
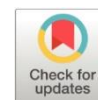


## Validación del instrumento para medir la calidad de atención y satisfacción en usuarios de consulta externa del Hospital General Martín Icaza 2021

*Validation of the instrument to measure the quality of care and satisfaction in external consultation users of the Hospital General Martín Icaza 2021*

<sup>1</sup> Luis Leonel Álvarez Izquierdo  
Licenciado en Enfermería  
[leonel.a77@yahoo.com](mailto:leonel.a77@yahoo.com)

 <https://orcid.org/0000-0002-1283-2045>



### Artículo de Investigación Científica y Tecnológica

Enviado: 17/03/2022

Revisado: 23/04/2022

Aceptado: 06/05/2022

Publicado: 27/05/2022

DOI: <https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v5i2.1.2176>

**Cítese:** Álvarez Izquierdo, L. L. (2022). Validación del instrumento para medir la calidad de atención y satisfacción en usuarios de consulta externa del Hospital General Martín Icaza 2021. *ConcienciaDigital*, 5(2.1), 160-172. <https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v5i2.1.2176>



*CONCIENCIA DIGITAL*, es una revista multidisciplinar, **trimestral**, que se publicará en soporte electrónico tiene como **misión** contribuir a la formación de profesionales competentes con visión humanística y crítica que sean capaces de exponer sus resultados investigativos y científicos en la misma medida que se promueva mediante su intervención cambios positivos en la sociedad. <https://concienciadigital.org>  
La revista es editada por la Editorial Ciencia Digital (Editorial de prestigio registrada en la Cámara Ecuatoriana de Libro con No de Afiliación 663) [www.celibro.org.ec](http://www.celibro.org.ec)



Esta revista está protegida bajo una licencia Creative Commons Attribution Non Commercial No Derivatives 4.0 International. Copia de la licencia: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

**Palabras**

**claves:** Calidad de la atención de salud, atención ambulatoria, satisfacción del paciente.

**Keywords:**

Quality of health care, ambulatory care, patient satisfaction.

**Resumen**

**Introducción:** La satisfacción del paciente es un componente importante en la evaluación de la calidad del servicio recibido. La satisfacción del paciente provee información acerca del éxito en la prestación de los servicios y el cumplimiento de sus expectativas acerca de este. **Objetivo:** Determinar los factores que influyen la calidad de atención de los usuarios de consulta externa del Hospital General Martin Icaza. **Metodología:** Se realizó una investigación tipo descriptiva y correlacional aplicando la modalidad de investigación cuali-cuantitativa. El instrumento utilizado en la sección cuantitativa fue el cuestionario SERVQUAL modificado el cual se aplicó en un plan piloto a 20 usuarios del servicio de consulta externa, obteniéndose un Alfa de Crombach de 0,821 mientras que la entrevista fue el instrumento utilizado para la sección cualitativa y esta se aplicó a un grupo focal de 3 participantes. **Resultados:** Se evidencio que el promedio de satisfacción del grupo fue de 3,2/5 puntos siendo este un servicio regular, cuyo indicador peor evaluado fue el referente a la empatía hacia el paciente (2,50) y el mejor evaluado fue la educación continua mediante charlas a la comunidad (3,85). **Conclusiones:** Los instrumentos implementados en esta investigación mantienen fuerte relación y han sido estadísticamente significativos en cuanto a su pertinencia y fiabilidad, por lo cual se los considera aptos para su replicación en la investigación final.

**Abstract**

**Introduction:** Patient satisfaction is a critical component in the evaluation of the quality of service received. Patient satisfaction provides information about the success of service delivery and the fulfillment of patient expectations. **Objective:** To determine the factors that influence the quality of care of outpatient users of the Hospital General Martin Icaza. **Methodology:** A cross-sectional cohort, descriptive and correlational type was conducted applying the qualitative-quantitative research modality. The instrument used in the quantitative section was the modified SERVQUAL questionnaire which was applied in a pilot plan to twenty users of the outpatient service, obtaining a Crombach's Alpha of 0.821, while the interview was the instrument used for the qualitative section and this was applied to a focus group of ten participants. **Results:** It was evidenced that the average satisfaction of the group was 3.2/5 points

---

being this a regular service, whose worst evaluated indicator was the one referring to empathy towards the patient (2.50) and the best evaluated was the continuous education through talks to the community (3.85). Conclusions: The instruments implemented in this research maintain a strong relationship and have been statistically significant in terms of their relevance and reliability, so they are considered suitable for replication in the final research.

