



ARTÍCULO ORIGINAL

Percepción sobre los canales de comunicación y su relación con las estrategias organizacionales en servicios de enfermería

Perception of communication channels and their relationship with organizational strategies in nursing services

Ricardo Fabián Molina¹ , Juan Celestino Valdés Rojas²  , Jennifer Caridad Vasallo Valverde³ 
Rosbelys López Suárez⁴ , Laura Camila Ares⁴ 

¹Instituto Alexander Fleming. Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina.

²Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires. Buenos Aires, Argentina.

³Universidad Abierta Interamericana. Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud. Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina.

⁴Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina.

Citar como: Molina RF, Valdés Rojas JC, Vasallo Valverde JC, López Suárez R, Ares LC. Percepción sobre los canales de comunicación y su relación con las estrategias organizacionales en servicios de enfermería. Sal. Cienc. Tec. [Internet]. 2021 [citado Fecha de acceso]; 1:28. Disponible en: <https://doi.org/10.56294/saludcvt202128>

RESUMEN

Antecedentes: las organizaciones están estructuradas por áreas interdepartamentales que trabajan interconectadas y son vistas como sistemas abiertos en el proceso de comunicación, sobreviviendo en un ambiente complejo.

Objetivo: describir percepción sobre canales de comunicación interna y su relación con estrategias organizacionales.

Método: estudio observacional, descriptivo, transeccional en marzo 2021 en servicios de enfermería del Instituto Privado Especializado en Oncología Alexander Fleming. La muestra fue de 112 enfermeros. Se utilizó como instrumento para determinar percepción de la comunicación organizacional interna, dimensionando sus variables.

Resultados: prevaleció la edad promedio de 39,25±7,88 años, sexo femenino (81,3 %), nivel profesional licenciados. Los canales de comunicación, tanto escritos como orales fueron percibidos como “Buenos” (p<0,001). El promedio de la evaluación de los criterios estratégicos fue “Regular” según instrumento. Existió diferencia significativa en cómo se percibe el flujo de comunicación entre los niveles profesionales (p=0,036), a pesar de que su promedio de evaluación fue “Bueno”, incidieron sobre todo servicios donde no se realizan internaciones.

Conclusiones: en este estudio se encontró que la comunicación se centró en una institución con una estructura descentralizada, encontrando enfermeros adultos jóvenes, en su mayoría del sexo femenino, de nivel profesional licenciados y que se desempeñan fundamentalmente en servicios que no manejan internación. Los canales de comunicación escritos son (correo electrónico, solicitudes, oficios, memorándums, murales) como orales (teléfono, juntas, conferencias, reuniones), ambos con percepciones categorizadas como buenas.

Palabras clave: Comunicación en Salud; Objetivos Organizacionales; Relaciones Interpersonales; Eficiencia Organizacional.

ABSTRACT

Background: organizations are structured by interdepartmental areas that work interconnected and are seen as open systems in the communication process, surviving in a complex environment.

Objective: to describe the perception of internal communication channels and their relationship with organizational strategies.

Methods: observational, descriptive, cross-sectional study in March 2021 in nursing services of the Instituto Privado Especializado en Oncología Alexander Fleming. The sample consisted of 112 nurses. It was used as an instrument to determine the perception of internal organizational communication, dimensioning its variables.

Results: The average age was $39,25 \pm 7,88$ years, female sex (81,3 %), professional level of graduates. The communication channels, both written and oral, were perceived as "Good" ($p < 0,001$). The average evaluation of the strategic criteria was "Fair" according to the instrument. There was a significant difference in how the communication flow between professional levels was perceived ($p = 0,036$), despite the fact that their average evaluation was "Good", mainly affecting services where hospitalizations are not performed.

Conclusions: in this study it was found that communication was centered in an institution with a decentralized structure, finding young adult nurses, mostly of the female sex, of licensed professional level and who work mainly in services that do not handle hospitalization. The written channels of communication are (e-mail, requests, letters, memos, mural) and oral (telephone, meetings, conferences, meetings), both with perceptions categorized as good.

