

Identification of risks generated for personnel working in a call center

Identificación de riesgos generados para el personal que trabaja en un call center

Autores:

Vera-Luzuriaga, Viviana Carolina
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA
Cuenca– Ecuador



vcveral16@est.ucacue.edu.ec



<https://orcid.org/0009-0005-8707-2596>

Ing. Quinde-Alvear, Angel Giovanni, Mgs.
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA
Docente
Cuenca – Ecuador



aquinde@ucacue.edu.ec



<https://orcid.org/0000-0002-1920-4631>

Fechas de recepción: 02-JUN-2024 aceptación: 04-JUN-2024 publicación: 15-JUN-2024



<https://orcid.org/0000-0002-8695-5005>

<http://mqrinvestigiar.com/>



Resumen

El ambiente dinámico de los call centers presenta múltiples riesgos ocupacionales que afectan la salud y el bienestar de sus trabajadores, siendo crucial identificar y prevenir estos peligros para asegurar un entorno laboral seguro. Entre los riesgos físicos, destacan la ergonomía deficiente, que abarca desde malas posturas hasta la repetitividad de movimientos, causantes de trastornos musculoesqueléticos, y los riesgos visuales derivados de largas jornadas frente a pantallas de computadora, que pueden inducir a fatiga visual y al síndrome de visión por computadora. Psicosocialmente, el estrés laboral se perfila como un reto mayor, potenciado por objetivos de rendimiento estrictos, supervisión constante, y tareas monótonas. Además, el trato con clientes difíciles puede elevar el estrés psicológico y el desgaste emocional.

Para mitigar estos riesgos, es fundamental la implementación de estrategias de prevención que incluyan evaluaciones ergonómicas regulares, pausas activas, formación en gestión del estrés, y un clima laboral de apoyo. Este enfoque integral debe también considerar el impacto ambiental, como la calidad del aire, la iluminación y el ruido, que influyen considerablemente en la salud. Soluciones como la mejora de la ventilación, una iluminación adecuada, y la reducción del ruido son esenciales para complementar las medidas contra los riesgos ergonómicos y psicosociales, garantizando así la seguridad y salud ocupacional. La adopción de un enfoque holístico que aborde los riesgos físicos, psicosociales y ambientales es vital para proteger la salud de los trabajadores en los call centers, resaltando la importancia de una gestión efectiva de la salud y seguridad en estos entornos laborales.

Palabras clave: Ergonomía; Estrés laboral; Trastornos musculoesqueléticos; Prevención de riesgos; Salud ocupacional



Abstract

The dynamic environment of call centers presents multiple occupational risks that affect the health and well-being of their workers, making it crucial to identify and prevent these dangers to ensure a safe workplace. Among the physical risks, poor ergonomics stand out, ranging from bad postures to repetitive movements, which can cause musculoskeletal disorders, and visual risks derived from long hours in front of computer screens, which can lead to visual fatigue and computer vision syndrome. Psychosocially, work stress is seen as a major challenge, heightened by strict performance targets, constant monitoring, and monotonous tasks. Moreover, dealing with difficult customers can increase psychological stress and emotional burnout.

To mitigate these risks, the implementation of prevention strategies that include regular ergonomic assessments, active breaks, stress management training, and a supportive work climate is fundamental. This comprehensive approach must also consider the environmental impact, such as air quality, lighting, and noise, which significantly influence health. Solutions like improved ventilation, adequate lighting, and noise reduction are essential to complement measures against ergonomic and psychosocial risks, thus ensuring occupational safety and health. Adopting a holistic approach that addresses physical, psychosocial, and environmental risks is vital to protect the health of workers in call centers, highlighting the importance of effective health and safety management in these work environments.

Keywords: Ergonomics; Work stress; Musculoskeletal disorders; Risk prevention; Occupational health

Introducción

El sector de los centros de llamadas ha experimentado un crecimiento exponencial, convirtiéndose en un componente esencial del servicio al cliente y apoyo en diversas industrias a nivel mundial. Paralelamente a este crecimiento, ha surgido una creciente preocupación por la salud y seguridad de los empleados que trabajan en estos entornos de alta demanda.

