

Categoría: Congreso Científico de la Fundación Salud, Ciencia y Tecnología 2023

ORIGINAL

Satisfaction of university teachers attended at a private health care facility in northern Lima

Satisfacción de los docentes universitarios atendidos en un establecimiento de salud privado Lima Norte

Lucia Asencios-Trujillo¹  , Livia Piñas-Rivera¹  

¹Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Lima, Perú

Citar como: Asencios-Trujillo L, Asencios-Trujillo L. Satisfacción de los docentes universitarios atendidos en un establecimiento de salud privado Lima Norte. Salud, Ciencia y Tecnología - Serie de Conferencias 2023; 2:410. <https://doi.org/10.56294/sctconf2023410>

Recibido: 01-06-2023

Revisado: 29-07-2023

Aceptado: 30-09-2023

Publicado: 01-10-2023

ABSTRACT

User satisfaction is the extent to which people go to a state or private institution to receive care, therefore, the objective of the study is to determine the satisfaction of university teachers attended in a private health facility in North Lima. It is a quantitative, descriptive, cross-sectional and non-experimental study, with a population of 143 university teachers who completed a questionnaire of sociodemographic aspects and the instrument to measure satisfaction. In its results, in its reliability dimension, university teachers who were dissatisfied were 22 % and those who were satisfied were 78 %. In conclusion, private institutions should improve comprehension by using a language that allows people to understand each other, as this allows a good health professional-patient relationship.

Keywords: Patient Satisfaction, Patient Admission, Integrated Health Care.

RESUMEN

La satisfacción del usuario es la medida en que las personas van a atenderse recibiendo una atención conforme o no en la institución estatal o privada, es por ello que, el objetivo del estudio es, determinar la satisfacción de los Docentes Universitarios atendidos en un establecimiento de salud privado en Lima Norte. Es un estudio cuantitativo, descriptivo, transversal y no experimental, con una población de 143 Docentes Universitarios que resolvieron un cuestionario de aspectos sociodemográficos y el instrumento para medir la satisfacción. En sus resultados, en su dimensión fiabilidad, los Docentes Universitarios que se encontraban insatisfechos eran de un 22 % y los que estaban satisfechos era de 78 %. En conclusión, las instituciones privadas deben mejorar la comprensión usando un lenguaje que permita entender a las personas, ya que ello permite una buena relación profesional de salud-paciente.

Palabras clave: Satisfacción del Paciente, Admisión del Paciente, Atención Integral de Salud.

INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS) estima que alrededor de 5,7 a 8,4 millones de personas mueren cada año como resultado de una inadecuada atención médica en territorios de bajos ingresos económicos; además, se estima que 60 % de los fallecimientos por enfermedades que solicitan atención médica son atribuibles a una mala calidad de la atención.^(1,2,3) Asimismo, una revisión sistemática de 80 estudios encontró que los procedimientos médicos deficientes son habituales en los centros de atención primarios, sean públicos o privados.^(4,5) De acuerdo con la Agenda para la Salud Sostenible en las Américas 2018 - 2030, la calidad es una característica primordial de la salud mundial, por lo que propone como objetivo aumentar acciones destinadas a vigilar y valorar la calidad de la atención.^(6,7)

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OECD) evidencia que la perspectiva de vida en Suecia es una de las más favorables en el mundo, esto debido a que su sistema de atención de la salud generalmente se desempeña bien al proporcionar un buen acceso a servicios de alta calidad, sin embargo, persisten los desafíos para brindar acceso equitativo de la asistencia sanitaria a las personas que viven en varias regiones. En Suecia durante el 2020, el 88 % de los pacientes estaban satisfechos con el respeto y el trato en las clínicas de atención médica privadas, mientras que la proporción correspondiente para los pacientes en las clínicas públicas fue del 86 %, esta estadística muestra la satisfacción del paciente con la clase o nivel de la atención en los servicios de salud.⁽⁸⁾

