 ¿Cuánto dinero invierte semanalmente en su mascota canina?

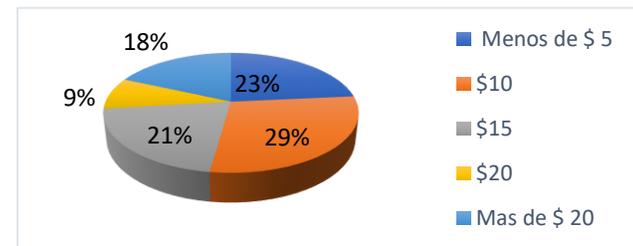


Gráfico # 8 ¿Qué alimento consume su mascota?

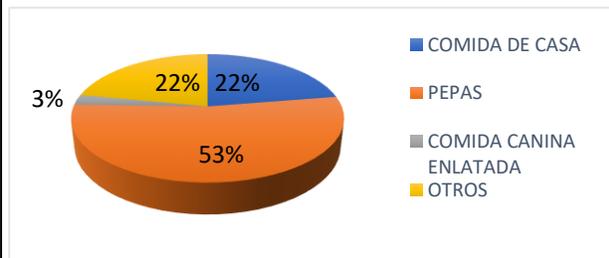


Gráfico # 9 ¿Cuáles de estos servicios son los más requeridos por su mascota canina?

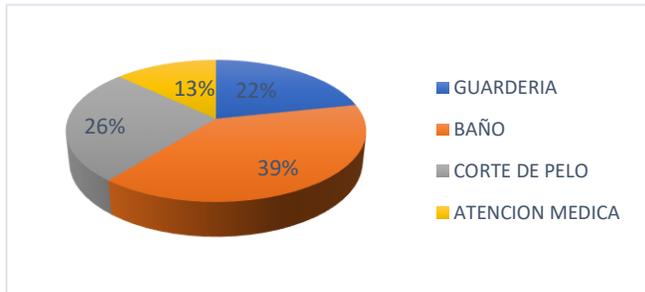
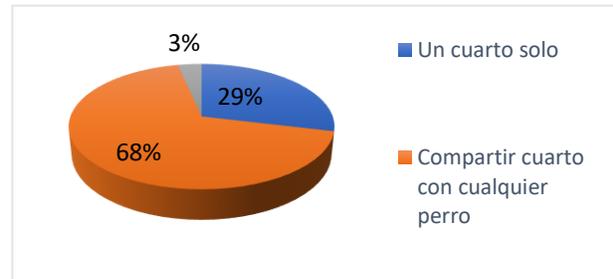
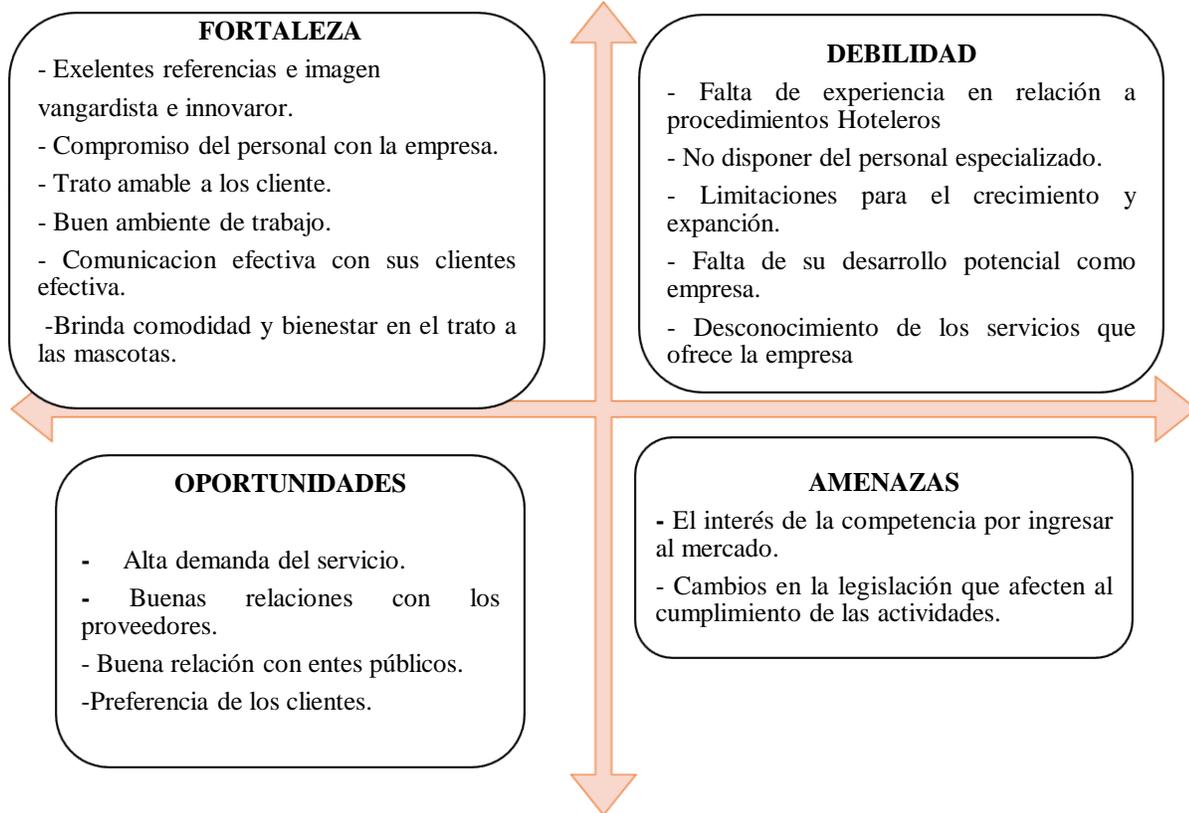


