

Anabel María Alvarado-Rodríguez; Ángel Giovanni Quinde-Alvear

[DOI 10.35381/cm.v10i1.1242](https://doi.org/10.35381/cm.v10i1.1242)

Relación entre la fatiga laboral y el síndrome de burnout en el personal de salud

Relationship between work fatigue and burnout syndrome in health personnel

Anabel María Alvarado-Rodríguez
anabel.alvarado@ucacue.edu.ec
Universidad Católica de Cuenca, Cuenca, Azuay
Ecuador
<https://orcid.org/0009-0009-9495-1563>

Ángel Giovanni Quinde-Alvear
aquinde@ucacue.edu.ec
Universidad Católica de Cuenca, Cuenca, Azuay
Ecuador
<https://orcid.org/0000-0002-1920-4631>

Recibido: 20 de octubre 2023
Revisado: 25 de noviembre 2023
Aprobado: 01 de febrero 2024
Publicado: 15 de febrero 2024

Anabel María Alvarado-Rodríguez; Ángel Giovanni Quinde-Alvear

RESUMEN

El objetivo del estudio consiste en: identificar la relación existente entre el síndrome de Burnout y fatiga laboral en el personal de salud del Centro de Salud Héroes del Cenepa, localizada en la ciudad de Loja, Ecuador. Se empleó un alcance descriptivo y transversal, aplicando el cuestionario Maslach Burnout Inventory y la Escala de Fatiga Laboral. Los resultados mostraron una alta incidencia de fatiga laboral y síndrome de burnout en mujeres. Se observó que el 85.7% de las mujeres experimentan síntomas de fatiga laboral, mientras que no se reportaron datos sobre los hombres. Estos hallazgos recalcan la importancia de implementar estrategias de prevención y manejo del estrés laboral en el ámbito de la salud. Se concluye que la fatiga laboral y el síndrome de burnout tienen efectos adversos en la salud y el desempeño laboral de los trabajadores de la salud, y es fundamental abordar estos problemas para promover un entorno laboral saludable y mejorar la calidad de la atención médica.

Descriptores: Estrés mental; efectos psicológicos; Estrés laboral. (Tesauro UNESCO).

ABSTRACT

The objective of the study was to identify the relationship between Burnout syndrome and work fatigue in health personnel of the Héroes del Cenepa Health Center, located in the city of Loja, Ecuador. A descriptive and cross-sectional scope was used, applying the Maslach Burnout Inventory questionnaire and the Work Fatigue Scale. The results showed a high incidence of work fatigue and burnout syndrome in women. It was observed that 85.7% of women experience symptoms of work fatigue, while no data were reported for men. These findings underscore the importance of implementing strategies for the prevention and management of occupational stress in the health care setting. It is concluded that job fatigue and burnout syndrome have adverse effects on the health and job performance of health care workers, and it is essential to address these problems in order to promote a healthy work environment and improve the quality of health care.

Descriptors: Mental stress; psychological effects; Occupational diseases. (UNESCO Thesaurus).

Anabel María Alvarado-Rodríguez; Ángel Giovanni Quinde-Alvear

INTRODUCCIÓN

La fatiga laboral puede ser conceptualizada como un proceso que abarca desde momentos de cansancio ordinario hasta estados que podrían desembocar en el desarrollo de patologías con manifestaciones psicosomáticas y sociales. Estas manifestaciones pueden ocasionar insatisfacción en la ejecución de las tareas laborales por parte del trabajador (Bracho, 2019).

Por otro lado, el síndrome de Burnout, es reconocido en la actualidad debido a su alta prevalencia en el entorno laboral, constituye un trastorno adaptativo crónico que ejerce una influencia negativa en la calidad de vida de los individuos. Este síndrome puede manifestarse en diversas formas y dar lugar a problemáticas de salud (Vera, 2022). Lovo (2021), por su parte, describe este síndrome como la conjunción de tres elementos: agotamiento, despersonalización y sensación de ineficacia.