En el primer informe global conjunto de la OMS, la OCDE y el grupo del Banco Mundial se deja en claro que los servicios de atención médica de mala calidad están sofocando el progreso en la mejora de la atención en los países en desarrollo.^(9,10,11) Una investigación de ocho países con alta tasa de mortalidad en El Caribe y África descubrió que los servicios de salud materna y neonatal de alta calidad son pocos comunes; solo 28 % de la atención prenatal, 26 % de la atención en planificación familiar y un 21 % de los servicios pediátricos en estos países evaluaron la atención como positiva.⁽¹²⁾

En las Américas tras investigar las experiencias y la confianza de las personas en los servicios de salud, se demostró que hay altos niveles de insatisfacción; solo el 39 % pensó que la atención era satisfactoria y un 61 % dijo que el centro de salud no brindaba atención eficiente.⁽¹³⁾

Dado a que, la atención por parte del personal administrativo que labora ya sea en instituciones hospitalarias estatales o privadas no es la adecuada, aunque, también se deba a la alta demanda de pacientes y el escaso personal para poder atender, todo ello repercute para que el usuario quede satisfecho con su atención.^(14,15,16)

Actualmente en las clínicas privadas del Perú existen pocos estudios sobre la satisfacción del usuario; sin embargo, el tiempo de espera y la satisfacción del usuario están relacionados significativamente, pues el 52,3 % de los encuestados expresaron su insatisfacción debido a que la demora en atención era demasiado larga, además, el 53,2 % refirieron estar inconformes con la atención y solo el 38,7 % declararon estar conformes.^(17,18,19,20)

En un estudio realizado en España, con la participación de , manifestaron en sus resultados que, el 39 % estaba satisfecho con el servicio que recibió y el 55 % extremadamente satisfecho.⁽²¹⁾ Los pacientes encuestados se mostraron satisfechos con la consulta brindada por parte de la enfermera clínica especialista, el 66 % consideró buena la consulta telefónica con la enfermera.⁽²²⁾ Concluyeron que los pacientes que acudían a las enfermeras clínicas especialistas estaban generalmente muy satisfechos.⁽²³⁾ Comprender y sistematizar los aportes de los Docentes Universitarios es fundamental para perfeccionar la atención clínica.⁽²⁴⁾

En un estudio realizado en Malasia manifestaron en sus resultados que, el 73,5 % de los pacientes estaban satisfechos con los servicios de los hospitales públicos y el 26,5 % se encontraba insatisfechos.⁽²⁵⁾ Concluyendo que los pacientes de hospitales rurales tenían más probabilidades de estar insatisfechos. Los resultados brindan información clave para permitir que las instalaciones de atención médica sirvan para monitorear y evaluar la calidad del servicio en tiempo real.⁽²⁶⁾

En un estudio realizado en Brasil, con la participación de 329 Docentes Universitarios, de la cual en los resultados se observaron que, la mayoría de los Docentes Universitarios tenían una satisfacción buena por la atención, pero, no estaban satisfechos por la falta de disponibilidad de medicamentos. Concluyendo que, la falta de educación, el poco acceso a una atención integral y la falta de medicamentos, hacia que la satisfacción de los Docentes Universitarios por la atención sean bajas.^(27,28)

Por tanto, el objetivo de investigación es, determinar la satisfacción de los Docentes Universitarios atendidos en un establecimiento de salud privado en Lima Norte.

MÉTODOS

En el estudio, de acuerdo a sus propiedades es cuantitativa, con respecto a su metodología es descriptiva-transversal no experimental.⁽²⁹⁾

La población está conformada por un total de 143 Docentes Universitarios atendidos en consulta externa de un centro clínico

Criterios de inclusión:

- Docentes Universitarios atendidos mayores de 18 años
- Docentes Universitarios atendidos de ambos sexos
- Docentes Universitarios atendidos en consulta externa y urgencia
- Docentes Universitarios atendidos que acepten voluntariamente estar en el estudio

La técnica de recolección de datos fue la encuesta, que presentaba datos sociodemográficos y el instrumento SERVQUAL.

