



ORIGINAL

Multidimensional approach to service quality and user satisfaction in the context of health care

Enfoque multidimensional de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el contexto de la salud

Esther Estefani Asencios Ramos¹, Alessandra Ximena Landa Veliz¹, Gustavo Ernesto Zarate Ruiz¹ , Brian Andree Meneses Claudio¹  

¹Universidad Tecnológica del Perú. Lima, Perú.

Citar como: Ramos EEA, Veliz AXL, Ruiz GEZ, Claudio BAM. Multidimensional approach to service quality and user satisfaction in the context of health care. Health Leadership and Quality of Life 2022;1:13. <https://doi.org/10.56294/hl202213>.

Enviado: 01-06-2022

Revisado: 17-08-2022

Aceptado: 14-10-2022

Publicado: 15-10-2022

Editor: Dra. Mileydis Cruz Quevedo 

ABSTRACT

The paper analyzes service quality and user satisfaction in the health sector, highlighting its importance both nationally and internationally. At the national level, a deficit in the management of health centers is identified, which has generated problems such as long waiting times and complaints about staff treatment. At the international level, there is variability in the levels of user satisfaction in different countries, with differences in infrastructure and staff empathy affecting satisfaction in different ways. The quality of service, which includes tangible aspects such as infrastructure and equipment, as well as intangible dimensions such as empathy and responsiveness of health personnel, is shown to be a fundamental factor in guaranteeing user satisfaction. The importance of implementing continuous improvement strategies in health services to maintain high levels of user satisfaction is highlighted. In ABSTRACT, it is concluded that service quality and user satisfaction are interconnected and should be considered in the management and improvement of health facilities both nationally and internationally.

Keywords: Service Quality; User Satisfaction; Health Facility Management; Health Infrastructure; Staff Empathy, Continuous Improvement.

RESUMEN

El artículo analiza la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el sector de la salud, destacando su importancia tanto a nivel nacional como internacional. A nivel nacional, se identifica un déficit en la gestión de los centros de salud, lo que ha generado problemas como largos tiempos de espera y quejas sobre el trato del personal. A nivel internacional, se observa una variabilidad en los niveles de satisfacción del usuario en diferentes países, con diferencias en infraestructura y empatía del personal que afectan la satisfacción de manera distinta. La calidad del servicio, que abarca aspectos tangibles como la infraestructura y equipos, así como dimensiones intangibles como la empatía y la capacidad de respuesta del personal de salud, se muestra como un factor fundamental para garantizar la satisfacción del usuario. Se destaca la importancia de implementar estrategias de mejora continua en los servicios de salud para mantener altos niveles de satisfacción del usuario. En resumen, se concluye que la calidad del servicio y la satisfacción del usuario están interconectadas y deben considerarse en la gestión y mejora de las instalaciones de salud tanto a nivel nacional como internacional.

Palabras clave: Calidad del Servicio; Satisfacción del Usuario; Gestión de Centros De Salud; Infraestructura de Salud; Empatía del Personal; Mejora Continua.

INTRODUCCIÓN

Actualmente, el sector más importancia para la sociedad y el entorno económico son los servicios de salud, por ello se cuenta con los recursos económicos, de infraestructura, tecnológicos y fundamentalmente, los recursos humanos con el fin de brindar una atención adecuada y cuidar el bienestar humano.^(1,2) No obstante, la cobertura sanitaria a nivel universal es inquietante, puesto que en el proceso se trata la vida de la persona y esta debe ser protegida (OMS, 2022).

La OMS muestra que, de cada grupo de ocho centros de salud, uno carece de abastecimiento de agua y uno entre seis, no dispone de instalaciones de agua para los servicios sanitarios como el lavado de manos y baño para pacientes y personal.⁽³⁾ Además, cada año existe una cantidad de personas que oscila entre 5,7 y 8,4 millones que fallecen por la baja calidad de servicio que se ofrece en Asia, Europa y América Latina (OMS, 2020).

A nivel nacional, existe una carencia en la gestión de los centros de salud. Como informa el Ministerio de Salud, el 14 % de los centros de salud tiene la capacidad para la administración óptima en los servicios de salud. Asimismo, solo el 32 % tiene infraestructura adecuada, 25 % equipos completos y el 29 % con personal capacitado. En tal sentido, se evidencia un déficit en la administración y es necesario identificarlas para llegar a conocer de cerca los principales problemas como las quejas en los tiempos de espera, el trato del colaborador, equipos, materiales insuficientes, en higiene, servicios de saneamiento e infraestructura inadecuado (Espinoza, 2020).