Keywords: Health Communication, Organizational Aims, Interpersonal Relationships, Organizational Efficiency.

INTRODUCCIÓN

La comunicación puede definirse como "una acción consciente que permite el intercambio de información entre dos o más personas, con el objeto de transmitir y recibir un significado mediante signos y normas semánticas ya conocidas".⁽¹⁾

Las organizaciones están estructuradas por áreas interdepartamentales que trabajan interconectadas y son vistas como sistemas abiertos en el proceso de comunicación, sobreviviendo en un ambiente complejo.⁽¹⁾

"La comunicación interna eficaz es aquella destinada a las personas, en base a distintos canales, posibilitando que la organización esté plenamente operativa, que cumpla con sus objetivos y que ofrezca una atención sanitaria segura, adecuada, efectiva y eficiente".⁽²⁾

La perspectiva humanista reconoce el potencial de la comunicación descendente, ascendente y lateral para la administración eficiente del personal en una organización. Esto se ve como una forma de valorar el trabajo, fomento de la creatividad y la productividad.⁽³⁾

"La comunicación entonces, juega un papel clave como elemento cohesionador, porque cuando los empleados disponen de la información necesaria para realizar su trabajo y tienen metas claras, todo ello repercute positivamente en los resultados".⁽⁴⁾

Asimismo, es importante destacar como los canales por los que fluye la información han experimentado en los últimos años un cambio radical. A los clásicos (reuniones, tableros de anuncios, folletos, circulares, etc.) hay que sumar ahora otros tremendamente más eficientes como Internet, correo electrónico y las redes sociales.⁽²⁾

Desde el punto de vista organizacional, los canales se clasifican en formales e informales. Los primeros se definen a partir de los medios oficiales que siguen determinada formalidad para ser emitidos por la vía más apropiada: correos institucionales, carteleras oficiales, periódico institucional, entre otros.

Muchas veces el canal formal se ve truncado por innumerables cortocircuitos en función de la red social. Existen canales informales, casi o más robustos que los canales formales, para conocer y entender qué pasa en la institución y al mismo tiempo, muchos emisores y receptores interactuando entre sí, incluso para los mismos contenidos de información.⁽²⁾

Estos ruidos que se crean en los canales informales afectan el proceso comunicacional; la comunicación informal en la empresa muchas veces complementa la información emitida en los canales formales. El rumor o comúnmente llamado radio pasillo es el flujo de información a través de canales no institucionalizados por la organización.⁽⁵⁾

Cuando se logra tener canales de información eficaces, donde cada profesional recibe la información que necesita para realizar su trabajo, pueda comunicarse con facilidad con otros profesionales con los que interacciona y participar en el cuidado del paciente, se logra conseguir una buena calidad de atención.⁽⁶⁾

Los profesionales sanitarios están en todo momento cooperando, intercambiando ideas, deseos, experiencias, percepciones, procedimientos técnicos e informaciones respecto al paciente y su salud, por lo que tener un proceso de comunicación efectiva y validada es sumamente necesario.⁽⁷⁾

Siendo la comunicación un aspecto fundamental en el funcionamiento de la organización y resultó de vital importancia conocer la percepción de Enfermeros del Instituto Privado Especializado en Oncología Alexander Fleming (que no tienen actividades de conducción) sobre los canales de la comunicación interna de la organización y su relación con la comunicación organizacional.

Tuvo como finalidad recabar información de hechos reales para incrementar los saberes científicos. Este nivel de alcance busca medir y recabar datos respecto a las dimensiones: canales y estrategias de la comunicación interna del Departamento de Enfermería que permitirá describir, analizar e interpretar de manera ordenada el aglutinamiento de hechos en relación con las variables sin generar ninguna alteración en estas.