Gráfico # 10 ¿Cómo le gustaría que fuera la ubicación de su mascota canina al momento de hospedarse?



Fuente: Investigación Directa. Elaborado por los autores.

ANÁLISIS FODA



Elaborado por los autores.

A partir de los resultados obtenidos y con la aplicación de técnica de análisis de datos permitió el diseño de un modelo de plan de servicio para el Hotel Canino.



Gráfico: Modelo de Plan de Servicio. Elaborado por: **Los autores.**

Diagrama del proceso del servicio del Hotel Canino.

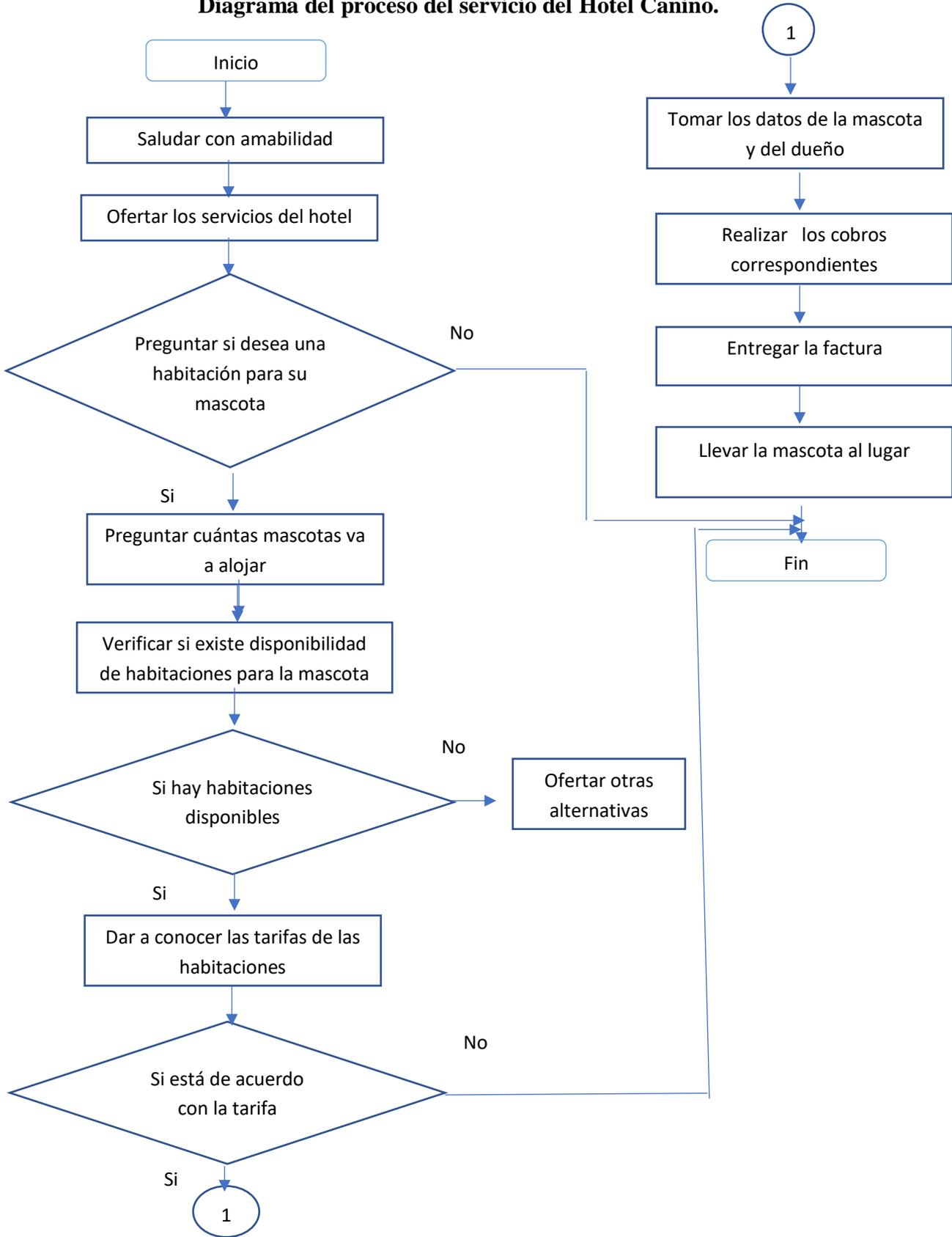
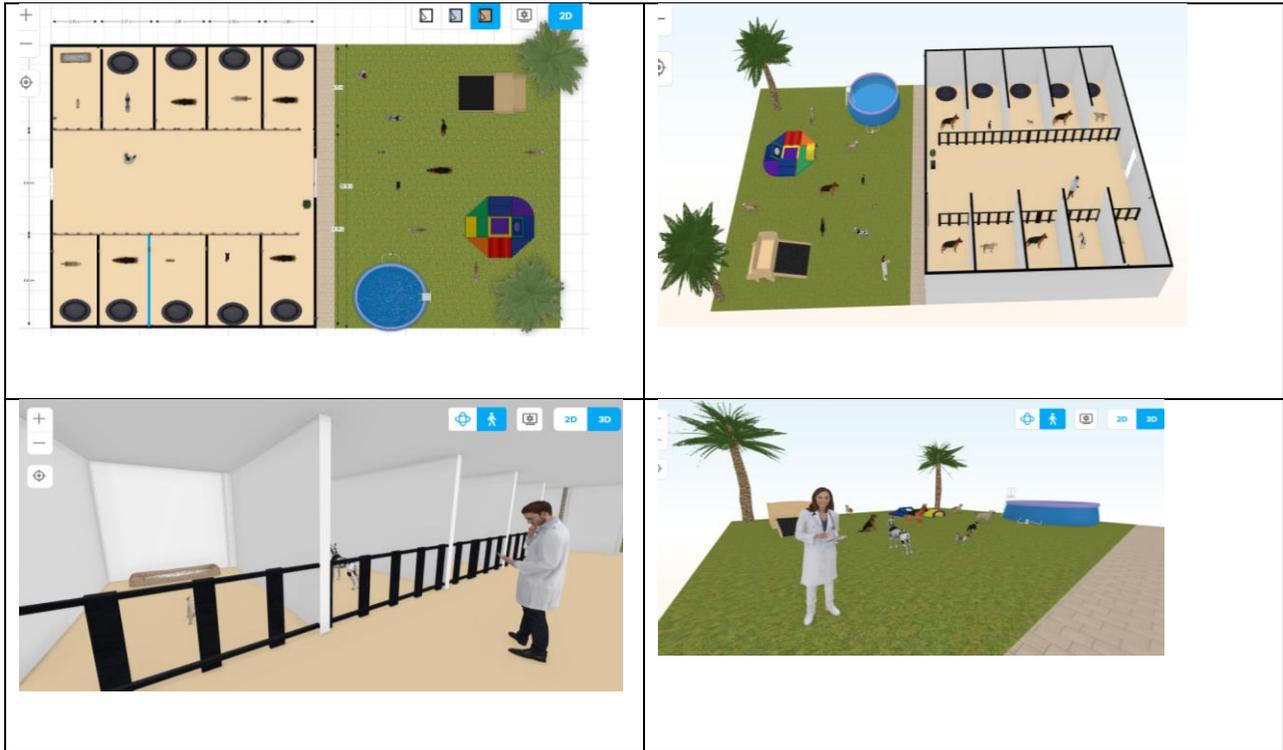