Asimismo, la Defensoría del Pueblo supervisó los servicios de salud, en donde se constató que las instalaciones presentan un alto grado de deterioro debido a la falta de mantenimiento y al hecho de que son antiguos, lo cual implica un riesgo para la seguridad y los servicios sanitarios. Además, se evidenció la falta del profesional médico especializado en el área de ginecología, pediatría, etc., a pesar de que son altamente demandados, así como la carencia de insumos para el servicio de radiografía, laboratorio, etc., lo que limita el apoyo en el diagnóstico.^(3,4) En Lima, de los 838 establecimientos de atención primaria, el 76 % de ellos (641 en total) cuenta con una capacidad instalada inadecuada, según lo indicado por la política correspondiente. Por consiguiente, se presentan problemas en los centros de salud, por las numerosas quejas, que están relacionadas con la carencia del recurso humanos para la atención y déficit en la logística de atención (Defensoría del Pueblo, 2022).

Analizar la calidad de servicio y satisfacción del usuario es importante, porque permitirá conocer la opinión sobre el servicio que se recibe y brindar oportunidades de cambio, con la finalidad de realizar mejoras continuas en el vínculo con el usuario y en los sistemas de salud. Por lo cual, en base a lo mencionado se precisa analizar cómo se relaciona la primera variable con la segunda variable en un establecimiento de salud.^(5,6,7)

DESARROLLO

Antecedentes Nacionales

Febres & Mercado (2020), mantuvieron como finalidad de estudio precisar en qué nivel se mostraron satisfechos los usuarios con la calidad de servicio de un hospital local de Huancayo, estudio que se realizó a través de una muestra de 292 encuestados, cálculos obtenidos luego de emplear el cuestionario estandarizado SERVQUAL, en donde se obtuvo como resultado una satisfacción de 60,3 %, de los cuales predominaron con 86,8 % en la seguridad generada por el médico y 80,3 % de satisfacción por la empatía y trato amable percibido; en donde los aspectos tangibles recibió mayores cifras de insatisfacción y la capacidad de respuesta eficiente con más del 50 % de insatisfacción para ambas. Así, se concluyó en la necesidad de establecer estrategias para mejorar la atención, esto permitirá ofrecer un servicio con calidad y en el tiempo adecuado a los usuarios.^(8,9)

Al respecto, Ramos et al. (2019), realizó encuestas de SERVPERF a 123 pacientes para recolectar información sobre los aspectos de calidad. El resultado precisó cifras significativas de calidad media del servicio de clínica estética y la conexión directa de aspectos como la confianza, efectividad y recursos del centro con la satisfacción de los pacientes.^(10,11,12)

Saavedra & Placencia (2022), se enfocaron en estudiar si existe una conexión entre la satisfacción del paciente y el personal motivado que se desarrolla los servicios de hospitalización de neurocirugía, Lima. Se utilizó la encuesta de SERVQUAL para medir la satisfacción y la Teoría de Herzberg para la motivación.⁽¹³⁾ Resalta en los resultados la favorable satisfacción con 97 % visitas médicas, 95 % trato del médico, 94 % con solucionar problemas de salud y 91 % trato del personal de salud, sin embargo, hay pacientes insatisfechos con 13 % referente al tiempo de los trámites, 9 % demora en los resultados post cirugía, y 8 % trato del profesional. Por otro lado, el grado de motivación de los colaboradores fue positivo con el 98 % trabajo interesante, 96 % oportunidad de aprender nuevas cosas y 90 % brindar la atención óptima en su centro de trabajo, y también se evidencia colaboradores desmotivados con el 37 % con oportunidad de ser ascendido, 30 % las condiciones laborales y 21 % con el reconocimiento de su trabajo. Por consiguiente, hubo asociación alta entre la satisfacción de los pacientes y la motivación de los colaboradores, y también se evidencia en bajo porcentaje la insatisfacción en ambas variables, en el Departamento de Neurocirugía.