El SERVQUAL, es un instrumento que está compuesto por cinco dimensiones: Fiabilidad, capacidad para prestar un servicio de manera competente y oportuna. Seguridad, en relación con la cortesía, los conocimientos, competencias profesionales y la capacidad de inspirar confianza.⁽³⁰⁾ Responsabilidad para actuar, voluntad de ayudar y colaborar con la salud de los pacientes y brindar un servicio rápido; si el paciente tuviera algún problema, el personal debe resolver con rapidez. Elementos tangibles se refiere básicamente al aspecto de la apariencia físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. Por último, la empatía se demuestra con la atención personalizada que el centro de salud ofrece a los Docentes Universitarios de acuerdo con sus necesidades. En cuanto a la estructura de la encuesta se compone de 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepciones, distribuidas en cinco criterios o dimensiones de evaluación: Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05. Capacidad de Respuesta: Preguntas del 06 al 09. Seguridad: Preguntas del 10 al 13. 22 Empatía: Preguntas del 14 al 18. Aspectos tangibles: Preguntas del 19 al 22. Cada pregunta se respondió con una escala n del 1 al 7. Considerando 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

En cuanto a su validez, se realizó mediante la prueba de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO), tanto para el estudio global, expectativas y percepciones. Esta prueba arrojó los siguientes resultados: calidad percibida 0,923; expectativas 0,948 y percepciones 0,934, por lo que es una prueba muy aceptable. La prueba de esfericidad de Bartlett determinó un valor de significación menor a (0,05) para el resultado global, para la validación de expectativas y percepciones, por lo que determinó que existe correlación entre las variables.

La confiabilidad, se determinó mediante el alfa de Cronbach, en el cual el cero representa una inexactitud significativa en la medición y los valores más cercanos a uno son sustancialmente más confiables. El alfa de Cronbach para los 44 ítems fue 0,960; para las expectativas, fue 0,957; y para las percepciones fue de 0,977, determinando que los resultados son bastante confiables.

En primer lugar, se realizó previas coordinaciones con los Docentes Universitarios que se atienden en la clínica privada, de las cuales a su vez se le explico a detalle la encuesta y también información necesaria sobre el estudio.

RESULTADOS

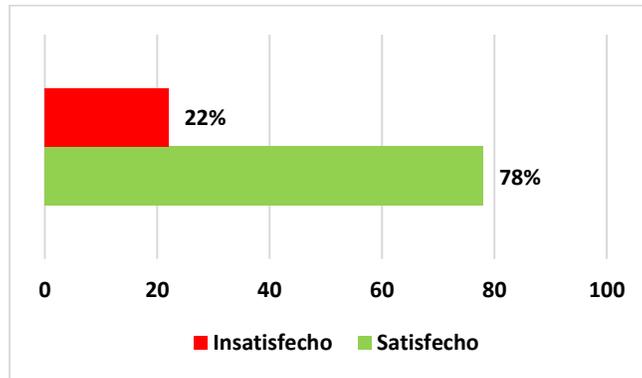


Figura 1. Satisfacción en su dimensión fiabilidad de los Docentes Universitarios atendidos en un establecimiento de salud privado en Lima Norte

En la figura 1, con respecto a la dimensión fiabilidad, se observa que, el 22 % de los participantes se encuentran insatisfechos con la atención recibida y 78 % si están satisfechos con la atención recibida.

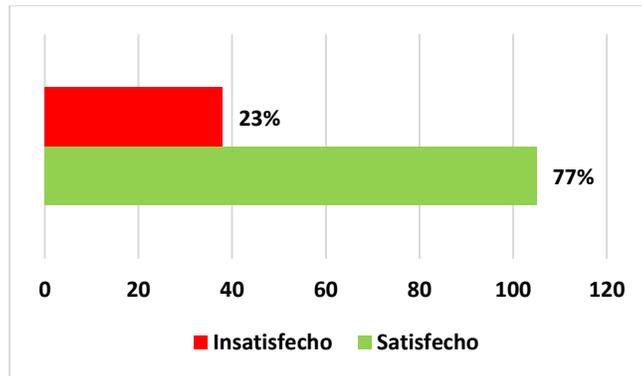


Figura 2. Satisfacción en su dimensión capacidad de respuesta de los Docentes Universitarios atendidos en consulta externa en un establecimiento de salud privado en Lima Norte

En la figura 2, con respecto a la dimensión capacidad de respuesta, el 23 % de los participantes se encuentran insatisfechos y 77 % si se encuentran satisfechos.