Gráfico: Diagrama del proceso. Elaborado por: los autores.

Estructura del Hotel Canino.



Elaborado por los autores.

Infraestructura.

Se propone en el diseño del hotel canino habitaciones unitarias, amplias y confortables, además tendrán los siguientes accesorios: sistemas de comederos y bebederos, cama canina, sistema de iluminación, temperatura, sistema de flujo de aire y olores, juguetes para mascotas, y sistema de aseo.

Misión.

Brindar una atención de calidad tanto a nuestros clientes como a sus mascotas, y así poder enfrentar nuestra vocación con responsabilidad y conocimiento necesario con el objetivo de superar las expectativas que demanda el entorno actual.

Visión.

Ser un centro de atención de primera que trascienda en la localidad y sus fronteras por la calidad en los servicios vanguardistas que proporciona, logrando a través de la disciplina, el trabajo y esfuerzo permitiendo lograr la satisfacción de la sociedad.

Objetivos.***Objetivo General.***

Ser un hotel canino líder, solidario e innovador ofertando servicios de calidez y calidad a buen precio y satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

Objetivos específicos.

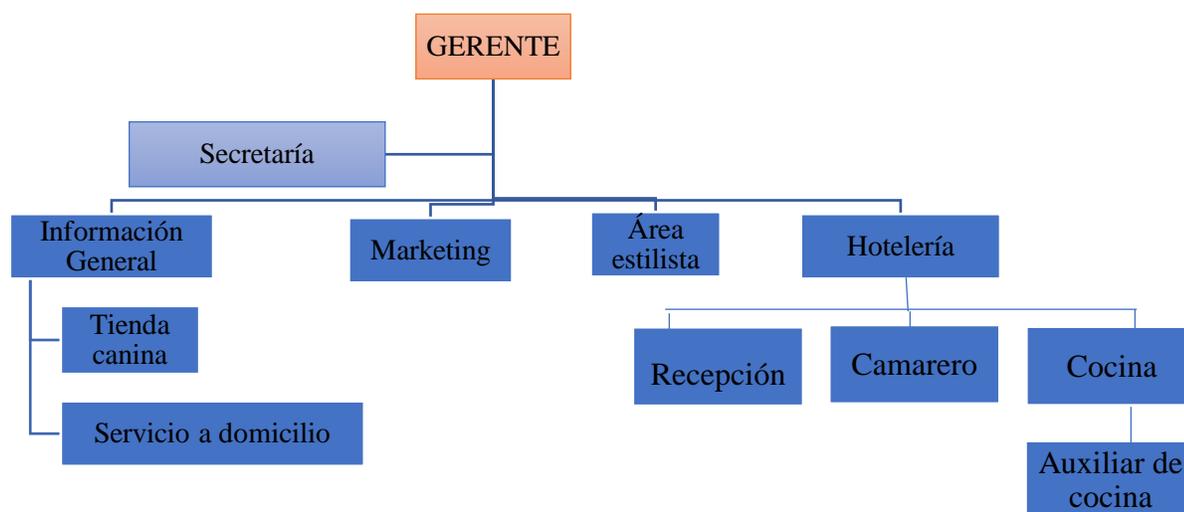
- Ofrecer una atención individualizada a nuestros clientes.
- Emplear productos de calidad para el cuidado de las mascotas.
- Brindar servicios de calidad con personal altamente calificado.
- Obtener la fidelidad de nuestros clientes a través de promociones y descuentos.