Domínguez et al. (2022), en su estudio analizó la satisfacción en base a la comunicación entre médicos y pacientes en un establecimiento primario ubicado en Lima Metropolitana. Se utilizó dos instrumentos la

subescala comunicación del Interpersonal Processes of Care IPC-18 que evalúa la comunicación y el Patient Satisfaction Questionnaire PSQ-18 para la satisfacción del usuario. Se realizó la entrevista a 121 usuarios, de los cuales el 39,7 % la comunicación fue deficiente y el 53,7 % la satisfacción fue negativa. Se encontró relación con los resultados que reflejan que la comunicación influye en la satisfacción en el establecimiento de salud. Por consiguiente, es crucial impulsar la capacitación del personal con el fin de reforzar aspectos de comunicación, el liderazgo y trabajo en equipo en los profesionales, con el propósito de mejorar la relación médico y paciente, así como el proceso de atención.⁽¹⁴⁾

Fabián et al. (2020) cuyo estudio se realizó en una cadena de clínicas en Lima, realizó la aplicación de la encuesta SERVPERF para evaluar los cinco atributos de calidad identificados que se enlazan a la satisfacción con una encuesta a 150 pacientes atendidos, concluyó la vinculación directa e importante entre las variables.

Antecedentes Internacionales

Suárez et al. (2018) determinó la valoración que reconocen los usuarios sobre la calidad percibida en un centro médico del Milagro, Ecuador. La muestra estudiada fue de 370 mediante el uso de SERVQUAL con respecto a la calidad recibida, pues esta va relacionada con la perspectiva del paciente hacia el cumplimiento de sus necesidades. El nivel de satisfacción fue medio, identificándose 48 % tanto en expectativa como en percepción, con requerimiento de mejoras en los aspectos de infraestructura del centro y empatía del trato que ofrecen los colaboradores hacia los usuarios para un nivel mayor de satisfacción.

Castellano et al. (2019) mostró la valoración de la calidad en centros materno-pediátricos ubicados en el estado de Zulia, Venezuela. Para esto, se recolectó datos a través de una encuesta que tuvo base en la herramienta llamada SERVPERF aplicada a 259 usuarios como composición de su muestra. Así, se evidenció la ausencia del término calidad de servicio, que resulta de los altos niveles de insatisfacción de las usuarias ante los procedimientos y recursos a los que accedieron.

Real & Vergara (2021), en esta investigación, el objetivo principal era analizar la satisfacción que los pacientes experimentan al ser dados de alta en el Hospital Nacional de Paraguay. Se midió con el cuestionario SERVQUAL y la escala de Barthel. La muestra fue de 312, y resultado de 58 % favorablemente satisfecho y el 42 % insatisfecho, el tiempo promedio de internación fue de 22 días, y la escala de Barthel fue de 49 %. En síntesis, los pacientes demostraron altos niveles de satisfacción, por lo que se recomienda seguir aplicando métodos de análisis de calidad en todos los servicios para seguir mejorando de manera constante.

Jaramillo et al. (2020), en su investigación, el enfoque principal fue evaluar la calidad del cuidado médico y la satisfacción del paciente en Consultas Externas del Hospital General Docente Ambato, Ecuador. Se utilizó el instrumento SERVQUAL para una muestra de 384 pacientes, y en el resultado se evidencia insatisfacción en la fiabilidad, seguridad y empatía, sin embargo, para la capacidad de respuesta y tangibilidad el resultado de satisfacción fue parcial, con hasta el 80 %. En síntesis, para lograr la meta del 80 %, se sugiere la implementación de nuevas estrategias centradas en abordar los factores que generan descontento entre los pacientes.

Boada et al. (2019), el estudio que llevaron a cabo se centró en examinar la apreciación de la calidad según el servicio ofrecido de consulta externa, Colombia. Se utilizó también el instrumento SERVQUAL y la muestra fue de 282 pacientes. De acuerdo con los resultados el 70 % se siente satisfecho con la atención y el porcentaje restante insatisfecho. El estudio concluyó que los usuarios poseen opiniones variadas acerca de los procedimientos de atención en salud, destacando la importancia de implementar tácticas para lograr una mejora constante en los servicios prestados.

Antecedentes teóricos

Calidad del Servicio

La primera variable es la calidad del servicio, es fundamental partir desde este conocimiento para el desarrollo de la investigación.