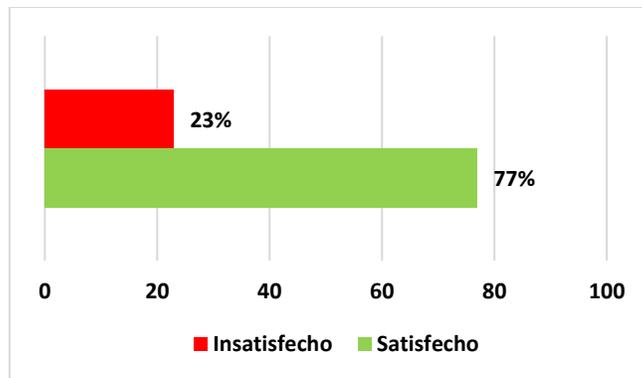


Figura 3. Satisfacción en su dimensión seguridad de los Docentes Universitarios atendidos en urgencia en un establecimiento de salud privado en Lima Norte

En la figura 3, con respecto a la dimensión seguridad, el 23 % de los participantes se encuentran insatisfechos con la seguridad y 77 % se encuentran satisfechos con la seguridad.

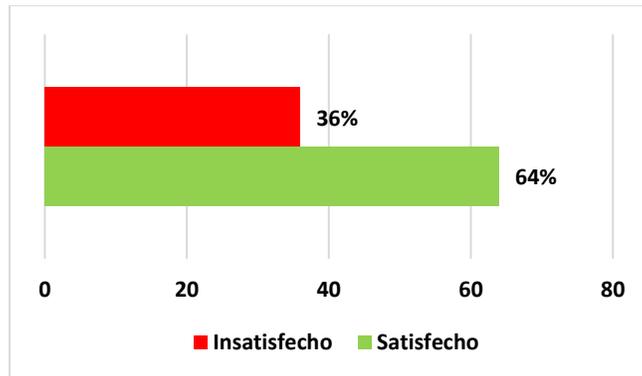


Figura 4. Satisfacción en su dimensión empatía de los Docentes Universitarios atendidos en urgencia en un establecimiento de salud privado en Lima Norte

En la figura 4, con respecto a la dimensión empatía, el 36 % de los participantes se encuentran insatisfechos y 64 % si se encuentran satisfechos.

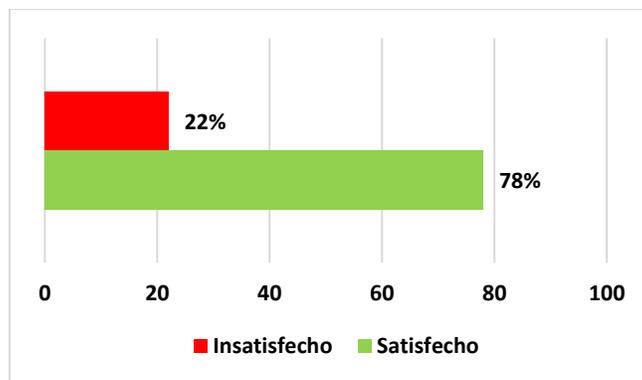


Figura 5. Satisfacción en su dimensión aspectos tangibles de los Docentes Universitarios atendidos en urgencia en un establecimiento de salud privado en Lima Norte

En la figura 5, con respecto a la dimensión aspectos tangibles, el 22 % de los participantes se encuentran insatisfechos y 78 % si se encuentran satisfechos.