Políticas y Normas.

- El Hotel sólo admiten mascotas caninas previa reserva y consulta de disponibilidad de habitación.
- Para mascotas de mayor tamaño, existe un espacio destinado para su estadía en el hotel.
- Los dueños de las mascotas que respeten las normas de convivencia con el resto de los huéspedes, siguiendo estas normas:
 - Al entrar o salir del hotel el perro deberá ir sujeto por correa.
 - Las mascotas no pueden estar en las zonas comunes del hotel sin compañía hasta que sea asignado la habitación.

- No permita que el animal suba a los sofás, sillones, entre otros de la recepción. Y si es costumbre, pedimos que proteja nuestro mobiliario con una sábana de su propiedad hasta ser asignada la habitación.
- Pueden aprovechar las zonas verdes fuera del hotel como área para hacer sus necesidades, pero los dueños son responsables de recoger los desechos de su mascota, por favor use bolsas de plástico para recogerlos.
- Su mascota debe disponer de las adecuadas certificaciones médicas que confirmen las vacunas actualizadas.

Organigrama estructural.



Elaborado por: Los autores.

Logotipo.



Elaborado por: Los autores.

El diseño del hotel canino permite identificar los procesos de planeación en la que se establece la visión, misión, objetivos y políticas para organizar los parámetros de distribución que admita estrictos niveles de control de calidad de acuerdo con las normas y leyes sobre el cuidado de las mascotas.

Admisión.

Para poder hospedar un perro se debe presentar la cartilla de vacunación y deben encontrarse los caninos desparasitados externamente de pulgas, garrapatas, no se admitirán perros con enfermedades víricas. Si pasan este proceso el asistente del veterinario llenará una ficha de admisión a la guardería y se identificará con un número a su mascota.

Desarrollo del Servicio.

- La mascota es recogida en su domicilio o el amo lo trae, desde el momento que el dueño deja a la mascota empiezan las 24horas de estadía
- El perro es llevado a su sección de acuerdo a su categoría (cachorros, medianos, grandes,) donde hay comida y agua.
- Se les da un paseo a los canes para que puedan hacer sus necesidades y que no se estresen.
- Se realizarán actividades de recreación y juegos.
- Alimentación y breve chequeo del animal.
- Los perritos se los ubica a cada uno en su sección para que puedan descansar y esperar a sus amos o llevarlos hasta su hogar.

Otro aspecto muy importante es el plan de marketing en la cual se analiza los siguientes criterios:

- **Precio.** Se establecen los precios en función de la competencia y los servicios que brinda el hotel canino en donde el precio se fijó el valor de quince dólares por día.

- **Estrategia de publicidad.**

- **Redes sociales.** En la empresa VET BET fundamenta su publicidad en las redes sociales como Facebook, Instagram y WhatsApp para que la población conozca de los nuevos servicios. De manera que se tendrá mayor impacto en los clientes y futuros clientes potenciales y de una empresa encargada en publicidad como PROBUBUSINESS con un valor mensual de 125 dólares.
- **Publicidad impresa.** Se realizará mediante afiches el mismo que será distribuido a la sociedad quevedeña con un valor de 500 dólares por 6000 unidades
- **Gigantografía** Se ubicará en la furgoneta de la empresa la cual es una forma de captar clientes en sus trayectos diarios con un costo de 80 dólares.
- **Diseño de publicidad.**

Afiche de publicidad.