---

## Introducción

Los servicios de salud son un pilar fundamente en el proceso de atención y desarrollo de un país, debido a su influencia en materia política, social y económica, al igual que el desarrollo integral de sus habitantes gracias a la colaboración en la prevención de enfermedades infecciosas en la primera infancia, salud materno infantil y recuperación de la calidad de vida de los individuos jóvenes adultos. Por tal razón, ha sido incluida como uno de los objetivos de desarrollo sostenible planteados en la agenda para el año 2030 de la organización de naciones unidas (Hogan et al., 2018).

Este proceso de atención medica se encuentra integrada por los organismos de atención de urgencias y hospitalización los cuales brindan la asistencia sanitaria a nivel institucional mientras dura la estancia del paciente y unidades de atención ambulatoria, en la cual se brinda a su vez herramientas para la rehabilitación integral de los pacientes (Javed & Ilyas, 2018).

La atención ambulatoria es parte fundamental en el proceso de recuperación integral de un paciente, pues en estos servicios se integran procesos de rehabilitación, control y tratamiento categórico de las patologías crónicas, prevenir el deterioro acelerado de la enfermedad aguda, así como poder brindar ayuda psicosocial del individuo y familia en el proceso de tratamiento de la enfermedad. Las unidades de consulta externa son el eje extrahospitalario que permiten tener un control adecuado de la enfermedad del paciente, ya sea posterior al tratamiento de una condición aguda a nivel hospitalario, para seguimiento y control de su condición clínica o como pacientes particulares que precisan de un control de su enfermedad (Hodgson et al., 2019).

El nivel de satisfacción percibido por parte del usuario de los servicios de consulta externa es un determinante muy relevante para la continuidad del tratamiento médico. Este indicador es el resultante de diversas variables que interactúan de forma continua y entre las cuales se pueden identificar 3 dimensiones específicas; las relacionadas con el paciente, con la dependencia física y con el personal sanitario que brinda el servicio. No

obstante, cada una de estas variables presenta características independientes las cuales pueden hacer sinergismo o antagonismo en los procesos de prestación de los servicios de salud (Fatima et al., 2018).

En cuanto a la variable hospitalaria, la calidad de la prestación del servicio médico incluye a su vez la intervención del componente administrativo y organizacional de la institución, cantidad de colaboradores tanto administrativos como clínicos, cartera de servicios ofertados, señalética, condiciones estructurales de los consultorios, accesibilidad para personas con capacidad de movilización reducida. A esto debe agregarse las condiciones ergonómicas de sus muebles de oficina en las salas de espera, climatización, tiempos de espera para la atención clínica (Satti, 2020).

Además de las condiciones estructurales del área en donde se brindan los servicios de atención ambulatoria en consulta externa, otra variable relevante son el personal que brinda la atención al paciente, incluyendo en este contexto no solo al personal sanitario sino también al personal administrativo que es el que realiza la gestión para el agendamiento de las citas, orientación en caso de requerir información específica u orientación acerca de las áreas y procesos que deban implementar para su acceso o llegada. Esto hace necesaria una evaluación holística de los procesos de atención y distribución que se plantean dentro de una unidad de consulta externa, a fin de facilitar los procesos de atención y optimizar los recursos físicos y humanos en el proceso de atención (Aviso et al., 2018).

En países de Europa y Norteamérica, la evaluación de la calidad de la atención médica es el centro de diversas investigaciones, en parte debido a la gran cantidad de prestadores privados que existen en estos países, lo cual genera mayor competitividad y mayor demanda de calidad de atención por parte del usuario. De esta manera, los centros médicos innovan constantemente sus servicios y procesos de atención, interactuando continuamente con la comunidad, escuchando sus necesidades e implementando las mejoras sustanciales resultantes de este proceso (Ansawi & Awang, 2019).