El síndrome de Burnout puede ser considerado como un mecanismo de afrontamiento y autoprotección en respuesta al estrés, lo que resulta en alteraciones y deterioro a nivel cognitivo, afectivo y emocional. Estas consecuencias se manifiestan en el trabajador a través de síntomas como frustración, apatía hacia las tareas, irritabilidad e incluso síntomas depresivos (Roy, 2018). En complemento, Vidotti et al. (2019), realizaron una investigación aplicada a 510 profesionales en el hospital general filantrópico del sur de Brasil, concluye que la prevalencia del síndrome de Burnout es del 20.9%, donde se estableció una relación sustancial entre esta prevalencia y los niveles de fatiga y estrés a los que están expuestos los trabajadores

En situación similar, Bracho (2019) explica que existe una relación notable entre las dimensiones del síndrome de Burnout y las expresiones de fatiga laboral. Se observa una asociación significativa, evidenciando que los trabajadores presentan síntomas vinculados a la fatiga laboral y están en un riesgo considerable de desarrollar este síndrome

Anabel María Alvarado-Rodríguez; Ángel Giovanni Quinde-Alvear

En otro estudio llevado a cabo con la participación de 60 profesionales del Hospital General Puyo, se llegó a la conclusión de que la fatiga laboral ejerce una influencia sobre la presencia del síndrome de Burnout, con un nivel de correlación del 11.3%. Además, se identificaron causas y desencadenantes comunes entre ambos fenómenos, lo que es recurrente en el ámbito hospitalario. Este entorno laboral ha sido reconocido por su propensión a generar situaciones de estrés y ansiedad (Peña, 2021). La fatiga laboral y el síndrome de Burnout han sido evaluados en diversas profesiones. Sin embargo, este trabajo de investigación se enfoca en el personal de salud, dada la alta demanda física y mental inherente a dicha ocupación, y considerando factores asociados a la carga laboral (Al Ma'mari et al., 2020).

Por consiguiente, el objetivo del estudio consiste en: identificar la relación existente entre el síndrome de Burnout y fatiga laboral en el personal de salud del Centro de Salud Héroes del Cenepa, localizada en la ciudad de Loja, Ecuador.

MÉTODO

La investigación tuvo un alcance descriptivo para establecer características de una población específica y una relación entre el síndrome de burnout y la fatiga laboral en el personal de salud. Se llevó a cabo un estudio transversal en el Centro de Salud Héroes del Cenepa de Loja.

El universo de estudio estuvo compuesto por 10 personas del personal de salud, y dado que era un número finito y no superaba los 100 individuos, no se aplicó la técnica de muestreo.

Los instrumentos utilizados para la recopilación de datos fueron el cuestionario "Maslach Burnout Inventory" (MBI) y la "Escala de Fatiga Laboral". El MBI consta de tres subescalas: agotamiento emocional constituida por 9 ítems, despersonalización que abarca 5 ítems y realización personal representada por 8 ítems. Cada subescala evalúa diferentes aspectos del síndrome de burnout, proporcionando una comprensión completa

Anabel María Alvarado-Rodríguez; Ángel Giovanni Quinde-Alvear

de la experiencia de los participantes, presentando una fiabilidad del 90% (Márquez et al., 2021).

La Escala de Fatiga Laboral abarca tres campos de dimensiones subjetivas de fatiga que exploran el grado de cansancio físico y mental relacionado con las tareas laborales (Peña, 2021), previa aplicación de consentimiento informado y preguntas socio demográficas.

RESULTADOS

Los datos revelan una muestra predominante femenina, con un 70% de mujeres y un 30% de hombres, lo que sugiere una posible disparidad en la representación de género en el contexto estudiado. En términos de ocupación, los Médicos Generales constituyen la mayoría con un 50%, seguidos por Licenciados/as en Enfermería con un 30%, y un 10% tanto de Auxiliares de Enfermería como de Auxiliares de Farmacia. Respecto a la edad, el grupo más representado abarca la franja de 26 a 30 años con un 50%, seguido por aquellos de 31 a 35 años con un 30%, y un 20% de participantes mayores de 35 años.

La encuesta determina que ningún hombre muestra un riesgo alto de burnout, algunas mujeres sí lo experimentan. Los resultados revelan que ningún hombre muestra un riesgo alto de burnout, mientras que el 28.6% de las mujeres lo tienen. El 71.4% de las mujeres presentan un riesgo medio, en contraste con el 66.7% de los hombres (Tabla 1).

Tabla 1.
Género/Riesgo de Burnout.