La naturaleza del trabajo en los call centers, caracterizada por tareas repetitivas, largos periodos de sedentarismo y la constante interacción con un flujo ininterrumpido de clientes, plantea desafíos únicos para la salud ocupacional (Montés, 2023).

Estudios previos han destacado una variedad de riesgos asociados con este tipo de entornos laborales, incluyendo los trastornos musculoesqueléticos debidos a una ergonomía inadecuada, el estrés visual causado por la exposición prolongada a pantallas de computadora y el estrés psicológico resultado de las presiones laborales y el manejo de interacciones difíciles con los clientes (Perez, 2024). Sin embargo, existe una brecha significativa en la literatura en cuanto a la comprensión holística y la prevención de estos riesgos en los call centers. La relevancia de llenar este vacío es doble: primero, para mejorar la calidad de vida y el bienestar de los trabajadores; y segundo, para aumentar la productividad y eficiencia operativa de estos centros (INSST, 2022).

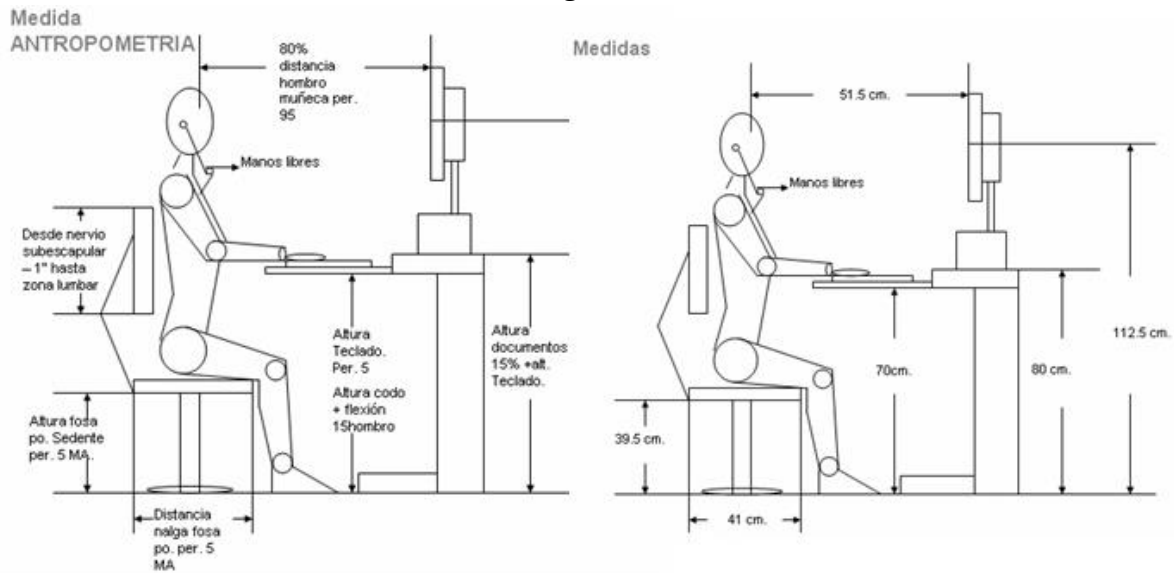
La justificación para investigar los riesgos ocupacionales en los call centers según (Munera et al. (2020) se sustenta en la necesidad de avanzar en la comprensión de cómo los factores de riesgo específicos de este sector impactan en la salud y seguridad de los empleados.

Además, se busca desarrollar estrategias de prevención y mitigación que sean efectivas y aplicables en la práctica cotidiana.

