
Relación entre feedback laboral y satisfacción laboral en el sector salud: Un estudio correlacional en el Hospital Regional Virgen de Fátima, Amazonas.

Relationship between job feedback and job satisfaction in the health sector: A correlational study in the Virgen de Fátima Regional Hospital, Amazonas.

Elías Alberto Torres Armas¹
elias.torres@untrm.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0003-2774-1055>

Instituto e Investigación de Estudios Estadísticos y Control de Calidad – IEC
Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas – Perú

Karina Natividad Aguirre Huablocho²
karigo@hotmail.com

<https://orcid.org/0009-0009-0193-583X>

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Escuela Profesional de Administración

Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas– Perú

Resumen.

El objetivo de esta investigación fue determinar la relación del Feedback Laboral en la Satisfacción Laboral del personal del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas - Amazonas. Se utilizó un enfoque cuantitativo, no experimental, transversal y descriptivo correlacional, con un diseño simple y un método deduc-tivo-inductivo, observacional, analítico y sintético. La muestra consistió en 166 trabajadores seleccionados de forma aleatoria estratificada de una población de 436 empleados, distribuidos en áreas administrativas y asistenciales. Se aplicaron el cuestionario Job Feedback Survey en su versión en español y el Cuestionario de Satisfacción Laboral S 21/26. Los datos fueron procesados en Excel y SPSS versión 15. Se concluyó que el Feedback Laboral, incluyendo la supervisión/organización, los compañeros positivos y negativos, y la autocrítica positiva y negativa, influye directa y significativamente en la Satisfacción Laboral del Personal, promoviendo la productividad y el compromiso para cumplir con los requerimientos laborales.

Palabras clave: Feedback laboral, satisfacción en el trabajo, personal de salud, hospital, correlacional

Abstract.

The objective of this research was to determine the relationship between labor feedback and job satisfaction among the personnel of the Virgen de Fátima Regional Hospital in Chachapoyas - Amazonas. A quantitative, non-experimental, cross-sectional and descriptive-correlational approach was used, with a simple design and a deductive-inductive, observational, analytical and synthetic method. The sample consisted of 166 workers randomly selected stratified from a population of 436 employees, distributed in administrative and assistance areas. The Spanish version of the Job Feedback Survey and the Job Satisfaction Questionnaire S 21/26 were administered. The data were processed in Excel and SPSS version 15. It was concluded that Job Feedback, including supervision/organization, positive and negative coworkers, and positive and negative self-criticism, directly and significantly influences Personal Job Satisfaction, promoting productivity and commitment to comply with work requirements.

Keywords: Job feedback, job satisfaction, health care personnel, hospital, correlational

1 Introducción

En la actualidad, un ambiente laboral positivo dentro de una empresa o institución es fundamental, ya que el talento humano constituye el motor principal que impulsa el logro de metas y objetivos. La experiencia demuestra que el personal que se siente contento en su lugar de trabajo está mejor preparado para afrontar los desafíos, retos y exigencias del mismo. El feedback puede ser positivo o negativo, y puede ser recibido de diversas maneras a través de diferentes canales de comunicación organizacional. La elección cuidadosa del canal adecuado es crucial, ya que esto influirá notoriamente en cómo el personal recibe el feedback. En el Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas, la evaluación de la satisfacción del trabajador es fundamental. Este hospital moderno promueve el desarrollo del personal asistencial y administrativo, y exige responsabilidad y productividad para alcanzar las metas del puesto de trabajo.

La satisfacción en el ambiente laboral se define como el grado de aprobación, comodidad y bienestar que los empleados experimentan en su lugar de trabajo. Las condiciones físicas y psicológicas del entorno, así como la influencia del feedback, son factores que impactan en el desempeño de los colaboradores. La investigación sobre la correlación entre feedback y satisfacción laboral busca obtener evidencia empírica e información sistematizada que ayude a tomar mejores decisiones en la gestión y administración de recursos humanos.