Género	Riesgo Burnout			Total
	Bajo (1-33)	Medio (34-66)	Alto (67-99)	
Masculino	1	2	0	3
Femenino	0	5	2	7
Total	1	7	2	10

Elaboración: Los autores.

Anabel María Alvarado-Rodríguez; Ángel Giovanni Quinde-Alvear

Los resultados de la encuesta aplicada a los profesionales de salud muestran una variedad de niveles de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal entre los encuestados. En cuanto al agotamiento emocional, el 60% reporta un nivel medio, seguido por un 30% con un nivel bajo y un 10% con un nivel alto. Respecto a la despersonalización, la mayoría (90%) muestra un nivel bajo, mientras que solo un 10% reporta un nivel medio. En términos de realización personal, el 50% exhibe un nivel medio, un 30% tiene un nivel bajo y un 20% tiene un nivel alto.

Las encuestas señalan una mayor prevalencia del síndrome de burnout en el género femenino. Los resultados de la encuesta muestran que, de los 10 encuestados, el 30% son de género masculino y el 70% son de género femenino. Ningún hombre reporta tener síndrome de burnout, mientras que el 28.6% de las mujeres sí lo reportan (Tabla 2).

En relación con los síntomas generales de fatiga en la encuesta aplicada al personal del centro de Salud Héroes del Cenepa, se observa que el 80% de los participantes reportaron experimentar estos síntomas. Además, el 60% indicó sentir fatiga física, mientras que el 40% manifestó percibir fatiga mental.

Tabla 2.
Género/Síndrome de burnout.

Género	Síndrome Burnout		Total
	Si	No	
Masculino	0	3	3
Femenino	2	5	7
Total	2	8	10

Elaboración: Los autores.

Por otra parte, la encuesta destaca predominio de fatiga laboral en el género femenino. Los resultados evidencian una notable discrepancia en la incidencia de fatiga laboral

Anabel María Alvarado-Rodríguez; Ángel Giovanni Quinde-Alvear

entre los géneros. Ningún hombre informa de fatiga laboral, mientras que el 85.7% de las mujeres sí lo presentan (Tabla 3).

Tabla 3.
Género/fatiga laboral.

Género	Fatiga Laboral		Total
	Si	No	
Masculino	0	3	3
Femenino	6	1	7
Total	6	4	10

Elaboración: Los autores.

Análisis de correlaciones de Pearson

El análisis de las correlaciones de Pearson revela varias relaciones significativas entre las diferentes dimensiones evaluadas. Se observa que el agotamiento emocional no muestra una correlación significativa con otras variables ($R = 0.000$, $p = 1.000$). La despersonalización presenta una correlación moderada negativa con los síntomas generales de fatiga, aunque carece de relevancia estadística ($R = -0.444$, $p = 0.198$). La realización personal no muestra correlaciones significativas con la fatiga física o mental, aunque presenta una correlación positiva de baja intensidad con los síntomas generales de fatiga que no alcanza significancia estadística ($R = 0.190$, $p = 0.598$).

Los síntomas generales de fatiga exhiben correlaciones moderadas y significativas negativas con el agotamiento emocional y la realización personal ($R = -0.667$, $p = 0.035$; $R = -0.643$, $p = 0.045$). No se encontraron correlaciones significativas entre la fatiga física y las otras variables. La fatiga mental muestra correlaciones significativas, con una correlación moderada negativa con los síntomas generales de fatiga ($R = -0.612$, $p = 0.060$), y correlaciones positivas moderadas con la fatiga física y el agotamiento emocional ($R = 0.408$, $p = 0.242$; $R = -0.612$, $p = 0.060$). Por último, la correlación entre

Anabel María Alvarado-Rodríguez; Ángel Giovanni Quinde-Alvear

el síndrome de burnout y la fatiga laboral es significativa ($R = -0.102$, $p = 0.779$). Estos resultados resaltan la compleja interacción entre las diferentes dimensiones del síndrome de burnout y su relación con la fatiga laboral en el entorno laboral.

DISCUSIÓN

El análisis de los estudios realizados por Peña (2020) y Santamaría (2021) sobre la relación entre la fatiga laboral y el síndrome de burnout en el personal de salud de distintos hospitales revela patrones consistentes y diferencias importantes que ofrecen una comprensión más profunda de este fenómeno.