Este estudio tiene como objetivo no solo contribuir al cuerpo académico existente, sino también proporcionar un marco para la implementación de políticas de seguridad ocupacional que reflejen las necesidades actuales de la fuerza laboral en los call centers. Por lo tanto, la presente investigación se alinea directamente con la misión de promover entornos de trabajo seguros, saludables y productivos.

Figura 1

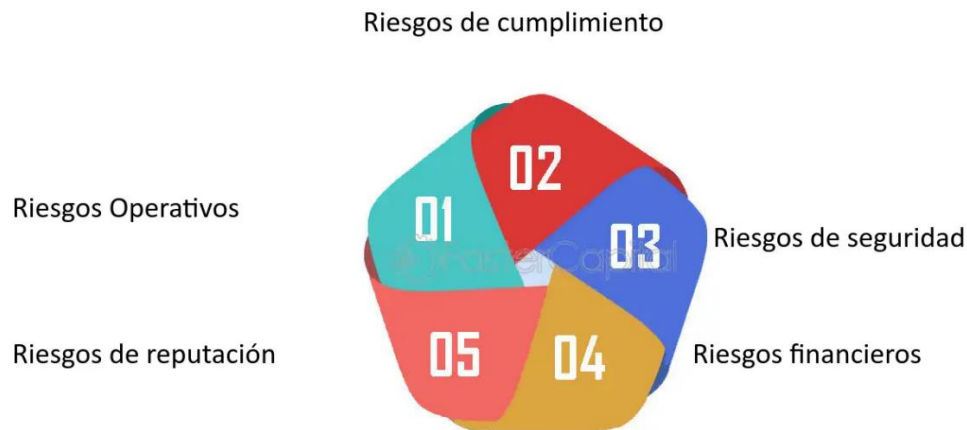
Consideraciones ergonómicas Call Center



Fuente: Zapata (2023).

Figura 2

Tipos de Riesgos en Call Center



Fuente: Faster Capital (2023)

La imagen ilustra una clasificación de los diferentes tipos de riesgos asociados con el funcionamiento de los call centers, divididos en cinco categorías principales: riesgos operativos, de cumplimiento, de seguridad, financieros y de reputación. Este esquema es crucial para entender la amplia gama de desafíos que enfrentan estas organizaciones y subraya la importancia de abordar cada tipo de riesgo de manera integral.

En el contexto de esta investigación en MARCIMEX, los hallazgos se centraron principalmente en los riesgos operativos relacionados con la ergonomía y el estrés laboral, que caen bajo las categorías de riesgos operativos y, en cierta medida, de seguridad, dado que afectan directamente la salud y el bienestar de los empleados. Al identificar y abordar estos riesgos, no solo se mejora la calidad del ambiente laboral, sino que también se fortalece la reputación de la empresa y se asegura el cumplimiento de las normativas de seguridad y salud ocupacional. Además, gestionar eficazmente estos riesgos puede tener implicaciones financieras positivas al reducir los costos asociados con el ausentismo, la rotación de personal y las compensaciones por enfermedad laboral.

Material y métodos

Material

Para obtener una evaluación integral de los riesgos laborales en el call center MARCIMEX, se diseñó meticulosamente un cuestionario con 10 preguntas cerradas, estructurado para capturar la percepción de los empleados de manera objetiva y cuantificable. Este cuestionario fue fruto de un proceso colaborativo que incluyó consultas con expertos en ergonomía y salud ocupacional para garantizar que cada ítem estuviera alineado con las métricas de riesgo laboral reconocidas. Las preguntas se centraron en varios dominios clave, cada uno representando una faceta importante del entorno laboral, de acuerdo a lo mencionado por Cepyme (2018), desde la comodidad física asociada con las estaciones de trabajo y el equipo provisto, hasta el impacto psicológico del estrés laboral y la carga cognitiva.