MÉTODO

Tipo de estudio y contexto: Se realizó un estudio observacional, descriptivo, transeccional en el período de marzo 2021, tomado como escenario los servicios de enfermería de internación y otros servicios generales del Instituto Privado Especializado en Oncología Alexander Fleming de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA).

Muestra: Se conformó por 112 enfermeros profesionales y licenciados de Enfermería. La muestra se seleccionó por un muestreo no probabilístico por conveniencia.

Criterios de inclusión: Enfermeros profesionales y licenciados de enfermería que no tenían personal a cargo y de todos los turnos mañana, tarde, noche 1, noche 2, sábados, domingos y feriados (SADOFE).

Criterios de exclusión: Personal jerárquico (con cargos en el servicio).

Instrumento de recolección de datos: Se utilizó un cuestionario semiestructurado, autoadministrado por formulario de Google, suministrado a todos mediante una lista de contactos.

El formulario estuvo estructurado en dos partes: en la primera parte son preguntas generales (sociodemográficas) y segunda parte relacionado con percepción de la comunicación interna utilizando las preguntas del cuestionario propuesto por Lazo y col.⁽⁸⁾ y validado por alfa de Cronbach de 0,874.

El cuestionario de percepción de la comunicación organizacional interna, posee 4 dimensiones: canales de comunicación escritos, orales, criterios estratégicos (informar, posicionar, persuadir, compartir y construir comunidad) y flujos de comunicación (ascendentes, descendentes, horizontales).

Se utilizaron los siguientes niveles para evaluar el instrumento propuestos por los autores del cuestionario según escala Likert: Totalmente de acuerdo (nivel 5=Bueno), De acuerdo (nivel 4=Bueno), Indiferente (nivel 3=Regular), En desacuerdo (nivel 2= Malo) y Totalmente en desacuerdo (nivel 1= Malo).

Aspectos éticos: La investigación se llevó a cabo siguiendo las normas de la Declaración de Helsinki, donde todas las encuestas realizadas tuvieron carácter anónimo, previa aprobación del consentimiento informado.

Análisis estadístico: Para el procesamiento de la información se utilizó el programa Microsoft Excel y MedCalc previamente en una base de datos. Se utilizó estadística descriptiva, uso de frecuencias absolutas, relativas, porcentuales, media y mediana como punto de distribución de la media.

Para determinar la distribución de normalidad de las variables se realizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov.

Para el análisis inferencial se utilizó ANOVA de un factor para la comparación de grupos y correlación por rangos para la correlación de variables. Se consideró como significativa una $p < 0,05$.

RESULTADOS

En relación con la distribución de la variable sociodemográfica se encontró que la edad promedio fue de $39,25 \pm 7,88$ años, prevaleció el sexo femenino en el 81,3 %, el nivel profesional Licenciados (54,5 %) con una antigüedad en la institución promedio de $4,33 \pm 4,79$ años, así como en “otros servicios” que no manejan internación como (triage, consultorios externos, guardia/emergencia, hospital de día, imágenes) (50,9 %) (tabla 1).

Tabla 1. Distribución de la muestra según variable sociodemográfica

Dimensiones de la Variable.	No.	%	Test de Kolmogorov-Smirnov
Edad			
Promedio	39,25		(p=0,0703)
Desviación estándar	7,88		
Mediana	39		
Sexo			
Femenino	91	81,3	(p=0,0001)
Masculino	21	18,7	
Nivel Profesional			
Enfermero profesional	51	45,5	(p<0,0001)
Licenciados	61	54,5	
Servicio			
Internación	55	49,1	(P<0,0001)
Otros servicios	57	50,9	
Turno			
Mañana	29	25,9	(p<0,0001)
Tarde	29	25,9	
Noche 1	14	12,5	
Noche 2	16	14,3	
SADOFE (sábado, domingos y feriados)	24	21,4	
Antigüedad en la institución			

Promedio	4,33	(p<0,0001)
Desviación estándar	4,79	
Mediana	4	

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 2, se muestra la comparación de las dimensiones comunicacional interna: canales escritos, orales, criterios estratégicos y flujo de comunicación con variables sociodemográficas, encontramos no existir dependencia entre ambas, sin embargo, hay diferencia significativa como se percibe el flujo de comunicación entre los niveles profesionales (p=0,036). Se observaron promedios de evaluación de regular a mala de los criterios estratégicos por servicios (por debajo de nivel 3).