DISCUSIÓN

Saber cómo los pacientes califican aspectos específicos de la atención médica puede ayudar a identificar puntos débiles y permitir realizar mejoras para brindar e identificar servicios de mayor calidad; en consecuencia; es crucial evaluar la satisfacción del paciente con los servicios médicos utilizando un instrumento reconocido para armonizar las medidas de calidad basadas en la satisfacción del paciente.⁽³¹⁾

En cuanto a los resultados de la satisfacción de los Docentes Universitarios, es alentador observar que un porcentaje aún más alto, un impresionante 74 %, expresa su satisfacción con los servicios ofrecidos. Esta notable mejora puede atribuirse en gran medida a la atención prestada a los aspectos físicos de la institución, que los Docentes Universitarios experimentan directamente.⁽³²⁾ Esto abarca el estado físico y la apariencia de las instalaciones, el equipamiento, el personal, los materiales de comunicación, la limpieza y la comodidad, todos los cuales son aspectos más accesibles para las inversiones privadas.

Además, es fundamental destacar la importancia de ponerse en el lugar del paciente, comprender sus necesidades y satisfacerlas adecuadamente.⁽³³⁾

En este sentido, la adopción de un lenguaje claro y comprensible por parte de los médicos es esencial para establecer una comunicación efectiva con los Docentes Universitarios.⁽³⁴⁾ Esto facilita una relación clara y comprensible en la que los médicos pueden explicar de manera detallada la patología, los procedimientos, el tratamiento o los análisis que deben realizarse.⁽³⁵⁾ Este enfoque en la claridad y la empatía en la comunicación médico-paciente es un punto que debe ser reforzado en el sector privado de la salud, ya que garantiza que el público en general pueda entender con precisión la información proporcionada por los profesionales de la salud, lo que en última instancia conduce a una experiencia más satisfactoria y una atención médica de calidad.⁽³⁶⁾

En cuanto a los resultados del servicio de consulta externa, es alentador constatar que el 65 % de los Docentes Universitarios expresaron una gran satisfacción con la atención recibida. Específicamente, en la clínica privada donde llevamos a cabo nuestra investigación, se observa una clara inversión en la mejora de los aspectos físicos de los entornos clínicos.⁽³³⁾ Además, se han implementado equipos de apoyo diagnóstico de vanguardia que atienden eficazmente las necesidades de los pacientes. Estos Docentes Universitarios manifestaron una alta comprensión de la información proporcionada con respecto a su enfermedad, tratamiento y los procedimientos necesarios.

Sin embargo, es importante señalar que nuestra investigación también puso de manifiesto un área de insatisfacción significativa relacionada con la comprensión de la información brindada por los médicos. Este desafío podría estar vinculado al uso de un lenguaje técnico y terminología médica que los Docentes Universitarios no lograron comprender plenamente.⁽³⁶⁾ Esta brecha en la comunicación médico-paciente sugiere la necesidad de adoptar enfoques más accesibles y comprensibles en la interacción clínica para garantizar una atención de salud más completa y satisfactoria.

Respecto a los resultados del servicio de urgencia, se puede destacar que la mayoría de los Docentes Universitarios, un impresionante 72 %, expresaron su satisfacción con el servicio recibido. Este dato revela la alta calidad y el impacto positivo que tiene en la comunidad. Del total de Docentes Universitarios que participaron en la encuesta sobre el servicio de urgencia, es notable que una abrumadora mayoría compartió esta percepción positiva.^(34,35,36) Estos resultados también arrojan luz sobre la disparidad existente entre las instituciones públicas y privadas que ofrecen servicios de urgencia. Las diferencias notables se manifiestan en la capacidad de respuesta, la empatía y la fiabilidad de dichas instituciones. Estos aspectos son esenciales ya que representan la voluntad de ayudar a los Docentes Universitarios y proporcionar una respuesta rápida y eficiente a sus solicitudes, todo ello con un alto nivel de calidad en un plazo de tiempo razonable.

CONCLUSIONES

Se concluye que, las instituciones privadas deben mejorar la comprensión usando un lenguaje que permita entender a las personas, ya que ello permite una buena relación profesional de salud-paciente.