No obstante, la prestación de servicios públicos de salud no debe ser una condicionante para ofertar servicios paupérrimos o de baja calidad, por lo cual, las instituciones de salud deben implementar esfuerzo por conocer la problemática y casuística referente a una baja calidad de la atención brindada, identificar las áreas específicas para la mejoría del servicio e incrementar el nivel de satisfacción del usuario o paciente. Este proceso de mejoría incluye en primer lugar el conocimiento de las capacidades institucionales, de la destreza o limitaciones del talento humano, así como de los procesos de interacción de estos con los pacientes (Hussain et al., 2019).

Otra de las variables que integran e influyen en el proceso de percepción de la calidad de los servicios de atención médica es la referente a las características sociodemográficas

del usuario. La atención en salud desde los servicios de consulta externa (CE) es parte fundamental para la prevención de enfermedades y cuidado paliativo de los pacientes, por medio de la educación para la salud al familiar, para lograr el bienestar biopsicosocial mediante el seguimiento y control de su enfermedad y promoviendo la participación del familiar en el proceso de atención (Soto et al., 2018).

En estos departamentos, los pacientes reciben atención de diversos profesionales de salud. Las instituciones de salud deben por lo tanto mantener una visión sistémica de esta sección hospitalaria, de manera que el manejo del paciente sea integral e integrado, para lo cual el personal de salud es uno de los elementos más valorados en este proceso, ya que sus interacciones con este tipo de población fluctuante, su capacidad de persuasión y atención, así como la empatía que brinde al paciente y/o familiar, influirá de manera positiva o negativa en el paciente (Taborda, 2020).

Por lo tanto la atención que se brinda desde esta unidad operativa deberá ser excelente, sutil en la prestación de la misma y orientada por parte de los trabajadores de salud a captar la atención de los pacientes, partiendo del principio que los procesos de relación interpersonales son complejos, siendo así que elementos propios del área de trabajo, presentación y experticia del trabajador de salud y hasta el trato o forma en la que socializa o da atención brindada al paciente pueden ser percibidos de manera positiva o negativa, derivando una mala calidad de atención hacia los pacientes, con las consecuencias de que el paciente abandone la secuencia estipulada para el control de sus patologías (Tobón & Cardona, 2018).

El Hospital General Martín Icaza se encuentra ubicado en la ciudad de Babahoyo, en la parroquia Clemente Baquerizo entre las calles 9 de Octubre y Barreiro. Fue inaugurado el 27 de Mayo de 1930 como un hospital de segundo nivel dentro del sistema de clasificación del Ministerio de Salud Pública, siendo su principal objetivo el fortalecimiento de la cartera de servicios que ofrece el Ministerio de Salud Pública, propósito que es alcanzado de manera progresiva pues el informe del departamento de Dirección de planificación informan mediante comunicado oficial que para el cierre fiscal de ese año se brindó atención a 357.970 pacientes, de los cuales 100.000 pacientes fueron atendidos solo en el área de consulta externa (Ministerio de Salud Pública, 2018).

### Metodología

Se planteó una investigación cuali-cuantitativa, para lo cual se diseñaron dos instrumentos para la recolección de datos estadísticos. En relación con la sección cuantitativa se hizo uso del cuestionario SERVQUAL modificado, el cual contó con una escala de Likert para la puntuación de sus 20 ítems con un rango de 1 a 5 puntos y cuyos indicadores variaron desde “totalmente en desacuerdo” con puntuación de 1, hasta “totalmente de acuerdo” con puntuación de 5.

Posteriormente, para poder estratificar el nivel de satisfacción percibida se ajustaron según los puntajes; de 1 a 2 puntos represento un bajo nivel de satisfacción, 3 puntos tuvieron una equivalencia de regular nivel de satisfacción y 4 o 5 puntos alto nivel de satisfacción. Se realizo una prueba piloto en la cual se incluyeron a 20 individuos y cuyos resultados permitieron estimar el nivel de fiabilidad de este instrumento, obteniéndose una puntuación de Alfa de Crombach de 0,821 que equivale a un alto nivel de fiabilidad del instrumento.