Tabla 2. Comparación de las variables según dimensiones

Variable	Canales escritos		Canales Orales		Criterios estratégicos		Flujo de Comunicación		Integral
	Media	p	Media	p	Media	p	Media	p	
Sexo									
Femenino	4,0	0,569	4,0	0,661	3,3	0,838	3,6	0,160	0,814
Masculino	3,9		4,0		3,2		3,8		
Nivel Profesional									
Enfermero Profesional	4,0	0,911	4,0	0,386	3,4	0,156	3,8	0,036	0,158
Licenciado	3,9		3,9		3,2		3,6		
Servicio									
Triage	4,0	0,588	4,0	0,299	2,0	0,104	4,0	0,110	0,374
Consultorios Externos	3,7		4,5		3,7		3,7		
Guardia/ Emergencias	4,0		4,8		3,4		4,0		
Hospital de Día	3,9		4,1		3,2		3,6		
Imágenes	4,6		4,0		4,6		4,6		
Internación	4,0		3,8		3,2		3,6		
Protocolo de Investigación	4,0		3,6		3,6		4,0		
Terapia Intensiva	3,8		4,2		3,3		3,6		
Trasplante Médula Ósea	3,5		3,8		2,7		3,5		
Unidad de Alta	4,5		3,0		3,5		4,0		
Turno									
Mañana	4,0		4,1		3,3		3,6		
Noche 1	4,1		4,3		3,6		3,7		

Noche 2	4,0	0,794	3,8	0,324	3,2	0,518	3,5	0,692	0,557
SADOFE	3,8		4,0		3,1		3,6		
Tarde	4,0		3,7		3,3		3,7		
Promedio por dimensión de comunicación interna	4		4		3		4		

Fuente: Elaboración propia.

DISCUSIÓN

El estudio tuvo la finalidad de describir la percepción sobre la comunicación organizacional en recursos humanos de enfermería que no tienen funciones de conducción y su relación con los canales de comunicación interna.

La hipótesis que se planteó fue que la percepción de los canales de comunicación, criterios y flujo de comunicación no tienen la misma percepción entre todos los enfermeros y servicios.

El Instituto Oncológico Alexander Fleming es una organización privada que presenta una estructura organizacional en la que prevalece el modelo lineal-funcional. En línea general, el poder de toma de decisiones se lleva a cabo no sólo por la gerencia superior, sino que es compartido con el personal de nivel inferior.

La mayoría de los enfermeros encuestados posee título de licenciado, esto puede explicarse en relación con que este Instituto, por ser especializado en oncología, se caracteriza por presentar una complejidad propia y demanda de recursos y actores capacitados, por ello es primordial la investigación para entender la estrategia comunicacional de la institución.

Se interpreta al evaluar la percepción de los niveles de los canales de comunicación orales y escrito por los enfermeros que no tienen personal a cargo del Instituto Alexander Fleming, un nivel bueno, es decir, que el comportamiento organizacional lo propicia. Y los mismos son importantes para estar al tanto de las actividades que realiza el Departamento de Enfermería y utilizados de manera apropiada.

Los resultados de la percepción de los canales pueden justificarse en la incorporación de la Intranet que optimizó la comunicación interna del área y con un mayor intercambio de información y colaboración a través de la organización.