Se concluye que, se debe realizar estrategias que permitan el acceso de atención de alta calidad a las personas, ya que ello permite a la persona tener más confianza al momento de ser atendido y saber que tendrá una buena salud por la atención del profesional.

REFERENCIAS

1. Guerrero, A. Alves, G. Libório, J. Freitas, and J. Guerrero, "Satisfacción de Docentes Universitarios de las unidades de salud de Coari, Amazonas," *Rev. Bioética*, vol. 28, no. 3, pp. 500-506, 2020, doi: 10.1590/1983-80422020283413.

2. Parasuraman, V. Zeithami, and L. Berry, "SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality," *J. Retail.*, vol. 64, no. 1, pp. 12-40, 1988, [Online]. Available:

https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality.

3. Rahim, M. Ibrahim, K. Musa, S. Chua, and N. Yaacob, "Patient Satisfaction and Hospital Quality of Care Evaluation in," *Healthcare*, vol. 9, no. 10, pp. 1-18, 2021, [Online]. Available: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8544585/pdf/healthcare-09-01369.pdf>.

4. Alvarado NC, Herrera YF, Rosa RG, Palomino-Ccasa J. Adaptación y validación de una escala de apoyo social en personas que sufrieron COVID-19. *Revista Científica de Ciencias de la Salud* 2023;16:8-17. <https://doi.org/10.17162/rccs.v16i2.1980>.

5. Aspajo JM, García LET. Cambios en los factores asociados al ingreso a la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana en el contexto de la postpandemia del COVID-19. *Apuntes Universitarios* 2023;13:52-64. <https://doi.org/10.17162/au.v13i4.1404>.

6. Fernández and P. Baptista, "Metodología de la Investigación." p. 634, 2015, [Online]. Available: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>.

7. Paredes, "Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana," *Recien*, vol. 9, no. 1, pp. 1-15, 2020, [Online]. Available: <http://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14/12>.

8. Torres, "Nivel de Satisfacción de los Docentes Universitarios atendidos en Emergencia del Hospital de Chachapoyas," *Rev. Científica UNTRM Ciencias Soc. y Humanidades*, vol. 4, no. 2, p. 58, 2021, doi: 10.25127/rcsh.20214.714.

9. Condori JEXC, Céspedes JMZ. Programa «PODER» y su efecto en el uso de los dones y ministerios espirituales. *Revista Estrategias para el Cumplimiento de la Misión* 2023;21:66-89. <https://doi.org/10.17162/recm.v21i1.2065>.

10. Cabello and J. Chirinos, "Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de Docentes Universitarios externos en servicios de salud.," *Rev. Medica Hered.*, vol. 23, no. 2, p. 88, 2012, doi: 10.20453/rmh.v23i2.1037.

11. Calvo, F. Sánchez, L. Cebrián, M. Matías, L. Lojo, and M. Navío, "Perceived Quality in Patients With Gout Treated in a Rheumatology Clinic With a Clinical Nurse Specialist," *Reumatol. Clin.*, vol. 18, no. 10, pp. 608-613, 2022, doi: 10.1016/j.reuma.2021.07.007.

12. Enriquez MAC. Inicio y desarrollo de la Iglesia Adventista del Séptimo Día en la zona quechua de Yauri - Espinar: *Revista Estrategias para el Cumplimiento de la Misión* 2023;21:3-18. <https://doi.org/10.17162/recm.v21i1.2006>.

13. Cordova, J. Tapara, and N. Gallardo, "Satisfacción de los Docentes Universitarios en los hospitales públicos en el Perú y valores profesionales," *Rev. la Fund. Educ. Médica*, vol. 24, no. 5, p. 277, 2021, doi: 10.33588/fem.245.1150.