Se incorporaron también ítems destinados a explorar la calidad de las interacciones dentro de los equipos de trabajo, percibiendo cómo la comunicación y el apoyo entre compañeros pueden mitigar o exacerbar los riesgos ocupacionales. Se examinó la satisfacción laboral general, que a menudo sirve como un barómetro de la moral del empleado y puede indicar indirectamente la presencia de riesgos ergonómicos o psicosociales no reconocidos. Finalmente, se investigó la percepción de los empleados sobre la efectividad de las políticas de la dirección y su disposición para ofrecer apoyo, tanto en herramientas físicas como en recursos para el manejo del estrés.

La selección de preguntas y la formulación de las mismas buscaron maximizar la relevancia para los empleados de call centers y asegurar que los resultados fueran tanto representativos como aplicables a la mejora de las políticas de salud y seguridad ocupacional. Se prestó especial atención a la claridad del lenguaje para evitar malentendidos y asegurar que las respuestas reflejaran con precisión las experiencias y opiniones de los trabajadores. El



instrumento final fue una amalgama de enfoques teóricos y prácticos dirigidos a la identificación eficaz de riesgos y oportunidades de mejora en el call center MARCIMEX.

Métodos

La metodología implementada para esta encuesta fue cuidadosamente elaborada para captar la diversidad de experiencias entre los trabajadores del call center MARCIMEX. Se seleccionó una muestra representativa de 20 empleados, cubriendo distintos roles y turnos de trabajo, para asegurar la inclusión de un amplio espectro de perspectivas y contextos laborales. La distribución de la encuesta se llevó a cabo de manera directa y personalizada, manteniendo la confidencialidad y el anonimato de cada empleado para fomentar respuestas sinceras y precisas.

Los datos recopilados a través de las encuestas fueron analizados manualmente, con un enfoque en la identificación de tendencias y correlaciones entre las variables estudiadas. Las frecuencias y porcentajes se calcularon manualmente, y se planificó la elaboración de gráficos de barras para facilitar la visualización de la distribución de las respuestas y resaltar los aspectos más relevantes de la información recabada.

El propósito de utilizar métodos manuales es doble: permite una mayor flexibilidad en el análisis y una comprensión más profunda de los datos recogidos. Además, se espera que el uso de representaciones gráficas como los gráficos de barras proporcionen una comunicación clara y efectiva de los resultados, lo que es esencial para identificar áreas prioritarias de acción y para informar decisiones estratégicas relacionadas con la salud y seguridad de los empleados en MARCIMEX.

Los porcentajes resultantes de este análisis proporcionarán una base sólida para comprender la prevalencia de riesgos específicos dentro de la población de trabajadores del call center y para evaluar la efectividad de las prácticas de seguridad laboral actuales. Esta aproximación al análisis de datos está diseñada para guiar el desarrollo de iniciativas de prevención y promover una mejora continua y sostenida en el bienestar laboral.

Resultados

Para la recolección de datos sobre los riesgos ocupacionales en el call center MARCIMEX, se diseñó una encuesta compuesta por 10 preguntas cerradas. Este instrumento fue desarrollado específicamente para evaluar las percepciones y experiencias de los trabajadores respecto a los riesgos ergonómicos y psicosociales asociados con su entorno laboral. Las



preguntas se centraron en aspectos clave como la ergonomía del puesto de trabajo, la carga de trabajo, el estrés laboral, y la interacción con los clientes, entre otros factores relevantes.

La encuesta fue administrada a un total de 20 trabajadores, asegurando que la muestra representara diversos roles dentro del call center para obtener una perspectiva amplia de los diferentes tipos de exposición a riesgos. La utilización de preguntas cerradas permitió una recopilación de datos uniforme y estructurada, facilitando la comparación y el análisis estadístico de las respuestas.

El análisis de los datos se realizó utilizando herramientas estadísticas básicas, que permitieron calcular frecuencias y porcentajes para identificar tendencias y patrones en las respuestas. Este enfoque cuantitativo proporcionó una visión clara de los principales riesgos percibidos por los empleados y las áreas prioritarias para intervenciones de mejora.