Elaborado por: Los autores.

- **Promociones.** Se realizarán el 30% descuentos por su primer hospedaje a si se espera llamar la atención del usuario a probar este nuevo servicio y a su vez beneficiarse con una reducción en su precio y si se hospeda dos veces al mes será con el 50 % de descuento por el hospedaje, por ser clientes fijos se sortearán cada seis meses el cuidado de sus mascotas por un día.



Elaborado por los autores

- **Competidores** directos no tenemos debido a que este tipo de servicio no hay en la ciudad de Quevedo; hay sustitutos que brindan algunos componentes de nuestro servicio. Se han analizado los principales, que están en nuestro sector:

RAZÓN SOCIAL	DIRECCIÓN	SERVICIO	TARIFA
DOG SPA	San camilo	Hotelería	\$20
Patitas	Av. Walter Andrade	Clínica	\$25
PET HOME	San José	Hotelería	\$15
Dog Veterinaria	AV. 7 de octubre	Clínica	\$30

Elaborado por los autores.

El proyecto está presupuestado con un valor de 118000 dólares, el cual se pretende recuperar el capital invertido en cinco años con un interés del 10%, obteniendo el valor presente neto de 5,641,11 dólares y una tasa interna de retorno del 18% el mismo que si es factible aplicarlo.

El diseño de un Hotel Canino permite señalar las etapas de planeación como la visión, misión, objetivos y políticas, croquis y el organigrama estructural para que cumplan con los diferentes

parámetros que será atendido la mascota como el dueño al momento de requerir los servicios bajo estricto control de calidad.

Dentro del contexto publicitario presentado a la veterinaria sobre el nuevo servicio del Hotel Canino permitirá cubrirá a todos los sectores potenciales del Cantón Quevedo para que utilicen el servicio propuesto en un mercado competitivo con calidez y calidad.

Con el plan promocional elaborado la empresa tendrá clientes fijos de acuerdo a la oferta y demanda del mercado que buscan alternativas para el cuidado de sus mascotas durante su ausencia bajo especialistas profesionales.

El estudio económico realizado es factible ejecutar porque durante las proyecciones ejecutadas es rentable y acogedor para los propietarios de la veterinaria.

CONCLUSIONES.

Desde el estudio teórico, a partir de los criterios de autores permitió establecer parámetros para el diseño de un Hotel Canino en la ciudad de Quevedo y garantizando los diferentes procesos en atención y cuidados de mascotas caninas.

A partir lo metodológico y con el empleo métodos y técnicas de recolección de información se determina las debilidades y fortalezas para elaborar el diseño de un Hotel Canino en la ciudad de Quevedo.

De la propuesta realizada, se logra desarrollar el diseño de un Hotel Canino en la ciudad de Quevedo, el mismo que pretende brindar un servicio de calidad y calidez tanto para los dueños y las mascotas mediante el empleo adecuado de tecnología que inciden en el bienestar de las mascotas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

1. Arango, M. A. (2016). Modelo de proyectos de evaluación de riesgo en generación de energía térmica. Revista ESPACIOS, 37, (09) 26. Recuperado de: <https://www.revistaespacios.com/a16v37n09/16370926.html#uno>
2. Asamblea Nacional. (2017). Ley Orgánica Reformativa al Código Orgánico Integral Penal para Sancionar el Maltrato Animal. Quito.
3. Ayala-Garay, A., Espitia-Rangel, E., Rivas-Valencia, P., Martínez-Trejo, G.-T. & Almaguer-Vargas, G. (2016). Análisis de la cadena del valor de amaranto en México. Agricultura, sociedad y desarrollo.
4. Campos, J., Serebrisky, T., & Suárez Aleman, A. (2016). Tasa de descuento social y evaluación de proyectos. Algunas reflexiones prácticas para América Latina y el Caribe.
5. Díaz Videla, M. (2015). El miembro no humano de la familia: las mascotas a través del ciclo vital familiar. Revista Ciencia Animal, (9), 83-98.
6. Gallardo Millán, L. A., & Avilés Ochoa, E. (2015). Estructura de capital y riesgo financiero: evidencia empírica en Pymes hoteleras. Revista Global de Negocios, 3,(4) 1-10. Recuperado de: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2658707
7. Ganga Contreras, F., Piñones, M., & Valderrama Hidalgo, C. (2014). Innovaciones teóricas en administración: una sinóptica mirada diacrónica. Prisma Social: revista de investigación social, (12), 688-707. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/html/3537/353744531020/>
8. García García, V. D. (2015). Emprendimiento Empresarial Juvenil: Una evaluación con jóvenes estudiantes de universidad. Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud, 13(2), 1221-1236. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77340728046>