Ovejero y García (1998) en su estudio "Feedback Laboral y Satisfacción" en Austria, encontraron que la percepción del feedback laboral por parte de los empleados varía según su nivel de satisfacción laboral y la percepción del enriquecimiento del trabajo. Los empleados tienen preferencias sobre el tipo y fuente de información que reciben. El estudio analizó la relación entre la fuente y el tipo de feedback con las dimensiones de la satisfacción laboral. Para ello, se midió el feedback laboral y la satisfacción laboral con dos cuestionarios validados a una muestra de 775 trabajadores austriacos de entre 21 y 64 años. Los resultados del análisis factorial indicaron cuatro dimensiones de la satisfacción laboral, siendo la "Satisfacción con la Supervisión" la más importante. El análisis de regresión múltiple reveló que las escalas de feedback que se refieren a la información proveniente de la organización y el supervisor son las que mejor predicen un nivel de satisfacción laboral. Por lo tanto, la fuente y el tipo de feedback son aspectos importantes a considerar para aumentar la satisfacción laboral.

El estudio del Consejo Nacional para la Enseñanza en Investigación en Psicología A.C. (2009) en México confirma la importancia para las instituciones públicas y privadas de conocer el talento de su personal. Esta información valiosa permite mejorar los procesos y la productividad, guiando el manejo adecuado del talento humano y aumentando la satisfacción laboral de los trabajadores. Esto, a su vez, impacta positivamente en su calidad de vida. El estudio diseñó y aplicó un instrumento semiestructurado para establecer el grado de satisfacción laboral de los empleados

en relación con las condiciones de trabajo en empresas de distinto país de origen (una mexicana y una extranjera) de una ciudad fronteriza.

Calcina (2012) en su tesis "Ambiente Organizacional y Satisfacción Laboral en Enfermeros de Unidades Críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo" investigó el ambiente organizacional y la satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas. El estudio, de tipo aplicativo, cuantitativo y descriptivo transversal, se realizó con una muestra de 35 enfermeros. Se utilizaron la escala de clima organizacional de Litwin y Stringer y la escala de satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo (SL-SPC). Los resultados indican que el clima organizacional es regular en cuanto a recompensa, apoyo y conflicto, pero muy bueno en cuanto a estructura, riesgo y dimensión calor. La satisfacción laboral es media en cuanto a condiciones físicas y materiales, beneficios sociales, relaciones sociales, desarrollo personal y desempeño de las tareas.

En su tesis "Complacencia Laboral en Médicos Especialistas, Prácticas y Actitudes Sub-Óptimas de Atención a Pacientes en el Hospital General Regional Nro.1 "Vicente Guerrero" en Acapulco - México", García (2015) establece que la complacencia laboral es un indicador de la calidad de vida laboral y que su estudio y mejora deben ser una política obligatoria en cualquier organización. El estudio estimó la satisfacción laboral en médicos especialistas del Hospital y su relación con la práctica y actitud médica sub-óptimas de atención a pacientes. Se realizó un estudio transversal analítico con una muestra de 152 médicos entre marzo y julio de 2014. Se aplicó la Escala General de Satisfacción Laboral (Warr, Cook y Wall) y cuestionarios. Se realizó un análisis uni-variado y bi-variado, chi-cuadrado Mantel Haenszel para calcular OR y p. Los resultados indican que el grado de Satisfacción Laboral General fue de 70.72 (67.35%), considerado como Moderadamente Satisfecho. 25 médicos (16.44%) reportaron prácticas sub-óptimas y 6 (3.94%) reportaron actitudes sub-óptimas.

Mientras que, Herold, Parsons y Hedor (1992) en su investigación señalan que existe un conocimiento limitado sobre los elementos y dimensiones que conforman el

feedback. La mayoría de los estudios se han centrado en el impacto del feedback, sin considerar al colaborador como un agente activo en la búsqueda de información y en la construcción del clima del feedback. Los autores sugieren que antes de analizar cómo la gente reacciona al feedback, es necesario investigar qué es el feedback y cómo se origina.

Otra opinión por Hanser y Muchinsky (1998) en su estudio replican el trabajo de Greller y Herold (1975) sobre el clima laboral. Los autores consideran al clima laboral como un ambiente que brinda información a los trabajadores. Sus resultados indican que los trabajadores perciben un clima informativo de acuerdo a su nivel de complacencia.