En el estudio de Peña (2020) realizado en el Hospital IESS Puyo destaca la presencia de fatiga laboral, con un 28% experimentando fatiga excesiva y un 42% fatiga moderada, siendo más predominante en mujeres; por otro lado, el estudio realizado por Santamaría (2021) en el Hospital Las Mercedes de Chiclayo, revela una prevalencia de fatiga laboral del 80%, siendo más común la fatiga excesiva en mujeres (27%) que en hombres (1%), con manifestaciones principales de fatiga física y cognitiva. La fatiga laboral también se presenta de manera amplia, con el 55.56% del personal femenino experimentando fatiga física, y se encuentra una relación moderada entre la fatiga laboral y el síndrome de Burnout, respaldando la asociación entre estas dos variables, lo cual guarda relación con esta investigación que destaca que la fatiga laboral es predominante en mujeres, con un 85.7% experimentando síntomas de fatiga, en contraste con ningún hombre reportando fatiga.

Por otra parte, existe una prevalencia del síndrome de Burnout en el personal de enfermería, con un 45.58% experimentando cansancio emocional y un 58.15% despersonalización. Además, el análisis de Pearson mostró una correlación moderada entre la fatiga laboral y el síndrome de Burnout (Santamaría, 2021). Mientras tanto, en el estudio de Peña (2020) realizado en el Hospital IESS Puyo, se observa una prevalencia

Anabel María Alvarado-Rodríguez; Ángel Giovanni Quinde-Alvear

del síndrome de Burnout del 12%, con un 68% de los trabajadores mostrando tendencia a desarrollarlo.

Los resultados de esta investigación realizada en el Centro de Salud Héroes del Cenepa en Loja evidencian una prevalencia del síndrome de Burnout en mujeres, con un 28.6% reportando síntomas de Burnout en comparación con ningún hombre. Este patrón se relaciona con una disparidad de género en la incidencia del síndrome. Estos hallazgos determinan una alta incidencia de fatiga laboral y síndrome de Burnout en el personal de salud, con diferencias marcadas en la prevalencia según el género y el tipo de rol laboral. En consecuencia, resalta la importancia de implementar estrategias de prevención y manejo del estrés laboral en el ámbito de la salud para garantizar el bienestar y la calidad de vida de los trabajadores. Además, es esencial considerar las diferencias demográficas y laborales entre los participantes de cada estudio, ya que podrían influir en los resultados obtenidos.

Por otro lado, se pueden identificar diversos instrumentos de medición empleados en la evaluación del síndrome de Burnout y la fatiga laboral. El *Maslach Burnout Inventory* (MBI) es uno de los instrumentos más utilizados para medir el síndrome de burnout. Este cuestionario evalúa tres dimensiones clave del síndrome: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Este instrumento proporciona una evaluación detallada de la presencia y el nivel de Burnout en los individuos (Márquez et al., 2021). Para evaluar la fatiga laboral, se aplican instrumentos como la Escala de Fatiga Laboral (EFL), que se aplica en trabajadores de diversos sectores. Esta escala evalúa tanto la fatiga física como la fatiga mental, además de la somnolencia diurna, brindando una perspectiva integral sobre la fatiga experimentada por los trabajadores (Ramírez, 2017). Otro instrumento usado de forma frecuente, es el Índice de Fatiga de Chalder (IFC), que se emplea en trabajadores de diferentes sectores para medir la fatiga; además de evaluar la fatiga física y mental, este índice también considera otros síntomas relacionados, como el dolor de cabeza y la dificultad para concentrarse (Claro et al., 2019).

Anabel María Alvarado-Rodríguez; Ángel Giovanni Quinde-Alvear

Aunque los cuestionarios y escalas son herramientas utilizadas para evaluar el síndrome de Burnout y la fatiga laboral de manera común, las entrevistas y la observación también desempeñan un papel importante en la detección temprana del síndrome de burnout y la fatiga laboral. Estos métodos permiten obtener información directa de los trabajadores, lo que proporciona una comprensión más profunda de sus experiencias y percepciones. Además, las observaciones directas pueden ayudar a identificar signos de agotamiento físico y emocional en el entorno laboral (Dorantes, 2020).