En relación con el instrumento cualitativo, se realizó una ficha de análisis que se aplicó mediante una entrevista a un grupo focal de 3 participantes, recibiendo las opiniones acerca de las preguntas realizadas, las mismas que se estratificaron en categorías asociadas al núcleo del sentido objetado, para así dar soporte cualitativo a los resultados obtenidos en la investigación.

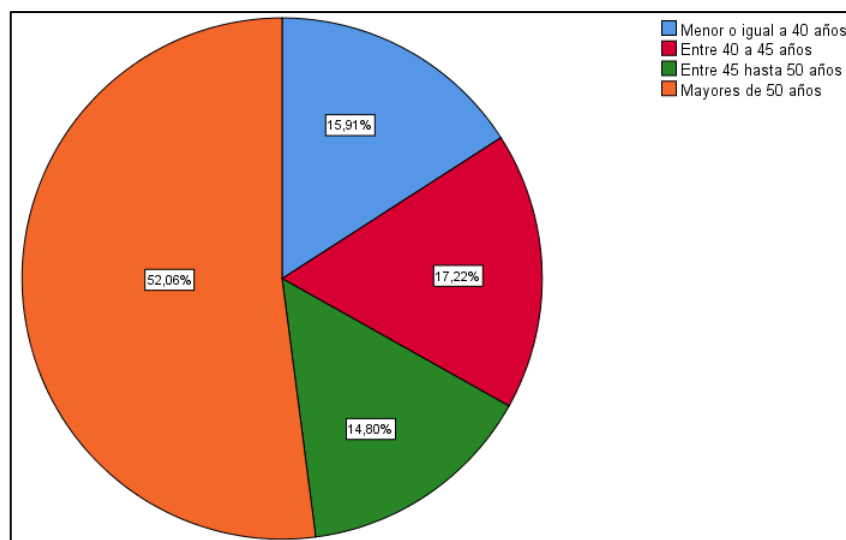
### Resultados

Luego de obtener los datos necesarios, se procedieron a analizar mediante el software estadístico SPSS versión 25 para obtener los estadísticos descriptivos pertinentes para presentar los resultados más relevantes de la investigación. En este contexto, se presenta el resultado referente a los datos demográficos entre los cuales se incluyó edad, sexo, lugar de residencia y escolaridad del grupo investigado, así como otros datos referentes a la frecuencia de uso de los servicios de consulta externa y áreas más concurridas.

Los resultados referentes a la distribución por rangos etarios se aprecian en la figura 1.

Figura 1

Edad de la Población (agrupada)

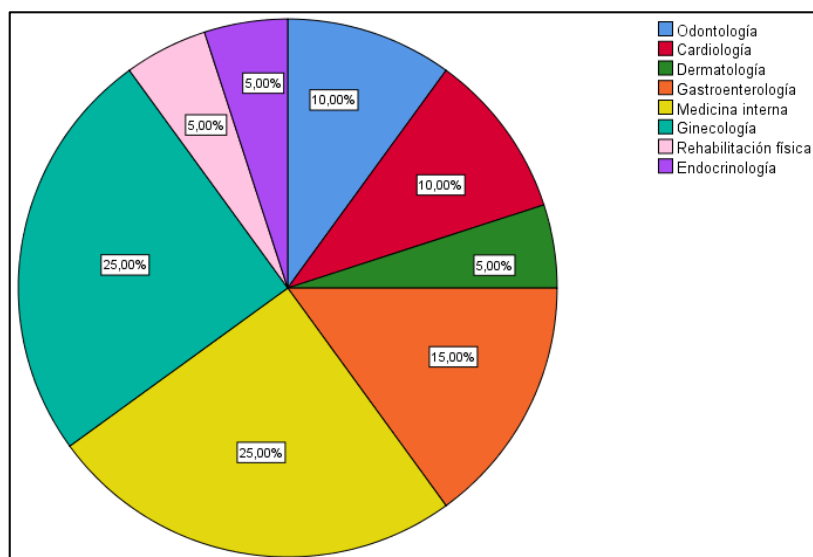


El 52,06% del grupo investigado (N=8) son individuos con edad mayor de 50 años, mientras que el 17,22% (N=5) de los individuos tuvieron edades entre 40 a 45 años. El grupo consecutivo con relación al porcentaje fueron aquellos con menos de 40 años (N=4), mientras que el grupo menos representativo fueron aquellos con edades entre 45 a 50 años con un 14,80% (N=3).