Por otro lado, Pearce y Poter (1986) sostienen que las empresas deben evaluar cómo sus técnicas de evaluación afectan las actitudes y el desempeño de los colaboradores. Para minimizar las actitudes negativas, proponen capacitar a los supervisores para anticipar y dirigir las reacciones negativas al feedback, brindar información constante sobre el resultado del trabajo y aumentar el feedback informal. Es decir, las empresas deben ser conscientes del impacto que tienen las técnicas de evaluación en sus colaboradores y tomar medidas para minimizar las actitudes negativas.

Portero y Vaquero (2017) en su tesis "El Estrés Laboral del Personal de Enfermería del Hospital Universitario en Andalucía - España" determinaron las características sociolaborales, el estrés laboral, el desgaste profesional y la satisfacción laboral del personal de enfermería de un hospital de tercer nivel en Andalucía. A través de una investigación descriptiva transversal con una muestra de 258 enfermeros/as y auxiliares, encontraron que el nivel de debilidad emocional es una variable determinante que influye en la baja realización de la personalidad. Los autores recomiendan realizar estudios que identifiquen los niveles de las variables mencionadas en las organizaciones sanitarias y que generen conocimiento sobre sus interrelaciones.

Aranda y Gálvez (2017) en su tesis "Percepción de los Estilos de Supervisión y su Relación con la Satisfacción Laboral en Enfermeras del Hospital Regional Docente

de Trujillo, 2017" analizaron la relación entre la percepción de los estilos de supervisión y la satisfacción laboral en las enfermeras del hospital. El estudio, realizado entre septiembre y noviembre de 2017, utilizó un método descriptivo correlacional no experimental. Los resultados indicaron que existe una correlación significativa entre la percepción de los estilos de supervisión y la satisfacción laboral de las enfermeras.

Gabriel J., Asonarán C. y Ubarnes J. (2017) en su estudio "La Indagación de Feedback como Predictor del Desempeño Laboral: el Papel Mediador de la Claridad de Rol", analizan cómo la competitividad global ha impulsado a las empresas de seguros a gestionar el comportamiento de toma de riesgos. En este contexto, el desempeño laboral es fundamental, ya que estas empresas deben mantener un alto rendimiento mientras controlan los riesgos. El objetivo principal del estudio fue verificar si la búsqueda de feedback es un predictor del desempeño laboral. Se utilizó un enfoque cuantitativo, explicativo, no experimental y transaccional, y se empleó un instrumento de medición del índice de desempeño laboral proporcionado por la organización.

Este estudio es relevante para comprender la importancia del feedback en el contexto actual de alta competitividad global y gestión de riesgos. La investigación puede ayudar a las empresas de salud a mejorar sus estrategias de feedback para optimizar el desempeño laboral. El Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas presenta una deficiente comunicación interna, lo que impacta negativamente en la motivación, productividad y satisfacción del personal. Esta investigación busca determinar la relación del feedback laboral con la satisfacción en el trabajo del personal del hospital. Se analizará el nivel de feedback y de satisfacción laboral por sus dimensiones más importantes, y se estudiará la relación entre las fuentes y señales del feedback y la satisfacción del personal. Se espera que la información obtenida ayude a mejorar la gestión del feedback en el hospital, lo que a su vez redundará en una mayor satisfacción del personal y una mejor atención a los pacientes.

2 Materiales y Métodos

La investigación cuantitativa, no experimental, transversal, descriptiva correlacional, con método Deductivo-inductivo, observational, analítico y sintético; cuyo diseño descriptivo simple o (un solo grupo) de una sola casilla (Lazaro E., 2013).

La población compuesta por 436 trabajadores que laboran en Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas - Amazonas, distribuidos por áreas administrativa y asistencial; una muestra estratificada con una varianza especificada y con afijación proporcional de 188 trabajadores, con $Z=1.96$ asociado a un nivel de confianza $1-\alpha=95\%$ y $E=6\%$ como error máximo de estimación, además, se consideró $P=50\%=0.50$ como la proporción de trabajadores satisfechos con la labor que desempeñan en su centro laboral.