Camisón et al. (2006) proponen el concepto de calidad de servicio por el grado de discrepancia que mantienen los aspectos esperados del servicio y el servicio percibido a través de la impresión que causa en el cliente.

Asimismo, de acuerdo con Tigani (2006), la calidad de servicio se origina en lograr una ventaja sobre las expectativas del cliente, satisfaciendo sus necesidades, brindándole soluciones y ofreciéndole un valor agregado a la atención del servicio.

De la misma forma, Tschohl (2017), sostiene que un servicio de calidad es el resultado de encaminar todos los recursos involucrados en las funciones desarrolladas para la actividad de una organización hacia el agrado de sus clientes, para lo cual participan los medios físicos, intangibles y humanos.

Dimensiones de calidad del servicio

Para coincidir con su definición, el servicio debe comprender una serie de cualidades que serán percibidas por el usuario y este pueda calificar el servicio de acuerdo con la cobertura de sus necesidades.

Los autores Parasuraman et al. (1985), definen pautas específicas para la valoración de la calidad en el

servicio.

Elementos tangibles. Involucra todo elemento que es percibido en el entorno físico del lugar durante el servicio, incluyendo infraestructura, mantenimiento de instalaciones, equipos modernos, implementos y el aspecto que presenta el personal.

Fiabilidad. Esta es la dimensión que indica qué tan fiable es el compromiso con el cual la clínica ofrece y ejecuta el servicio de salud.

Capacidad de respuesta. Esta tercera dimensión, indica qué tan eficaz es el centro de salud en el tiempo y disponibilidad de brindar el servicio con rapidez.

Seguridad. Se refieren con esto a los conocimientos y habilidades del personal médico, los cuales respaldan la atención, haciéndola percibir como segura y con riesgos mínimos.

Empatía. Esta dimensión se vincula con el trato individual que tiene el personal que es percibido por los pacientes en la cercanía del personal para advertir sobre sus necesidades particulares.^(15,16)

Satisfacción del Usuario

Hernández (2011) concuerda con varios autores (Shi et al. 2004; Vogt, 2004; Griffiths et al. 2007), afirman que son insuficientes los marcos teóricos que expliquen la satisfacción de los usuarios, pero algunas definiciones proporcionadas por los propios clientes indican que se trata de un estado mental que puede ser tanto intelectual como emocional, y que resulta de la respuesta que experimentan frente a un contexto específico de búsqueda de información, en el que se combinan factores materiales como emocionales. Por consiguiente, el nivel de satisfacción es una condición psicológica que abarca la respuesta en cuanto a aspectos cognitivos, materiales y emotivos, en relación con el grado en que se cumplen las necesidades. Esta percepción siempre se encuentra sujeta a factores subjetivos y depende de la valoración que haga el usuario al equiparar sus objetivos y expectativas con los resultados obtenidos.^(3,17)

De acuerdo con Rey (2000), la evaluación de la satisfacción depende de varios aspectos, como la calidad, particularidades del servicio y la información que le es proporcionada. Esta evaluación proporciona información significativa respecto al logro del sistema para satisfacer lo esperado y es importante no solo que sea funcional, sino que el servicio que se brinde resulte se perciba como satisfactorio.

Asimismo, Sancho (1998), de acuerdo con diversos autores, define la satisfacción como la capacidad de cumplir con las expectativas del usuario, y visto desde la psicología como el sentimiento de bienestar al obtener lo esperado y deseado de un producto o servicio. Por ende, el nivel de satisfacción es la métrica precisa para evaluar si se cumple con las expectativas, requisitos y anhelos de este.

Finalmente, Arteta & Palacios (2018), mencionan que la satisfacción en los servicios de salud es una definición que incluye múltiples dimensiones de calidad. Entre estas destacan la comunicación e información, cortesía y atención y el tiempo de espera. Por lo tanto, se necesita poner atención en estos factores y cumplir con las necesidades del paciente.

Dimensiones de satisfacción del usuario

Los autores Arteta y Palacios (2018), de acuerdo con otros autores definen las dimensiones de la satisfacción del usuario en los establecimientos de salud.