Las evaluaciones médicas son otra herramienta relevante para identificar problemas de salud relacionados con el síndrome de burnout y la fatiga laboral. Estas evaluaciones pueden incluir exámenes físicos, pruebas de laboratorio y evaluaciones psicológicas. Al evaluar la salud física y mental de los trabajadores, es posible detectar y abordar de manera temprana las condiciones asociadas con el síndrome de burnout y la fatiga laboral (Claro et al., 2019). Es fundamental tener en cuenta que estos métodos de evaluación no son excluyentes y pueden aprovecharse en conjunto para obtener una visión más completa de la situación. Asimismo, es responsabilidad de los empleadores implementar medidas preventivas y promover un entorno laboral saludable que promueva el bienestar y la satisfacción de los trabajadores (García et al., 2022; Acuña et al., 2021).

CONCLUSIONES

Existe una correlación significativa entre la fatiga laboral y el síndrome de Burnout en el personal de salud. Esta relación se manifiesta en diversas formas, como la insatisfacción en la ejecución de tareas laborales, la aparición de síntomas psicosomáticos y sociales, y la influencia negativa en la calidad de vida de los individuos. Los estudios realizados en Brasil, Venezuela, y Ecuador respaldan esta conclusión al demostrar que la fatiga laboral está asociada con la prevalencia y manifestación del síndrome de Burnout en trabajadores de la salud. Estos hallazgos resaltan la importancia de implementar medidas

Anabel María Alvarado-Rodríguez; Ángel Giovanni Quinde-Alvear

preventivas y de detección temprana para mejorar el bienestar y rendimiento del personal de salud, así como la calidad de los servicios brindados a los pacientes.

El síndrome de Burnout, caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y reducción de la realización personal, resulta de estresores crónicos en el trabajo no afrontados de manera exitosa. Sus repercusiones incluyen problemas de salud mental, disminución del bienestar subjetivo y deficiencias en varios sistemas corporales. Es fundamental abordar este síndrome para mejorar la calidad de vida de los trabajadores y evitar efectos negativos en la salud y el rendimiento laboral.

La fatiga laboral, entendida como un agotamiento mental y emocional en el entorno de trabajo, puede ser causada por una carga de trabajo excesiva, un descanso insuficiente o una carga mental intensa. Sus diversos tipos incluyen fatiga física, mental, emocional, por turnos y por sobrecarga de trabajo, y pueden tener efectos perjudiciales en la seguridad, la productividad y la salud de los empleados. Es esencial implementar medidas para mitigar la fatiga laboral y promover un ambiente laboral saludable.

Es fundamental abordar tanto la fatiga laboral como el síndrome de Burnout para promover un entorno laboral saludable y mejorar la calidad de la atención médica. Los empleadores y las organizaciones deben implementar medidas preventivas y proporcionar apoyo adecuado a los trabajadores para mitigar estos problemas. Esto incluye la gestión de la carga de trabajo, el fomento de un equilibrio entre el trabajo y la vida personal, la promoción de estrategias de afrontamiento efectivas y el acceso a recursos de salud mental.

Los resultados del presente estudio muestran una variedad de niveles de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal entre los profesionales de salud encuestados. Estos hallazgos resaltan la importancia de abordar el síndrome de burnout en el personal de salud para prevenir efectos negativos en su salud mental y bienestar laboral.

Anabel María Alvarado-Rodríguez; Ángel Giovanni Quinde-Alvear

FINANCIAMIENTO

No monetario.

AGRADECIMIENTO

A todos los actores sociales involucrados en el desarrollo de la investigación.