En relación con el sexo de los investigados, el 55% fue de sexo masculino, mientras que el 45% fue de sexo femenino. En cuanto al proceso de asistencia de la cita médica, el 30% manifestó que era su primera cita en el departamento de consulta externa mientras que el 70 manifestó que ya eran pacientes recurrentes del servicio. En relación con la cartera de servicios con los que cuenta la institución, se presentó un listado interactivo en el que contaba todos los servicios y especialidad que se brindan en este departamento de consulta externa, a su vez, se presentan los resultados de aquellos más referidos por la población analizada, cuyos datos se expresan en la figura 2.

**Figura 2**

*Servicios más Frecuentados en el Departamento de Consulta Externa del Hospital Martín Icaza, Babahoyo*



El hospital Martín Icaza es un hospital de referencia en la ciudad de Babahoyo, cuenta con un servicio de consulta externa con más de 15 especialidades, sin embargo y para propósitos de esta investigación se presentan solo los resultados más significativos de cada una de las especialidades que fueron seleccionadas por los participantes de este plan piloto con lo cual se obtuvieron los resultados detallados en la figura anterior.

Con un 25%, uno de los servicios más concurrido por la población encuestada fue el de medicina interna, lo cual se comprende en la relación a la necesidad de establecer criterios clínicos antes de ser derivado con alguna de las tantas subespecialidades que derivan de

ella (reumatología, hematología, etc.). De igual manera, el servicio de ginecología obtuvo un 25% de concurrencia. Gastroenterología obtuvo un 15 de frecuencia mientras que para odontología y cardiología representaron un 10%, mientras que los servicios de reumatología, endocrinología y rehabilitación física obtuvieron un 5% de frecuencia.

Finalmente, en relación con el análisis cuantitativo de esta investigación, se obtuvo que el puntaje promedio del cuestionario SERVQUAL modificado para esta población fue de 3,2/5 puntos, con lo cual según la clasificación propuesta para la medición del nivel de satisfacción de la población se obtiene como resultado un regular nivel de satisfacción. En la siguiente tabla se presentan los resultados obtenidos de los ítems del cuestionario.

**Tabla 1**
*Media de Puntuación de Cuestionario SERVQUAL Aplicado*

Ítems Evaluados	Media	Desv. Std
Atención oportuna al usuario	2,95	0,686
Cumple con los protocolos de bioseguridad	2,60	0,821
Fiabilidad del personal administrativo	3,00	0,858
El servicio cumple con los horarios de atención	2,90	0,852
Atención oportuna ante una emergencia	2,70	0,733
El personal asistencial escucha las objeciones del usuario	3,00	0,795
El personal asistencial tiene empatía con el usuario	2,50	0,607
Respeto los tiempos de atención con otros servicios	3,35	0,671
El servicio entrega la medicación a cada usuario	3,45	0,887
El personal procura atender bien al usuario	3,75	0,716
Coordinación con otros servicios hospitalarios	3,75	0,639
El servicio otorga charlas educativas de manera recurrente a los usuarios	3,85	0,875
Trata respetuoso y amable hacia los usuarios	3,30	0,865
Trato justo del personal durante todos los turnos	3,30	0,801
Seguridad del usuario ante contagio de enfermedades intrahospitalarias	2,90	1,021
Se respeta la privacidad del paciente	3,35	0,875
Calidad de respuesta y toma oportuna de muestras biológicas	3,35	0,875
Se cumple con la cartelera de servicios ofertados	3,20	0,834
El personal asistencial brinda información oportuna al usuario	3,10	0,718
Señalética adecuada para facilitar la orientación del usuario	3,15	0,671

De los ítems evaluados mediante este cuestionario se obtuvo que los ítems peor puntuados fueron los referentes a empatía del personal con el usuario (2,5), atención oportuna ante una emergencia (2,70) e incumplimiento de los horarios de atención al público.