Información y comunicación

Esta dimensión se relaciona con la percepción del usuario sobre los métodos, la cantidad y la calidad de comunicación empleados para proveer la información que permita una atención óptima. Se evalúa mediante la disponibilidad del personal de salud para la resolución de dudas, como es que la información fue transmitida, la información que recibieron los familiares y la cantidad de información entregada.⁽¹⁸⁾

La atención y cortesía

Esta dimensión comprende la atención y el trato amable del profesional hacia los pacientes, que abarca tanto la atención como la cortesía, se evalúa a través de la cortesía del personal que se encarga de la seguridad, del personal de recepción, y el profesional de la salud.

Tiempo de espera percibido

La dimensión relacionada con el tiempo de espera ha sido objeto de discusión en la literatura, ya que existen dos formas de medición: el tiempo de espera percibido, y el tiempo de espera real. Aunque ambas mediciones son importantes, se ha observado que el tiempo de espera percibido es el indicador más frecuentemente.^(19,20) Se mide a través del tiempo de espera previo a la atención del médico, el tiempo de espera antes de recibir un tratamiento y la notificación sobre el tiempo aproximado de espera.^(18,21)

CONCLUSIONES

En esta revisión se destaca la importancia de la calidad del servicio como factor fundamental para garantizar la satisfacción de los usuarios en los establecimientos de salud. La calidad abarca aspectos tangibles como la infraestructura y los equipos, así como dimensiones intangibles como la empatía y la capacidad de respuesta del personal de salud.

Además, se ha observado que la satisfacción del usuario en el sector de salud está estrechamente relacionada con la calidad percibida del servicio. Los usuarios tienden a estar más satisfechos cuando sus expectativas se cumplen y cuando reciben una atención cortés y oportuna. La información y la comunicación también desempeñan un papel crucial en la satisfacción del usuario, ya que los pacientes valoran la claridad y la comprensión en la información proporcionada por el personal médico.

A nivel nacional, se ha identificado un déficit en la gestión de los centros de salud en términos de infraestructura, equipos y personal capacitado. Esto ha llevado a problemas como largos tiempos de espera, quejas sobre el trato del personal y la falta de insumos y recursos para el diagnóstico. Estos problemas deben abordarse de manera urgente para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el sistema de salud peruano.

En el contexto internacional, se ha observado una variabilidad en los niveles de satisfacción del usuario en diferentes países. Factores como la infraestructura, la empatía del personal y la capacidad de respuesta varían significativamente y afectan la satisfacción de manera diferente. Sin embargo, en general, se ha destacado la importancia de implementar estrategias de mejora continua en los servicios de salud para mantener altos niveles de satisfacción del usuario.

El análisis integral de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el sector de salud revela la complejidad de estos conceptos y su interconexión. La calidad del servicio es un factor clave para garantizar la satisfacción del usuario, y ambas dimensiones deben ser consideradas en la gestión y mejora de los establecimientos de salud a nivel nacional e internacional.

REFERENCES

1. Cuéllar-González CL, Capote-Femenías JL. Cuestionario para medir satisfacción de usuarios en los servicios de Estomatología General Integral. *Revista Transdisciplinaria de Estudios Sociales y Tecnológicos* 2022;2:26-39. <https://doi.org/10.58594/rtest.v2i1.34>.

2. Capote Femenías JL, Milián Vázquez PM, Jiménez Quintana Z, Capote Femenías JL, Milián Vázquez PM, Jiménez Quintana Z. Instrumento para evaluar la satisfacción laboral en los servicios de estomatología general integral en cuba. *Revista Universidad y Sociedad* 2022;14:123-36.

3. Cano Mantilla LM. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, año 2021. *Repositorio Institucional - UCV* 2021.

4. Jaramillo C, Fabara G, Falcón R. Evaluación Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en Consulta Externa (Hospital General Docente Ambato). *593 Digital Publisher CEIT* 2020;5:4-23.

5. Bustamante MA, Zerda E, Obando F, Tello M, Bustamante MA, Zerda E, et al. Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador. *Información tecnológica* 2020;31:161-70. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000100161>.

6. Lluen Miranda FK. Percepción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería y el cumplimiento del calendario de vacunación en el servicio de inmunizaciones en un centro materno de Lima Norte, 2022. *Perception of mothers about the quality of nursing care and compliance with the vaccination schedule in the immunization service in a maternity center in North Lima, 2022* 2023.