El feedback laboral es un proceso de comunicación bidireccional donde el emisor (supervisor, compañero, etc.) conoce las reacciones del receptor (trabajador) sobre su desempeño, mediante lenguaje verbal o no verbal. El emisor puede modificar su mensaje o comportamiento para mejorar la comunicación y el rendimiento. Para medir el feedback laboral se utiliza el cuestionario Job Feedback Survey, que evalúa seis dimensiones: Supervisor/Organización Positivos, Supervisión/Organización Negativos, Compañeros Positivos, Compañeros Negativos, Tarea/Self Positivos y Tarea/Self Negativos. El feedback laboral es una herramienta importante para mejorar la comunicación, el desempeño y la satisfacción en el trabajo.

Por otro lado, La satisfacción laboral refleja la percepción positiva o negativa de los trabajadores sobre su trabajo. Esta percepción surge de la alineación entre sus expectativas (recompensas, relaciones, estilo gerencial) y la realidad laboral. En resumen, es el resultado de las distintas actitudes del trabajador hacia su puesto. Para medirla se utiliza el cuestionario S21/2, que evalúa seis dimensiones clave: supervisión, remuneración, ambiente, satisfacción intrínseca con las tareas, cantidad de producción y calidad del trabajo realizado. La satisfacción laboral impacta

directamente en la productividad, la retención del talento y el bienestar de los empleados.

En el proceso de recolección de datos se empleó el método de muestreo y la técnica de encuesta. Para medir el Feedback Laboral se utilizó el Cuestionario Job Feedback Survey, versión española, basado en autores como Herold y Parsons (1985) y García, A. y Ovejero, A. (1998). Este cuestionario consta de 55 ítems distribuidos en seis dimensiones y se administró de manera individual con una duración de 15 a 20 minutos. Para medir la Satisfacción Laboral se utilizó el Cuestionario S 21/26 de la autora J.L. Meliá (1998), que consta de 26 ítems distribuidos en seis dimensiones y se aplicó de manera individual con una duración similar. Los datos recolectados se ingresaron en Excel y se analizaron en SPSS versión 15 para realizar análisis estadístico y de correlación, utilizando el coeficiente de correlación de Spearman y Tau de Kendall, así como la prueba Chi-cuadrado. También se evaluó la consistencia interna de los cuestionarios mediante el coeficiente de fiabilidad alfa de Cronbach.

3 Resultados y discusiones

El Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas-Amazonas presenta que el 62.5% de su personal experimenta un feedback laboral negativo, mientras que el 37.5% reporta un feedback positivo. En cuanto a la satisfacción laboral, el 64.3% se encuentra moderadamente satisfecho, el 32.7% está satisfecho y solo el 3.0% se muestra insatisfecho. La prueba Chi-cuadrado indica una influencia directa y significativa ($p=0.000<0.05$) del feedback laboral en la satisfacción en el trabajo del personal. Además, se observa una correlación (Tau-b de Kendall) entre ambas variables de $r=0.463$ ($p=0.000<0.05$). Estos resultados sugieren que el feedback laboral tiene una influencia significativa en la satisfacción laboral, afectando negativamente al 62.5% de los trabajadores, tanto en áreas administrativas como asistenciales, y de manera positiva al 37.5% restante.

El análisis del feedback laboral en el personal del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas revela que, en términos de supervisión/organización, el 60.1% experimenta un feedback negativo, mientras que el 39.9% recibe feedback positivo, indicando una predominancia de feedback negativo en esta dimensión. Por otro lado, en la dimensión de compañeros, el 46.4% reporta feedback negativo y el 53.6% positivo, mostrando una tendencia más positiva en el feedback entre compañeros. En cuanto a la dimensión de tarea personal, el 67.3% percibe un feedback negativo, en contraste con el 32.7% que recibe feedback positivo, sugiriendo que muchos colaboradores no consideran su trabajo como bueno, lo que puede afectar su ánimo laboral. En general, el nivel de feedback laboral en el hospital es negativo para el 62.5% del personal y positivo para el 37.5%, abarcando tanto trabajadores administrativos como asistenciales.