Para la presentación de los resultados de la entrevista aplicada al grupo focal en relación con el constructo cualitativo utilizado, se agruparon las expresiones en categorías y se generaron núcleos del sentido sobre la apreciación de las personas, la primera pregunta que se realizó fue ¿Cómo cree usted que el tiempo de espera para ser atendido ha afectado en su trabajo?, resultados que se presentan en la tabla 2:

**Tabla 2***Pregunta 1 del grupo focal*

Categoría	Núcleo del sentido
No me afecto mucho	Los tiempos de espera para la atención variaron según las especialidades, afectando más a ciertos grupos de pacientes.
Perdí mi día de trabajo	

*Análisis de categorías y núcleos del sentido*

Las respuestas obtenidas mediante esta pregunta fueron:

“Sinceramente pensé que iba a demorar más y por eso pedí dos horas de permiso en mi trabajo, sin embargo, la atención fue rápida”

“La atención fue pésima, pareciera que no cuentan con un plan de agendamiento, ya que tuve que esperar más del tiempo previsto según el informe de atención recibido”

“A mí me atendieron rápido, pero pude notar que otras personas tenían esperando mucho antes que yo y no les atendían, no sé si será por la especialidad que ellos estaban esperando”

*Núcleo del sentido*

En relación con estas respuestas, se establecieron dos categorías para la respuesta a la pregunta planteada siendo estas “*No me afecto mucho*” y “*perdí mi día de trabajo*”, el núcleo del sentido que fundamenta estas categorías son: Los tiempos de espera para la atención variaron según las especialidades, afectando más a ciertos grupos de pacientes.

De igual manera se presentan los resultados de la segunda pregunta: ¿Cómo se siente usted con el tiempo de espera para ser atendido en la consulta externa?, cuyos resultados se muestran en la tabla 3.

**Tabla 3***Segunda pregunta indica realización de grupo focal*

Categoría	Núcleo del sentido
Mala gestión	Los tiempos de espera para la atención no fueron del agrado de los usuarios.

*Análisis de categorías y núcleos del sentido*

Las respuestas obtenidas mediante esta pregunta fueron:

“El tiempo de espera no fue tan excesivo en comparación a otras ocasiones”

“Creo que cada vez este servicio va de mal en peor, deberían mejorar el sistema de agendamiento para que no hagan esperar tanto a la gente”

“Es la tercera vez que vengo y ya me he acostumbrado que demorar más tiempo del que dicen para ser atendidos”

*Núcleo del sentido*

En relación con estas respuestas, se estableció una categoría: “Mala gestión”, de manera que el núcleo del sentido para esta pregunta fue: Los tiempos de espera para la atención no fueron del agrado de los usuarios.

De igual manera se presentan los resultados de la tercera pregunta: ¿Cómo podría describir en su entorno familiar el tiempo de espera para ser atendido en la consulta externa?, cuyos resultados se muestran en la tabla 4.

**Tabla 4***Tercera pregunta indica realización de grupo focal*

Categoría	Núcleo del sentido
Afecta a mi familia	No se preocupan por la atención oportuna del paciente y hacen demorar demasiado.

*Análisis de categorías y núcleos del sentido*

Las respuestas obtenidas mediante esta pregunta fueron:

“Siempre es lo mismo, y si uno reclama que lo atiendan, se ponen más enojados”

“Cada vez que tengo consulta tengo que pensar en mis hijos porque se quedan solos por algunas horas”

“Por esta pérdida de tiempo a veces ni quisiera venir a mis controles médicos porque se demoran demasiado para atender y en menos de 5 minutos ya termina la consulta”

### *Núcleo del sentido*

En relación con estas respuestas, se estableció una categoría: “Afecta a mi familia”, de manera que el núcleo del sentido para esta pregunta fue: No se preocupan por la atención oportuna del paciente y hacen demorar demasiado.