7. Boada-Niño AV, Barbosa-López AM, Cobo-Mejía EA. Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. *Revista Investigación en Salud Universidad de Boyacá* 2019;6:55-71. <https://doi.org/10.24267/23897325.408>.

8. Morales-Sánchez LG, García-Ubaque JC. Calidad percibida en el servicio del sistema público de salud de Bogotá. *Rev salud pública* 2020;21:128-34. <https://doi.org/10.15446/rsap.v21n1.83138>.

9. Echevarría Yzquierdo MS. Nivel de satisfacción del usuario y la calidad de atención en el Centro de Salud San Atanacio Pedregal, Lima, 2021. *Repositorio Institucional - UCV* 2022.

10. Mendoza Lezama E. Gestión de calidad de servicios y satisfacción de los usuarios en un Centro de salud Urbano, 2022. Repositorio Institucional - UCV 2022.

11. Cossio BVD. CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS. Revista Científica Epistemia 2023;7:1-25. <https://doi.org/10.26495/re.v7i2.2684>.

12. Arriola Lázaro AY. Relación entre la calidad de servicio municipal y satisfacción del usuario de una municipalidad de Lima Metropolitana, 2022. Universidad San Ignacio de Loyola 2023.

13. Céspedes Silva MV. Calidad del servicio educativo y satisfacción de los graduados de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes, 2010 - 2018. Universidad Nacional de Tumbes 2022.

14. Villegas KJA, Gamboa KVP, Miñan JMC. Factores Asociados a la Satisfacción de los Usuarios en Servicios de Salud. Revista HAGP 2023;1:16-16.

15. Vigo J, González J. Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en un laboratorio de análisis clínicos de Pacasmayo. Revista CIENCIA Y TECNOLOGÍA 2020;16:57-66.

16. Davila Cossio BV. Calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Salud Mental Comunitario de Bellavista-Región San Martín. Repositorio Institucional - UCV 2023.

17. López MISC, Diez ÁJC, Torres ESN. ESTRATEGIAS DE CALIDAD DE SERVICIO PARA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE UNA EMPRESA PRIVADA. Revista Científica Epistemia 2020;4. <https://doi.org/10.26495/re.v4i2.1322>.

18. Miranda Cruz MB, Chiriboga Zamora PA, Romero Flores M, Tapia Hermida LX, Fuentes Gavilanez LS. La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda turística rancho los emilio's. Alausí. Dominio de las Ciencias 2021;7:139.

19. Medrano JC. Influencia de la calidad de servicio sobre la satisfacción del cliente en los trabajadores de la municipalidad distrital de Saylla - Cusco. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar 2022;6:1264-73. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2659.

20. Cala-Chapi CR, Marce-Benito EJ. Bases teóricas sobre la evaluación de la calidad del servicio en salud. Rev científica memoria del posgrado 2022:59-66.

21. Vásquez AEO, Murillo JLM. MODELO SERVQUAL COMO INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE, CANTÓN JIPIJAPA: UNESUM - Ciencias Revista Científica Multidisciplinaria 2020;4:79-92. <https://doi.org/10.47230/unsum-ciencias.v4.n4.2020.284>.

FINANCIACIÓN

No hay financiación externa.

CONFLICTO DE INTERESES

Los autores declaran que no existen conflictos de intereses.

CONTRIBUCIÓN DE LOS AUTORES

Conceptualización: Esther Estefani Asencios Ramos, Alessandra Ximena Landa Veliz, Gustavo Ernesto Zarate Ruiz, Brian Andree Meneses Claudio.

Investigación: Esther Estefani Asencios Ramos, Alessandra Ximena Landa Veliz, Gustavo Ernesto Zarate Ruiz, Brian Andree Meneses Claudio.

Metodología: Esther Estefani Asencios Ramos, Alessandra Ximena Landa Veliz, Gustavo Ernesto Zarate Ruiz, Brian Andree Meneses Claudio.

Redacción - borrador original: Esther Estefani Asencios Ramos, Alessandra Ximena Landa Veliz, Gustavo Ernesto Zarate Ruiz, Brian Andree Meneses Claudio.

Redacción - revisión y edición: Esther Estefani Asencios Ramos, Alessandra Ximena Landa Veliz, Gustavo Ernesto Zarate Ruiz, Brian Andree Meneses Claudio.