El análisis de la satisfacción laboral del personal del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas indica que, en cuanto a la Supervisión y Participación en la Organización, el 67.9% se muestra moderadamente satisfecho, el 28.6% satisfecho, y solo el 3.6% insatisfecho, lo que sugiere un método de supervisión y control aceptable. En cuanto a la Remuneración y las Prestaciones, el 22.6% está satisfecho, el 69.6% moderadamente satisfecho, y el 7.7% insatisfecho, lo que refleja un problema común en las instituciones públicas donde los salarios suelen ser bajos en comparación con el mercado, lo que puede afectar la moral y la productividad. En cuanto a la Satisfacción Intrínseca, el 80.4% está satisfecho, el 17.3% moderadamente satisfecho, y el 2.4% insatisfecho, lo que indica que muchos trabajadores encuentran razones internas para estar satisfechos con su trabajo. En cuanto al Ambiente Físico, el 1.2% está insatisfecho, el 22.0% moderadamente satisfecho, y el 76.8% satisfecho, lo que sugiere que, a pesar de algunos problemas, la mayoría está contenta con su entorno laboral. En cuanto a la Cantidad de Producción, el 1.2% está insatisfecho, el 45.2% moderadamente satisfecho, y el 53.6% satisfecho, mientras que en cuanto a la Calidad de Producción, el 6.0% está insatisfecho, el 35.7% moderadamente satisfecho, y el 58.3% satisfecho. En resumen, el nivel general de satisfacción laboral en el Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas es del

3.0% de insatisfacción, el 64.3% de moderada satisfacción, y el 32.7% de satisfacción.

Respecto a la relación entre las fuentes y señales del feedback y la satisfacción laboral del Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas, los datos evidenciaron que:

En la dimensión de supervisión/organización, se observó que ningún empleado está insatisfecho, el 16.21% está moderadamente satisfecho y el 23.8% está satisfecho. Además, se encontró una influencia directa y significativa de la señal de feedback laboral positiva y negativa en la supervisión/organización en la satisfacción laboral del personal ($p=0.000<0.05$, prueba de Chi-cuadrado), con una correlación (Tau-b de Kendall) entre ambas variables de $r=0.469$ ($p=0.000<0.05$).

La satisfacción laboral en relación con los compañeros y la influencia de la señal de feedback laboral positiva y negativa de los compañeros muestran que el 3.0% del personal está insatisfecho, el 64.3% está moderadamente satisfecho y el 32.7% está satisfecho. Asimismo, se evidencia que la señal de feedback laboral proveniente de los compañeros tiene un impacto directo y significativo en la satisfacción laboral del personal del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas ($p=0.000<0.05$, prueba de Chi-cuadrado), con una correlación (Tau-b de Kendall) entre ambas variables de $r=0.395$ ($p=0.000<0.05$).

La satisfacción laboral en relación con la autopercepción de la tarea, y su vínculo con la retroalimentación laboral de la tarea misma en aspectos positivos y negativos, muestra que el 0.6% del personal está positivamente insatisfecho, el 11.3% está moderadamente satisfecho positivamente y el 20.8% está satisfecho positivamente. Además, se evidencia que la retroalimentación laboral de la tarea influye directa y significativamente en la satisfacción laboral del personal del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas ($p=0.000<0.05$, prueba de Chi-cuadrado), con una correlación (Tau-b de Kendall) entre ambas variables de $r=0.439$ ($p=0.000<0.05$).

Ovejero y García (1998) investigaron la relación entre el feedback laboral y la satisfacción en el trabajo. Sus resultados mostraron que los empleados perciben el feedback de manera diferente, y que la satisfacción con el trabajo también varía según el nivel de satisfacción individual. En línea con esta investigación, la presente tesis encontró que el feedback laboral es percibido de distintas maneras por los trabajadores del Hospital Regional Virgen de Fátima, tanto asistenciales como administrativos. Algunos lo consideran positivo, mientras que otros lo perciben negativamente.