Los resultados obtenidos de la encuesta ofrecen una base sólida para la identificación de los factores de riesgo más significativos en el call center MARCIMEX. La información recopilada es crucial para desarrollar estrategias efectivas de prevención y mitigación, contribuyendo a la creación de un ambiente de trabajo más seguro y saludable para todos los empleados.

Descripción de la muestra

Tabla 2
Características Sociodemográficas de los Participantes de MARCIMEX

Característica Base	Muestra de MARCIMEX
Género	
Femenino	10
Masculino	10
Estado Civil	
Soltero	5
Casado/en pareja	12
Divorciado/viudo	2
Otro	1
Hijos	
Sí	10
No	10



Cohabitación

Sí	15
No	5

Nivel Educativo Más Alto

Secundaria/algo de universidad	12
Universidad o posgrado	8

Empleo

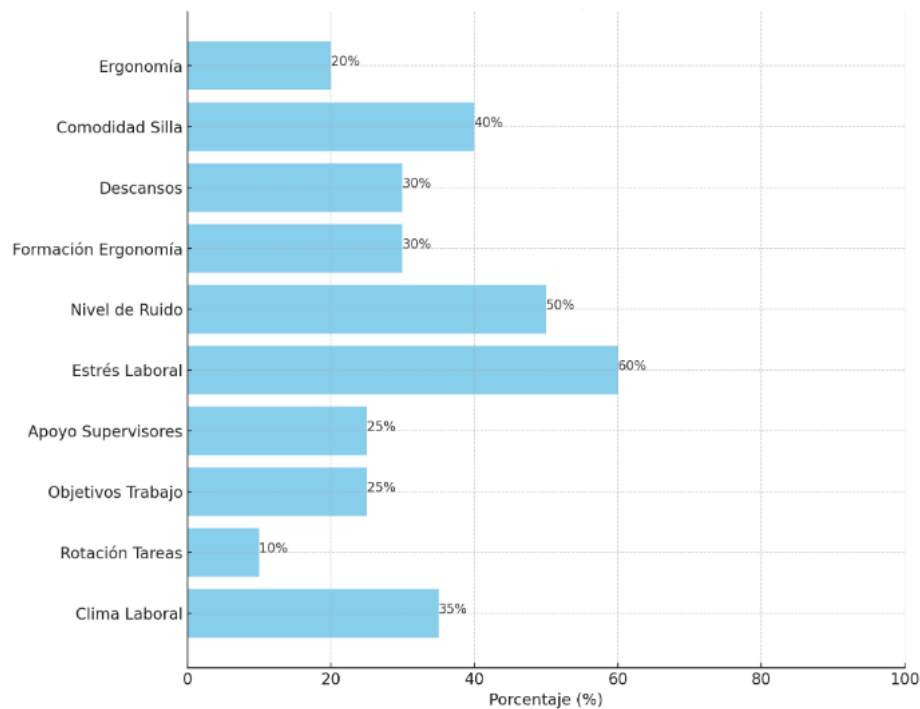
Empleado en call center	20
-------------------------	----

Nota. La tabla es una representación de las características sociodemográficas de una muestra de trabajadores del call center MARCIMEX, basada en la estructura de la tabla proporcionada.

Análisis de los Resultados

Figura 3

Resultados de la encuesta de Riesgos Laborales en Marcimex



Nota. El gráfico adjunto representa los resultados de una encuesta realizada a los empleados de MARCIMEX, destacando las áreas de riesgo laboral que requieren atención. Se observa que el estrés laboral y el nivel de ruido son los factores más críticos, reportados por el 60% y el 50% de los encuestados respectivamente. Estos hallazgos subrayan la necesidad de

iniciativas enfocadas en la mejora de las condiciones ergonómicas y el bienestar psicosocial de los trabajadores.