14. Figueroa LC, Obedd GCG, Andree GEC, Karen ZJM, Milagros GFJ. Bajo una mirada de la NIC 2: Los costos y su efecto en la rentabilidad de las PYMES del sector avícola en Lima Metropolitana, año 2022. *Revista de Investigación Valor Agregado* 2023;10:19-51. <https://doi.org/10.17162/riva.v10i1.1971>.
15. Flores M. Antropología y misión en las comunidades Mbya guarani. *Revista Estrategias para el Cumplimiento de la Misión* 2023;21:19-44. <https://doi.org/10.17162/recm.v21i1.1946>.
16. Guevara RM. Compromiso cristiano y su relación con la parentalidad y conyugalidad en una muestra de feligreses adventistas del Perú. *Revista Estrategias para el Cumplimiento de la Misión* 2023;21:45-65. <https://doi.org/10.17162/recm.v21i1.2024>.
17. Gül MD, Costu B. Investigating the difficulty level of multimodal representations used by science teachers of gifted students. *Apuntes Universitarios* 2023;13:65-87. <https://doi.org/10.17162/au.v13i4.1473>.
18. Huanca WV, Sanca CRC, Alicia QM, Torres-Miranda JS. Satisfacción con los recursos laborales y la calidad de vida en trabajadores del rubro comercial de la ciudad de Juliaca. *Revista de Investigación Valor Agregado* 2023;10:83-99. <https://doi.org/10.17162/riva.v10i1.2026>.
19. J. Yang, "Patient satisfaction with the quality of health care in Sweden in 2020, by sector," Statista, 2020. <https://www.statista.com/statistics/953422/patient-satisfaction-with-the-quality-of-health-care-in-sweden-by-sector/>.
20. Jabbarov R, Valiyeva S, Poladov D, Nasibova U, Karimli N. Manifestations of emotional exhaustion in psychology students. *Apuntes Universitarios* 2023;13:25-40. <https://doi.org/10.17162/au.v13i4.1479>.
21. Jaramillo VLM, Cuenca DAR. Índices antropométricos como predictores de obesidad y riesgo metabólico en adolescentes de Loja. *Revista Científica de Ciencias de la Salud* 2023;16:52-60. <https://doi.org/10.17162/rccs.v16i2.2021>.
22. L. Vargas and M. Falcones, "Factores Determinantes del Nivel de Satisfacción de los Docentes Universitarios en Emergencias del Hospital Dr. Carlos del Pozo Melgar de Muisne," *Más Vida*, vol. 3, no. 3, pp. 33-41, 2021, doi: 10.47606/acven/mv0072.
23. Laguna OAF, Mercado DA. Competencias en procesos contables, control interno y conocimientos generales en contadores de entidades religiosas en países interamericanos. *Revista de Investigación Valor Agregado* 2023;10:100-23. <https://doi.org/10.17162/riva.v10i1.2050>.
24. Llanos EGA, Diaz DGA, Alessandra EQM, Rivera VTF, Flores JMG. Una nueva visión de la gestión de costos de calidad y su influencia en la rentabilidad de las bodegas del sector vitivinícola, año 2022. *Revista de Investigación Valor Agregado* 2023;10:52-82. <https://doi.org/10.17162/riva.v10i1.1972>.
25. M. Parrado and I. Reyes, "Satisfacción del cuidado de Enfermería en Docentes Universitarios hospitalizados en instituciones de salud, Villavicencio, Colombia: Pilotaje," *Boletín semillero Investig. en Fam.*, vol. 1, no. 2, pp. 1-9, 2020, [Online]. Available: <https://revistas.unillanos.edu.co/index.php/bsif/article/view/552/490>.

26. Organización Mundial de la Salud, “Estrategia y plan de acción para mejorar la calidad de atención en la prestación de servicios de salud 2020-2025,” 2020. [Online]. Available: https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/55860/OPSHSSHS210018_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

27. Organización Mundial de la Salud, “Prestación de servicios de salud de calidad,” 2020. [Online]. Available: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/340027/9789240016033-spa.pdf?sequence=3&isAllowed=y>.

28. Organización Mundial de la Salud, “Servicios sanitarios de calidad,” OMS, 2020. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>.

29. Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, “Sweden: Country Health Profile 2021,” 2021. [Online]. Available: <https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/b9027e42-en.pdf?expires=1695174636&id=id&accname=guest&checksum=0C8140BF7F017FF7B9D8F2B1EF4A4FDB>.

30. Quispe YM, Mamani DJ. Nivel de ansiedad y miedo al COVID-19 en adolescentes durante la post pandemia en la ciudad de Juliaca y Tacna, 2022. *Revista Científica de Ciencias de la Salud* 2023;16:42-51. <https://doi.org/10.17162/rccs.v16i2.1974>.

31. Rosa CPOL, Navarro JAS, Lino JRS, Arevalo KLZ, Flores JMG. Auditoría de gestión y su impacto en el índice de morosidad de las cajas municipales de ahorro y crédito en Lima, periodo 2022. *Revista de Investigación Valor Agregado* 2023;10:1-18. <https://doi.org/10.17162/riva.v10i1.1970>.

32. S. Dextre, R. Febres, and M. Mercado, “Satisfacción Del Usuario Externo En Un Hospital Peruano Durante La Pandemia Por Covid-19,” *Rev. Cient. Cienc. Medica*, vol. 25, no. 1, pp. 21-27, 2022, doi: 10.51581/rccm.v25i1.464.

33. Saldaña JMV, Ríos FT, Rodríguez KR, Turpo JA, Aulestia SR. Actitudes sobre el amor y dependencia emocional en estudiantes universitarios de la ciudad de Tarapoto. *Revista Científica de Ciencias de la Salud* 2023;16:1-7. <https://doi.org/10.17162/rccs.v16i2.2025>.

34. Şanal A, Ozen G. Analysis of Physical Performance Parameters According to Playing Positions of Amputee Football Players. *Apuntes Universitarios* 2023;13:41-51. <https://doi.org/10.17162/au.v13i4.1463>.

35. Sinty TC, Mamani AQ, Sucapuca YQ. Adicción a redes sociales y cansancio emocional en estudiantes Universitarios de la carrera de Psicología de una universidad privada en la ciudad de Juliaca, 2022. *Revista Científica de Ciencias de la Salud* 2023;16:18-32. <https://doi.org/10.17162/rccs.v16i2.1959>.

36. Sucari HCR, Rabelo CMM, Sucari SAR. La poesía comprometida de Nicomedes Santa Cruz, una lectura aproximativa. *Apuntes Universitarios* 2023;13:11-24. <https://doi.org/10.17162/au.v13i4.1500>.

FINANCIACIÓN

Los autores no recibieron financiación para el desarrollo de la presente investigación.

CONFLICTO DE INTERESES

Los autores declaran que no existe conflicto de intereses.

CONTRIBUCIÓN DE AUTORÍA

Conceptualización: Lucia Asencios-Trujillo, Livia Piñas-Rivera.

Curación de datos: Lucia Asencios-Trujillo, Livia Piñas-Rivera.

Análisis formal: Lucia Asencios-Trujillo, Livia Piñas-Rivera.

Adquisición de fondos: Lucia Asencios-Trujillo, Livia Piñas-Rivera.

Investigación: Lucia Asencios-Trujillo, Livia Piñas-Rivera.

Metodología: Lucia Asencios-Trujillo, Livia Piñas-Rivera.

Administración del proyecto: Lucia Asencios-Trujillo, Livia Piñas-Rivera.

Recursos: Lucia Asencios-Trujillo, Livia Piñas-Rivera.

Software: Lucia Asencios-Trujillo, Livia Piñas-Rivera.

Supervisión: Lucia Asencios-Trujillo, Livia Piñas-Rivera.

Validación: Lucia Asencios-Trujillo, Livia Piñas-Rivera.

Visualización: Lucia Asencios-Trujillo, Livia Piñas-Rivera.

Redacción - borrador original: Lucia Asencios-Trujillo, Livia Piñas-Rivera.

Redacción - revisión y edición: Lucia Asencios-Trujillo, Livia Piñas-Rivera.