### **Conclusiones**

- Los instrumentos utilizados en este estudio demostraron la confiabilidad del análisis estadístico ejecutado, lo que permitió considerar idóneos los resultados para su replicación en el proyecto de investigación final.
- En concordancia con el estudio realizado se puede apreciar que los servicios más concurridos por los usuarios son los de medicina interna y de ginecología, que representan un 25% cada uno respectivamente, lo que demuestra que estos servicios son de vital importancia en el Hospital General Martin Icaza.
- Entre los servicios de menos impacto que los usuarios requieren cuando concurren a la entidad objeto de estudio se encuentran: Gastroenterología 15%, odontología 10%, cardiología 10%, reumatología 5%, endocrinología 5% y rehabilitación física 5%.

### ***Referencias Bibliográfica***

- Ansawi, A., & Awang, Z. (2019). The influence of hospital image and service quality on patient's satisfaction and loyalty. *Managing Science Letters*, 911-920.
- Aviso, K., M., Promentilla, M., Santos, J., Tan, R., Ubando, A., & Yu, K. (2018). Allocating human resources in organizations operating under crisis conditions: A fuzzy input-output optimization modeling framework. *Resources, Conservation and Recycling*, 128, 250-258. Doi: 10.1016/j.resconrec.2016.07.009
- Fatima, T., Malik, S., & Shabbir, A. (2018). Hospital healthcare service quality, patient satisfaction and loyalty: An investigation in context of private healthcare systems. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 35(6), 1195-1214. doi:10.1108/IJQRM-02-2017-0031

- Hodgson, K., Deeny, S., & Steventon, A. (2019). Ambulatory care-sensitive conditions; their potential uses and limitation. *BMI Quality & Safety*, 28(6), 429-433. doi:10.1136/bmjqs-2018-008820
- Hogan, D., Stevens, G., & Boerma, T. (2018). Monitoring universal health coverage within the Sustainable Development Goals: development and baseline data for an index of essential health services. *The Lancet Global Health*, 6(2), 152-168.
- Hussain, A., Sial, M., & Usman, S. (2019). What factors affect patient satisfaction in public sector hospitals: Evidence from an emerging economy. *International Journal of environmental Research al Public Health*, 16(6), 1-14. doi:10.3390/ijerph16060994
- Javed, S., & Ilyas, F. (2018). Service quality and satisfaction in healthcare sector of Pakistan-The patient's expectations. *Int. J. health care Qual. Assur.*, 31(1), 489-501.
- Ministerio de Salud Pública. (3 de febrero de 2018). insituaciones.msp.gob.ec.msp.gob.ec/Rendicion de cuentas 2017: [http://instituciones.msp.gob.ec/Rendicion\\_de\\_cuentas\\_2017/Rendicion\\_de\\_cuentas\\_Z8.pdf](http://instituciones.msp.gob.ec/Rendicion_de_cuentas_2017/Rendicion_de_cuentas_Z8.pdf)
- Satti, Z. (2020). Innovations for potential entrepreneurs in service quality and customer loyalty in the hospitality industry. *Asia Pacific Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 14(3), 317-328.
- Soto, P., Masalan, P., & Barrios, S. (2018). La educación en salud, un elemento central del cuidado de enfermería. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 29(3), 288–300.
- Taborda Arango, G. E. (2020). *Estrategia de Intervención para mejorar la adherencia del paciente diabético no controlado en el CIS Comfama Copacabana*. <http://ns3112306.ip-213-251-184.eu/handle/10946/4601>
- Tobón, L., & Cardona, J. (2018). Evaluación de la calidad de los servicios médicos según las dimensiones del SERVQUAL en un hospital de Colombia. *Archivos de medicina*, 14(4), 4.

El artículo que se publica es de exclusiva responsabilidad de los autores y no necesariamente reflejan el pensamiento de la **Revista Conciencia Digital**.



El artículo queda en propiedad de la revista y, por tanto, su publicación parcial y/o total en otro medio tiene que ser autorizado por el director de la **Revista Conciencia Digital**.



#### Indexaciones