Análisis de Resultados

Los datos obtenidos de la encuesta aplicada a los empleados del call center MARCIMEX han sido meticulosamente analizados para discernir las dinámicas subyacentes que caracterizan su entorno laboral. La interpretación que sigue busca no solo cuantificar las respuestas obtenidas, sino también contextualizar las percepciones y experiencias de los trabajadores en relación con los riesgos ergonómicos y psicosociales a los que se enfrentan diariamente. Este análisis crítico pretende desentrañar los factores que contribuyen al estado actual de las condiciones de trabajo y ofrecer una visión precisa que guíe hacia intervenciones efectivas y mejoras significativas en la seguridad y el bienestar en MARCIMEX.

1. Ergonomía del Puesto de Trabajo

Un 20% de los empleados perciben que sus puestos de trabajo están adecuadamente adaptados ergonómicamente, lo que indica que la mayoría (80%) encuentra deficiencias en este aspecto, resaltando la necesidad de mejorar las estaciones de trabajo para prevenir problemas de salud asociados con una ergonomía pobre.

2. Comodidad de la Silla

Solo un 40% de los trabajadores encuentran su silla cómoda, lo que refleja que la comodidad del asiento es un aspecto crítico para el 60% restante, sugiriendo que se deben considerar inversiones en mobiliario que soporte una mejor postura y comodidad.

3. Descansos Durante la Jornada Laboral

El 70% de los encuestados siente que no recibe descansos suficientes, lo que puede contribuir al cansancio y disminuir la productividad, apuntando a la importancia de revisar las políticas de descanso.

4. Formación en Prácticas de Trabajo Seguro y Ergonomía

Hay un claro déficit en la formación sobre ergonomía, con un 70% de los empleados indicando que no han recibido capacitación adecuada, lo cual es crucial para la prevención de lesiones y debería ser un punto de acción inmediato.

5. Nivel de Ruido

La mitad de los trabajadores reportan que el nivel de ruido afecta a menudo su concentración, lo que podría ser abordado mediante estrategias de reducción de ruido o proporcionando equipo de protección auditiva personal.

Discusión

Los resultados de esta investigación en el call center MARCIMEX resaltan los desafíos ergonómicos y psicosociales, alineándose con tendencias reportadas en estudios previos y



revelando particularidades específicas de nuestro entorno. Un considerable 80% de los empleados informaron que sus estaciones de trabajo no están ergonómicamente adaptadas, reflejando hallazgos similares en la investigación de Quicasaque y Roa (2019), que identificaron problemas ergonómicos entre teletrabajadores.

Este paralelismo destaca una preocupación constante en la industria, sugiriendo que, a pesar de las regulaciones existentes, las implementaciones actuales de medidas ergonómicas son insuficientes y requieren una revisión crítica y mejoras sustanciales.

Adicionalmente, el alto nivel de estrés laboral que reporta el 60% de los encuestados es consistente con las observaciones de Martínez (2019), quien examinó cómo los desafíos psicosociales deterioran la salud laboral en los call centers. Estos resultados subrayan cómo las exigencias laborales, combinadas con infraestructuras ergonómicas deficientes, crean un ambiente laboral estresante y potencialmente dañino.

Sin embargo, es notable que un 20% de los participantes no reportó problemas significativos con la ergonomía en sus puestos de trabajo, lo que podría indicar variabilidad en la implementación de prácticas ergonómicas o diferencias individuales en la percepción del confort y la adecuación del puesto de trabajo. Este hallazgo sugiere la necesidad de intervenciones personalizadas, como lo proponen Piedra Guillén (2020) y Villa López (2021), quienes enfatizan la importancia de soluciones ergonómicas adaptadas a las necesidades individuales de cada trabajador.

Desde una perspectiva teórica, estos resultados apuntalan la teoría de que el diseño adecuado del espacio de trabajo y el soporte organizacional adecuado son esenciales para la salud y el bienestar de los empleados. Prácticamente, proporcionan evidencia convincente de que mejoras en la ergonomía y el soporte psicosocial no solo son necesarios para reducir los riesgos identificados, sino también para mejorar la satisfacción y el rendimiento laboral.