Reportes comentan que los profesionales del hospital precisan, para realizar su trabajo, de informaciones adecuadas, útiles, en tiempo real y adaptadas a su labor.⁽²⁾

Comparando con resultados de otros trabajos donde se utilizaron instrumentos similares para evaluar los canales de comunicación interna se observan diferencias ya que en su mayoría se evidenció que la comunicación interna es regular o que el personal está disconforme con la comunicación interna.^(9,11)

Alcanzar estándares de calidad y excelencia en un hospital se facilita cuando existen canales eficaces de comunicación. Estos canales permiten que cada profesional reciba la información que necesita y pueda comunicarse con facilidad con otros profesionales con los que interacciona y participar en el cuidado del paciente.⁽⁶⁾

Por ello, es que a pesar de la buena evaluación encontrada en esta investigación es importante trabajar en su mejora, sobre todo en los distintos servicios y turnos, donde tienen estructuras organizaciones distintas.

La muestra percibe en su mayoría como regulares a malos los criterios estratégicos de comunicación ya que no perciben que la institución les brinde suficientes espacios para la realización de actividades que lo beneficie, como actividades deportivas y recreativas.

Además, no sienten que el Departamento de Enfermería les brinde espacios para la solución de conflictos entre sus integrantes; infiriendo que los criterios no son del todo usados de manera correcta, pudiendo generar incertidumbre en el curso de acción con resultados no deseados.

Quizás se necesita tener una mayor claridad sobre lo que se quiere lograr al comunicarse de una manera determinada, independientemente de los canales de comunicación y las estrategias comunicacionales sobre todo en servicios donde por la estructura de mando que toma decisiones a la par que los mandos superiores.

Se considera importante destacar estos resultados para que sean tomados en cuenta y reordenar los criterios estratégicos en la mayoría de los servicios que no realizan internación y son los que tienen la mayor atención diaria de pacientes.

Con el fin de generar pautas para una mejor gestión de pacientes, garantizar indicaciones claras desde los mandos y para seguir trabajando la estrategia organizacional en cuanto a cultura de seguridad del paciente.

Asimismo, podemos destacar que los canales de comunicación escritos guardan relación con los flujos de la comunicación. En relación con este aspecto, en la bibliografía consultada se encuentran resultados donde los empleados perciben como buenos los canales escritos dentro de su institución ya que son considerados para mantenerse informados de lo que acontece en su institución.⁽⁸⁾

Encontramos que el flujo de comunicación entre profesionales arrojó diferencias significativas y se considera importante que sea tenido en cuenta por los mandos superiores y medios de los servicios.

Siendo la fuerza laboral la encargada de implementar las actividades técnicas y organizativas en la atención de los pacientes en los servicios, la institución debe trabajar en su gestión para que ambos recursos humanos de la institución (enfermeros profesionales y licenciados en Enfermería) perciban el mismo flujo comunicacional.

Por ello, el estilo de gestión se faculta por canales y flujos de información por parte de los directivos. El clima laboral y la satisfacción del paciente también son, en parte, resultados de la comunicación interna en el hospital, condicionados por el estilo de liderazgo, lo que incluye el estilo de hacer comunicación del staff y de los directivos.⁽²⁾

Los flujos de la comunicación ya sean ascendentes, descendentes como horizontales deben de garantizar interacción entre superiores y compañeros de trabajos sobre dudas en los procesos de atención y cuidado y sobre aspectos organizativos de los servicios, cuestión que marca un escenario para propuestas de mejoras.

La comunicación entre compañeros y el jefe/superior refleja el ambiente o clima que viven las personas ya que dicha interacción hace que se sientan satisfechas con lo que hacen y sobre todo en el cómo lo hacen.⁽¹²⁾

La comunicación interna se da dentro y con todos los integrantes de la empresa, sean directivos y colaboradores. Busca lograr un clima de implicaciones e integraciones del personal, para lograr incrementar las motivaciones y mejorar el desempeño.^(13,14)

Resulta importante destacar estos resultados para que puedan ser considerados por la Institución para futuras acciones, mejorar las estrategias comunicacionales institucionales y de servicios, así como los flujos de la comunicación entre los niveles profesionales para garantizar un proceso de atención y cuidado de enfermería que dé garantías en la calidad de seguridad del paciente como estrategia organizacional de la institución.