9. Messina, M., & Hochsztain, E. (2015). Messina, M., & Hochsztain, E. (2015). Factores de éxito de un emprendimiento: Un estudio exploratorio con base en técnicas de data mining (Entrepreneurial success factors: An exploratory study based on Data Mining Techniques). *Tec Empresarial*, 9(1), 30-40. Recuperado de:
https://revistas.tec.ac.cr/index.php/tec_empresarial/article/view/2206
10. Monsalve Castro, C., & Hernández Rueda, S. I. (2015). Gestión de la calidad del servicio en la hotelería como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos sostenibles: caso Bucaramanga. *Revista EAN*, (78), 162-173. Recuperado de:
<http://www.redalyc.org/pdf/206/20640430011.pdf>
11. Oddone, N. & Padilla, R. (2017). Fortalecimiento de cadenas de valor rurales. Comisión Económica para América Latina y el Caribe.
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/42077/S1700166_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y
12. Sánchez Pachón, L. Á., & Pérez Chinarro, E. (2015). Las entidades de economía social como protagonistas de un nuevo modelo de emprendimiento y medidas legales de apoyo al emprendimiento. *IRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 84.
13. Sandoval, S.V. (2012). Gobernabilidad y ascenso en la cadena de valor: discusión conceptual. *Revista Análisis Económico*, 47 (66), 7-23. Recuperado de:
<http://www.redalyc.org/pdf/413/41326845002.pdf>
14. Segredo Pérez, A. M., García Milian, A. J., López Puig, P., León Cabrera, P. & Perdomo Victoria, I. (2015). Enfoque sistémico del clima organizacional y su aplicación en salud pública. *Rev Cubana Salud Pública*, 41(1), 115-129.

15. Terán Rosero, G. J., Montenegro Obando, B. L., García Ibarra , V. J., Realpe Cabrera, I. A., Villareal Salazar, F.J., & Fernandez Lorenzo, A. (2017). Diagnóstico de las variables del comportamiento organizacional en farmacias de Sangolquí, Ecuador. Rev Cubana de Investigaciones Biomédicas, 36(1).

DATOS DE LOS AUTORES.

1. **Jorge Antonio Acurio Armas.** Ingeniero en Sistemas, Máster en Educación Abierta y a Distancia, Docente investigador en la Universidad Regional Autónoma de los Andes, Quevedo, Ecuador. Correo electrónico: jorgito_acurio@hotmail.com
2. **Aída Margarita Izquierdo Morán.** Ingeniería en Gestión Empresarial, Máster en Educación Abierta y a Distancia, Docente investigador en la Universidad Regional Autónoma de los Andes, Quevedo, Ecuador. Correo electrónico: aiditaizquierdo@hotmail.com.
3. **Gilma Rivera Segura.** Ingeniera en Administración de Empresas y Negocios. Correo electrónico: uq,investigacion@uniandes.edu.ec
4. **Ronald Javier Falcones Aspiazu.** Ingeniero en Administración de Empresas y Negocios. Correo electrónico: rona7dfalcones@hotmail.com

RECIBIDO: 8 de mayo del 2019.

APROBADO: 20 de mayo del 2019.