La implementación efectiva de estas medidas podría ser crucial para transformar el ambiente laboral en uno que promueva activamente la salud y la productividad.

En síntesis, este estudio apoya y expande las contribuciones de Quicasaque, Roa, Martínez, Piedra Guillén y Villa López, iluminando cómo las condiciones laborales en los call centers pueden ser optimizadas para mejorar el bienestar de los trabajadores.

Los datos recogidos y analizados proporcionan una base sólida para argumentar a favor de una estrategia integrada que aborde tanto los aspectos físicos como psicológicos del entorno laboral, lo que podría ser fundamental para desarrollar un espacio de trabajo saludable y dinámico.



Conclusiones

La investigación reveló que un alto porcentaje (80%) de los empleados del call center MARCIMEX siente que sus estaciones de trabajo no están adecuadamente adaptadas desde un punto de vista ergonómico. Esta situación está en consonancia con estudios previos que identifican problemas ergonómicos persistentes en entornos de call center.

Un 60% de los trabajadores reportó niveles altos de estrés, lo que subraya la necesidad de abordar los factores psicosociales adversos en el lugar de trabajo. Esta tendencia refleja los hallazgos de investigaciones anteriores que resaltan el estrés como una preocupación prevalente en estos ambientes laborales.

Aunque la mayoría de los empleados reportaron condiciones subóptimas, un 20% no percibió problemas significativos con la ergonomía de su espacio de trabajo. Esto indica la variabilidad en la percepción y efectividad de las intervenciones ergonómicas actuales y sugiere la necesidad de enfoques personalizados.

Un notable 75% de los empleados sintió que el apoyo de los supervisores en situaciones de estrés o conflicto no era suficiente. Esto sugiere una variabilidad en la percepción del apoyo recibido, lo cual puede tener un impacto directo en la moral y la eficacia del empleado, además de potencialmente exacerbar los niveles de estrés experimentados.

La mayoría de los trabajadores reportó que los descansos durante su jornada laboral eran insuficientes para recuperarse adecuadamente, lo que afecta no solo su bienestar físico sino también su rendimiento y satisfacción laboral. Esta situación destaca la necesidad de revisar y optimizar las políticas de descansos para alinearlas mejor con las necesidades de salud y eficiencia del personal.

Recomendaciones

Se recomienda realizar evaluaciones ergonómicas detalladas y regulares, seguidas de modificaciones en las estaciones de trabajo para adaptarlas a las necesidades individuales de los empleados. Invertir en mobiliario ergonómico y herramientas de trabajo adaptativas puede ayudar a reducir los trastornos musculoesqueléticos y mejorar la comodidad general en el trabajo.

Implementar y promover programas de bienestar que incluyan técnicas de manejo del estrés, talleres de salud mental y actividades físicas regulares puede ser crucial para abordar el alto nivel de estrés laboral. Estos programas deben ser accesibles a todos los empleados y adaptarse a las necesidades cambiantes del personal.



Desarrollar un programa continuo de capacitación en prácticas de trabajo seguro y ergonomía puede empoderar a los empleados para que optimicen sus propios entornos de trabajo y adopten hábitos saludables. Esto también debería incluir la formación de supervisores para que puedan proporcionar un mejor soporte en situaciones de estrés.

Fomentar un diálogo abierto y continuo entre empleados y gestión para discutir y revisar las políticas de trabajo y bienestar. El feedback regular de los empleados puede proporcionar insights valiosos para ajustar las políticas de salud y seguridad ocupacional de manera más efectiva.

Es crucial que MARCIMEX revise y optimice su política de descansos para garantizar que todos los empleados tengan suficiente tiempo para recuperarse durante sus turnos. Los descansos adecuados son fundamentales para prevenir la fatiga física y mental, y pueden mejorar significativamente la concentración y la productividad. Implementar y hacer cumplir una política de descansos basada en la investigación científica podría incluir la introducción de pausas cortas frecuentes, además de los descansos más largos tradicionales, para maximizar el rendimiento y el bienestar.