CONCLUSIONES

En este estudio se encontró que la comunicación se centró en una institución con una estructura descentralizada, encontrando enfermeros adultos jóvenes, en su mayoría del sexo femenino, de nivel profesional licenciados y que se desempeñan fundamentalmente en servicios que no manejan internación.

Los canales de comunicación escritos son (correo electrónico, solicitudes, oficios, memorándums,

murales) como orales (teléfono, juntas, conferencias, reuniones), ambos con percepciones categorizadas como buenas.

Se encontró que los criterios estratégicos eran percibidos como regulares y los flujos de comunicación como buenos.

La muestra estudiada no tiene una buena percepción sobre los criterios estratégicos en los distintos servicios ya sea con internación o no. En relación con el nivel de formación se encontró una percepción diferencial entre enfermeros profesionales y licenciados de acuerdo con la percepción del flujo comunicacional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Molina RIR, Alba AMH. Modelo de comunicación productiva para las organizaciones de salud pública en Venezuela. Opción: Revista de Ciencias Humanas y Sociales 2017:305-35.

2. Mira J. La Comunicación Interna en el hospital [Internet]. Escuela Nacional de Sanidad; Madrid, España, 2019. Disponible en: http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:500714/n10.8_Comunicaci__n_Interna_Hospital.pdf.

3. Félix Mateus A. La comunicación en las teorías de las organizaciones. El cruzar del siglo XX y la revolución de las nuevas tecnologías - una visión histórica. Hist. Comun. Soc. 2014;19:195-210. Disponible en: https://doi.org/10.5209/rev_HICS.2014.v19.45021

4. Urbina Delgado E. Comunicación interna y trabajo en equipo de los colaboradores administrativos del Hospital Huacho Oyon y Servicio básicos de Salud. [Tesis de pregrado]. Universidad Nacional José Faustino Sánchez. Huacho 2017. Disponible en: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe>

5. Abilar, C. y Brizuela, E. La comunicación interna como estrategia para mejorar la relación entre el personal médico y Recursos Humanos del Hospital Escuela y de Clínicas "Virgen María de Fátima" [Tesis de grado]. Universidad de la Defensa Nacional. Córdoba, Argentina. 2017. Disponible en: <https://rdu.ia.edu.ar/bitstream/123456789/1300/1/Abilar%20Bizuela%20PG.pdf>.

6. Ayuso, D. Bitácora Enfermera. [Internet]. Liderazgo y Comunicación Interna. 2017. [Internet]. Disponible en: <https://www.bitacoraenfermera.org/liderazgo-y-comunicacion-interna/>

7. Valladares Broca P, Ferreira MA. Aplicación de un plan de acción para la comunicación del equipo de enfermería. Index Enferm. 2016;25(4):268-272.

8. Lazo H, Rojas B. Percepción de la comunicación organizacional interna de los trabajadores de la DIRESA - Junín y la Red de Salud Valle del Mantaro [Tesis de grado]. Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo, Perú. 2019. Disponible en: https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/5571/T010_70020662_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

9. Gaitán A. Plan de comunicación institucional para el servicio de rehabilitación del Hospital José Néstor Lencinas. [Tesis de grado] Universidad Nacional de Cuyo. Mendoza, 2018. Disponible en: https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/11804/gaitanrusso-plancomunicacionalhosplencinas.pdf

10. Olivos Solano, L. La comunicación interna y la percepción de la calidad de servicio por los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Parroquia San Lorenzo del Distrito de Trujillo [Tesis de grado].