REFERENCIAS CONSULTADAS

- Acuña, M., Lema, M., y Luengo, C. (2021). Asociación entre factores sociodemográficos, laborales y de salud con la percepción de estrés laboral en profesionales de la salud [Association between sociodemographic, occupational and health factors with the perception of occupational stress in health professionals]. *Revista cubana de salud y trabajo*, 22(1). <https://n9.cl/cey28r>
- Al Ma'mari, Q., Sharour, L. A., y Al Omari, O. (2020). Fatigue, burnout, work environment, workload and perceived patient safety culture among critical care nurses. *British journal of nursing (Mark Allen Publishing)*, 29(1), 28-34. <https://doi.org/10.12968/bjon.2020.29.1.28>
- Bracho, D. (2020). Síndrome de burnout y fatiga laboral [Burnout syndrome and work fatigue]. *Cienciamatria*, 6(1), 264-294. <https://doi.org/10.35381/cm.v6i1.307>
- Castañeda, V., y Herrera, A. (2020). Síndrome de trabajador quemado: Existencia del Burnout sector salud. *Revista Cultura del Cuidado Enfermería*, 17(1), 32-44. <https://n9.cl/csxdxn>
- Claro, N., Pérez, R., y López, F. (2019). Estrategia de orientación psicopedagógica para la prevención del síndrome de Burnout Laboral [Psycho-pedagogical orientation strategy for the prevention of occupational burnout syndrome]. *Correo Científico Médico de Holguín (CCM)*, 23(2). <https://n9.cl/q5o7c>
- Dorantes, J. (2020). El síndrome de burnout y su prevalencia en las mujeres docentes [Burnout syndrome and its prevalence in female teachers]. *Praxis Investigativa ReDIE: revista electrónica de la Red Durango de Investigadores Educativos*, 12(23), 14-31. <https://n9.cl/skafd>

Anabel María Alvarado-Rodríguez; Ángel Giovanni Quinde-Alvear

- García, M., Aguilar, J., y García, M. (2022). Bienestar psicológico y burnout en personal de salud durante la pandemia de COVID-19 [Psychological well-being and burnout in health care personnel during the COVID-19 pandemic]. *Escritos de Psicología (Internet)*, 14(2), 96-106. <https://dx.doi.org/10.24310/espsiescpsi.v14i2.13618>
- Lovo, J. (2021). Síndrome de burnout: Un problema moderno [Burnout syndrome: A modern problem]. *Revista entorno, Universidad Tecnológica de El Salvador*. 70, 110-120. <http://dx.doi.org/10.5377/entorno.v0i70.10371>
- Márquez, I., Mosquera, M., Ochoa, C., Pacavita, P., y Riaño, M. (2021). Revisión de los Instrumentos de Medición del Síndrome De Burnout- Documento de Trabajo [Instruments for Measuring Burnout Syndrome: A Review-Working Paper]. *SSRN*, 13, 1-17. <https://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3841093>
- Peña, O. (2021). Relación del síndrome de burnout con la fatiga laboral del personal de salud que labora en el hospital less Puyo [Relationship between burnout syndrome and work fatigue in health personnel working at the less Puyo hospital]. (Tesis de maestría). Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Ecuador. <https://n9.cl/nujvb>
- Ramírez, M. (2017). Prevalencia del síndrome de Burnout y la asociación con variables sociodemográficas y laborales en una provincia de Ecuador [Prevalence of Burnout syndrome and its association with sociodemographic and occupational variables in a province of Ecuador]. *International Journal of Developmental and Educational Psychology* (1), 241-252. <https://n9.cl/6au4c>
- Roy, I. (2018) Le syndrome d'épuisement professionnel: définition, typologie et prise en charge [Burnout syndrome: definition, typology and management]. *Soins. Psychiatrie*, 39(318), 12-19. <https://doi.org/10.1016/j.spsy.2018.06.005>
- Santamaria, C. (2021). Fatiga laboral y el Síndrome de Burnout en el personal de salud del Hospital Las Mercedes de Chiclayo [Work Fatigue and Burnout Syndrome in health personnel of the Hospital Las Mercedes de Chiclayo]. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Chiclayo, Perú. <https://n9.cl/eq0hh>
- Vera, O. (2022). El síndrome de Burnout en los Profesionales de la Salud por la pandemia del COVID-19 [Burnout Syndrome in Health Professionals due to the COVID-19 pandemic]. *Rev Med La Paz*, 28(2), 66-72. <https://n9.cl/w0lp7>

Anabel María Alvarado-Rodríguez; Ángel Giovanni Quinde-Alvear

Vidotti, V., Martins, J. T., Galdino, M. J., Ribeiro, R. P., y Robazzi, M. L. (2019). Síndrome de burnout, estrés laboral y calidad de vida en trabajadores de enfermería [Burnout syndrome, job stress and quality of life in nursing workers]. *Enfermería Global*, 18(3), 344-376. <https://doi.org/10.6018/eglobal.18.3.325961>

©2024 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>)