Referencias bibliográficas

- Cepyme. (28 de 12 de 2018). Gobierno de Aragón. Obtenido de <https://www.canalprl.com/2018/12/28/analisis-los-riesgos-psicosociales-las-empresas-del-sector-call-center/>
- Faster Capital. (2023). Tipos de riesgos en call center. Obtenido de https://www.google.com/search?sca_esv=e366935364740875&sxsrf=ADLYWIJdOQD5QH XNLG2Ys7XLRFNyoLn2xQ:1715213633033&q=Identificaci%C3%B3n+de+riesgos+generado+s+para+el+personal+que+trabaja+en+un+call+center&uds=ADvngMjzJ4nCxEUKE3ysWm mjtZqFHH41TGVUtXr2pn5JfOeLS
- Guillén, N. (2020). El trabajo en los call centers: La corporeidad de la experiencia laboral. *Revista Rupturas*, 10(1), 103-137. Obtenido de https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S2215-24662020000100103&script=sci_arttext
- INSST. (2022). Factores de riesgo psicosocial del personal trabajador en los call center. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. Obtenido de <https://www.insst.es/documents/94886/2927460/Factores%20riesgo%20psicosocial%20en%20call%20centers%202022.pdf/7f6a8f87-e318-1ff4-4a51-9c8c99f66a58?t=1666179777741>
- López, A. P. (2021). Medidas de intervención basados en la NTP-método rosa para mejorar las condiciones ergonómicas de los teleoperadores de un call center en Barranquilla. Obtenido de <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/8251/Medidas%20de%20interven ci%C3%B3n%20basados%20en%20la%20NTP%20->



m%C3%A9todo%20rosa%20para%20mejorar%20las%20condiciones%20ergon%C3%B3micas%20de%20los%20teleoperadores%20de%20un%20call%20center%20en%

Martínez, L. (2019). Trabajo decente y call centers: salud laboral y riesgos psicosociales en jaque.

Relaciones Laborales y Derecho del Empleo. . Obtenido de

https://ejcls.adapt.it/index.php/rld_e_adapt/article/view/812/1030

Montés, I. (2023). Caracterización del riesgo psicosocial intralaboral y condiciones de estrés en una empresa de Call Center de la Ciudad de Bogotá. Obtenido de

<http://184.72.242.52/bitstream/handle/20.500.12962/2536/Caracterizaci%C3%B3n%20de%20riesgo%20psicosocial%20intralaboral%20y%20condiciones%20de%20estr%C3%A9s%20en%20una%20empresa%20de%20Call%20Center%20de%20la%20Ciudad%20de%20Bogot%C3%A1%202023.pdf?seq>

Munera, J., Zapata, S., & Giraldo, Y. (2020). RIESGOS PSICOSOCIALES EN TRABAJADORES DE CALL CENTER. Bello: CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS. Obtenido de

https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/16756/1/UVD%20T.SST_GiraldoYaneth-MuneraJuliet-ZapataSandra_2020.pdf

Perez, A. (02 de 04 de 2024 |). CEAC. Obtenido de <https://www.ceac.es/formacion-profesional/grados-superiores/administracion-gestion/prevencion-riesgos-profesionales/como-ser>

Quicasaque, S. J. (2019). Factor de riesgo ergonómico por videoterminal en teletrabajadores de call center. Perspectivas en Inteligencia, 11(20), 335-346. Obtenido de

<https://revistascedoc.com/index.php/pei/article/download/38/35>

Zapata, J. (2023). Consideraciones ergonómicas Call Center. Obtenido de <https://n9.cl/s8rwi>



Conflicto de intereses:

El autor declara que no existe conflicto de interés posible.

Financiamiento:

No existió asistencia financiera de partes externas al presente artículo.

Agradecimiento:

N/A

Nota:

El artículo no es producto de una publicación anterior.