Universidad Privada Antenor Orrego - UPAO. Trujillo, Perú. 2014. Disponible en: https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/366/1/COMUNICACION_INTERNA_PERCEPCION_OLIVOS_LUIS.pdf

11. Quispe Díaz B. Efectividad de un programa de intervención de enfermería en los conocimientos de los docentes sobre prevención del consumo de sustancias psicoactivas en adolescentes en un Colegio Estatal de Lima. 2016. [Tesis de grado]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima, Perú. 2017. Disponible en: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6105/Quispe_db.pdf?sequence=3&isAllowed=y

12. Valenzuela Salazar NL, Martínez CPB, Sánchez VLV, Briones CTR. Comunicación organizacional interna y su relación con la satisfacción de los empleados de una empresa concesionaria de automóviles de Piedras Negras Coahuila. Rev. Geon. 20 de enero de 2020;7(1):129-41. <https://doi.org/10.22579/23463910.206>

13. Egas Cruz EY, Yance Jácome KT. Estrategias de comunicación interna para fortalecer la identidad corporativa de una empresa de seguridad ubicada en la ciudad de Guayaquil - Ecuador. Revista Espacio. 2018;39(24):20-33.

14. Gómez Y. y Vargas S. Influencia de la comunicación interna en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa estilos. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. [Tesis de grado] Arequipa - Perú, 2019. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10715/CCgovegm.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

FINANCIACIÓN

Los autores no recibieron financiación para el desarrollo del presente estudio.

CONFLICTO DE INTERESES

Los autores declaran que no existe conflicto de intereses.

CONTRIBUCIÓN DE AUTORÍA

Conceptualización: Ricardo Fabián Molina, Juan Celestino Valdés Rojas, Jennifer Caridad Vasallo Valverde, Rosbelys López Suárez, Laura Camila Ares.

Curación de datos: Ricardo Fabián Molina, Juan Celestino Valdés Rojas, Jennifer Caridad Vasallo Valverde, Rosbelys López Suárez, Laura Camila Ares.

Análisis formal: Ricardo Fabián Molina, Juan Celestino Valdés Rojas, Jennifer Caridad Vasallo Valverde, Rosbelys López Suárez, Laura Camila Ares.

Adquisición de fondos: Ricardo Fabián Molina, Juan Celestino Valdés Rojas, Jennifer Caridad Vasallo Valverde, Rosbelys López Suárez, Laura Camila Ares.

Investigación: Ricardo Fabián Molina, Juan Celestino Valdés Rojas, Jennifer Caridad Vasallo Valverde, Rosbelys López Suárez, Laura Camila Ares.

Metodología: Ricardo Fabián Molina, Juan Celestino Valdés Rojas, Jennifer Caridad Vasallo Valverde, Rosbelys López Suárez, Laura Camila Ares.

Administración del proyecto: Ricardo Fabián Molina, Juan Celestino Valdés Rojas, Jennifer Caridad Vasallo Valverde, Rosbelys López Suárez, Laura Camila Ares.

Recursos: Ricardo Fabián Molina, Juan Celestino Valdés Rojas, Jennifer Caridad Vasallo Valverde, Rosbelys López Suárez, Laura Camila Ares.

Software: Ricardo Fabián Molina, Juan Celestino Valdés Rojas, Jennifer Caridad Vasallo Valverde, Rosbelys López Suárez, Laura Camila Ares.

Supervisión: Ricardo Fabián Molina, Juan Celestino Valdés Rojas, Jennifer Caridad Vasallo Valverde, Rosbelys López Suárez, Laura Camila Ares.

Validación: Ricardo Fabián Molina, Juan Celestino Valdés Rojas, Jennifer Caridad Vasallo Valverde, Rosbelys López Suárez, Laura Camila Ares.

Visualización: Ricardo Fabián Molina, Juan Celestino Valdés Rojas, Jennifer Caridad Vasallo Valverde, Rosbelys López Suárez, Laura Camila Ares.

Redacción - borrador original: Ricardo Fabián Molina, Juan Celestino Valdés Rojas, Jennifer Caridad Vasallo Valverde, Rosbelys López Suárez, Laura Camila Ares.

Redacción - revisión y edición: Ricardo Fabián Molina, Juan Celestino Valdés Rojas, Jennifer Caridad Vasallo Valverde, Rosbelys López Suárez, Laura Camila Ares.