Un estudio del Consejo Nacional para la Enseñanza en la Investigación en Psicología de México (2009) reveló que conocer el talento personal es crucial para instituciones públicas y privadas. Esta información permite mejorar las actividades y la productividad. Los resultados del estudio se relacionan con el feedback laboral, ya que se observa un déficit en el manejo de la comunicación, el fortalecimiento de capacidades y otros elementos relacionados con el feedback, lo que impacta en la satisfacción en el trabajo.

Calcina (2012) estudió la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en enfermeros del Hospital Dos de Mayo. Su investigación encontró que el feedback es un componente del clima organizacional y que la satisfacción laboral es la variable con mayor porcentaje de insatisfacción. La mayoría de los participantes la calificó como media, principalmente en lo que respecta a las condiciones físicas y materiales, las relaciones sociales, el desarrollo personal y el desempeño laboral. En la presente investigación, la satisfacción en el trabajo también es media. Se considera que la variable feedback influye directa y significativamente en la satisfacción en el trabajo. La diferencia entre ambas investigaciones radica en las dimensiones consideradas, ya que la presente investigación incluye la relación con los superiores, la satisfacción en el ámbito físico y las consideraciones laborales.

4 Conclusiones

El feedback laboral tiene un impacto directo y significativo en la satisfacción laboral del personal del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas-Amazonas. Se observa un nivel de feedback negativo en la supervisión/organización, positivo en compañeros y negativo en tareas self. En cuanto a la satisfacción laboral, los empleados se muestran moderadamente satisfechos con la supervisión y participación en la organización, así como con la remuneración y las prestaciones. Además, están satisfechos con la satisfacción intrínseca, el ambiente físico y la cantidad de producción en el trabajo, pero insatisfechos con la calidad de producción. Estos hallazgos sugieren que la retroalimentación de la supervisión/organización, compañeros y tareas self tiene un impacto directo y significativo en la satisfacción laboral del personal.

Referencias bibliográficas

- Arroyo G. y Aznaran C. y Ubarnes J., (2017). La Búsqueda de Feedback como Predictor del Desempeño Laboral: el Rol Mediador de la Claridad de Rol. Repositorio
- Aranda J. y Gálvez R. (2017). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/28179>.
- Calcina M. (2012). <https://independent.academia.edu/JacquelineQuito?swp=tc-au-31287006>.
- Cochran, W. (1998). Técnicas de Muestreo. México: Edición Compañía Editorial Continental S.A.
- Farr. (1993). Niveles de Desempeño y la Motivación del Individuo.
- García M. (2015). Satisfacción laboral en médicos especialistas, prácticas y actitudes subóptimas de atención a pacientes en el hospital general regional no.1 “Vicente guerrero” en Acapulco, guerrero. México: Repositorio.
- Greller y Herold. (1975). Los empleados perciben el ambiente informativo de distinta manera según el nivel de satisfacción laboral.
- Hanser y Muchinsky. (1998). El contexto laboral como ambiente informativo.

- Hanser, y Muchinsky. (1978). El lugar de trabajo considerado como un contexto informativo.
- Herold, y Parsons. (1985). Cuestionario "Job Feedback Survey".
- M., R. (2020). <https://concepto.de/investigacion-no-experimental>.
- Meliá J. y Piero J., (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: el cuestionario de satisfacción S20/23. <http://www.uv.es/seguridadlaboral>, 5, 59-74.
- México, Consejo Nacional para la Enseñanza en Investigación en Psicología A.C. (2009). Enseñanza e Investigación en Psicología. Revista Electrónica.
- Ortiz C., (2017). <http://repositorio.ulima.edu.pe/handle/ulima/4625>.
- Ovejero A. y García A., (1998). Feedback Laboral y Satisfacción. Revista electrónica Iberoamericana de Psicología Social.
- Pearce y Poter. (1986). Métodos de evaluación que afectan las actitudes y desempeño de los trabajadores.
- Portero S. y Vaquero M. (2017). Desgaste Profesional, Estrés y Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería de un Hospital Universitario. Revista Latinoamericana de Enfermegem.
- Taylor, F., y Ilgen, F. (1979). Aspecto lineal del feedback. España: Business.
- Zevallos A. (2018). <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/8012>.