



*Asesorías y Tutorías para la Investigación Científica en la Educación Puig-Salabarría S.C.  
José María Pino Suárez 460-2 esq a Lerdo de Tejada, Toluca, Estado de México. 7223898478*

RFC: ATI120618V12

**Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.**

<http://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/>

**Año: VII    Número: 2    Artículo no.:114    Período: 1ro de enero al 30 de abril del 2020.**

**TÍTULO:** Calidad del servicio y nivel de satisfacción en áreas de rehabilitación de centros de salud.

**AUTORES:**

1. Dr. Ariel Romero Fernández.
2. Esp. Iruma Alfonso González.
3. M.D. Lester Wong Vázquez.

**RESUMEN:** La calidad del servicio y la satisfacción de los clientes debe ser una prioridad en las estrategias de gestión de la organización, cobrando mayor preponderancia en instituciones prestadoras de servicios. La investigación desarrollada está encaminada a identificar las principales limitaciones que posee el servicio de rehabilitación en los diferentes centros de salud de la Zona 3, utilizando el modelo Servqual para la evaluación de la calidad de los servicios. Se aplica la encuesta relacionada con la Diferencia 5 del modelo Servqual que evalúa la satisfacción, aplicando a 76 pacientes que acuden a los servicios de rehabilitación de Centros de Salud de la zona. La aplicación permitió conocer las principales dificultades que presentan estas empresas al desarrollar sus servicios.

**PALABRAS CLAVES:** calidad de los servicios, satisfacción de los clientes, instituciones de salud.

**TITLE:** Quality of service and level of satisfaction in health center rehabilitation areas.

**AUTHORS:**

1. Dr. Ariel Romero Fernández.
2. Esp. Iruma Alfonso González.
3. M.D. Lester Wong Vázquez.

**ABSTRACT:** Quality of service and customer satisfaction should be a priority in the management strategies of the organization, taking on greater preponderance in service providers. The research developed is aimed at identifying the main limitations that the rehabilitation service has in the different health centers of Zone 3, using the Servqual model for the evaluation of the quality of services. The Survey related to Difference 5 of the Servqual model that evaluates satisfaction is applied to 76 patients who go to the rehabilitation services of health centers in the area. The application allowed to know the main difficulties that these companies present when developing their services.

**KEY WORDS:** quality of services, customer satisfaction, health institutions.

**INTRODUCCIÓN.**

La calidad de los servicios de salud es una de las prioridades de la Organización Panamericana de la Salud (OPS) y de la Organización Mundial de la Salud (OMS), pues brindar un servicio con altos estándares de humanismo y calidad es un gran aliciente para aquellas personas que se encuentran vulnerables con respecto a su salud (Torres y Vázquez, 2015).

La imagen corporal es la representación que se crea en la mente de las personas sobre su propio cuerpo, lo cual implica que no tiene por qué haber relación entre la apariencia física y la imagen corporal. Fernández, González, Contreras y Cuevas (2015), consideran que en la valoración de la imagen corporal incide directamente la actitud y la caracterización que las personas hacen de su cuerpo.

La imagen corporal es la construcción multidimensional de las representaciones internas y externas de las estructuras corporales agregadas a la apariencia física, y puede estar influenciada por el sexo, la edad, los medios de comunicación, además de las creencias y los valores insertados en una cultura. Tales valores pueden cambiar a lo largo de la vida debido al hecho de que es un mecanismo subjetivo en el que la representación mental de la apariencia física depende de la manera en que el individuo conceptualiza su propio cuerpo (Soto et al., 2015).

En este sentido, puede evaluarse la imagen corporal de personas de edad avanzada, mostrando que practicar ejercicio físico demuestra que la práctica de actividades físicas favorece la experiencia con el cuerpo al promover una imagen corporal positiva e integradora. Más allá de una mejor percepción de la imagen corporal, la práctica del ejercicio físico en los ancianos parece ser un factor que permite una mayor satisfacción con la vida y la autoestima durante el envejecimiento (Oliveira et al., 2018).

Los estudios muestran diferentes porcentajes de dolor crónico entre los ancianos, y puede variar de 29.3 a 51.4%; sin embargo, cualquier dolor puede causar fatiga, anorexia, cambios en el sueño, estreñimiento, náuseas y dificultad de concentración, generando sufrimiento. Los individuos que tienen algún tipo de dolor pueden verse afectados por cambios en la independencia para realizar sus actividades diarias y la capacidad de disfrutar de la vida (Ferretti, Dos Santos, Guriatti y Maihack, 2018).

Entre los estudios realizados sobre el tema se destaca la desarrollada por Freire y Cardoso (2017), los cuales realizan una investigación para determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que reciben fisioterapia en el Instituto Nacional de Rehabilitación. Ellos logran evidenciar que el nivel de satisfacción de estos pacientes fue aceptable. Sin embargo, la capacidad de respuesta de la institución se vio afectada evidenciando niveles menores al 77%.

Se han desarrollado importantes estudios sobre la satisfacción de los usuarios con los servicios de salud, se destacan los realizados por: Bernal, Pedraza y Sánchez (2015); Saturno, Hernández, Magaña, García y Vertiz (2015); Ramos, Rivera, Pérez, Lara y Moreno (2016); Ayala y Ortega (2017); Domínguez et al. (2017); Pérez, Orlandoni, Ramoni y Valbuena (2017) y Álvarez, Vea y Pérez (2018), los que consideran que la salud es un derecho humano y que debe ser un servicio de altos estándares de calidad.

Por su parte, Zaragoza (2015) aplica el modelo Servqual en el área de rehabilitación física y establece los indicadores que afectan la satisfacción de los usuarios específicamente, aquellos donde sus percepciones son inferiores a las expectativas. El investigador define las causas que afectan la satisfacción de los usuarios y la calidad del servicio a través de las dimensiones del modelo Servqual. La investigación que se propone tiene la finalidad de identificar las principales limitaciones que posee el servicio de rehabilitación en los diferentes centros de salud de la Zona 3 con la utilización del modelo Servqual para la evaluación de la calidad de los servicios.

## **DESARROLLO.**

Esta investigación se basó en un enfoque combinado (cualitativo y cuantitativo), se utilizó la observación científica y se realizaron entrevistas. En esta investigación se utilizó este enfoque para la comprensión exhaustiva de los fenómenos en estudio; es decir, con una perspectiva holística para analizar la situación actual del área de rehabilitación.

La investigación descriptiva puesto que permite detallar las características de la atención; es decir, del área de rehabilitación de centros de salud en relación a la calidad del servicio aplicada. De tal forma se analiza e interpreta la realidad actual de las variables en estudio y su relación.

Esta investigación permitió recopilar y analizar datos secundarios, como son libros tanto físicos como digitales, artículos investigaciones que fueron realizadas anteriormente y guardan relación con el tema de investigación y artículos de revista. Este análisis permitió comprender de mejor manera las variables de estudio y tener una guía sólida para argumentar con mayor precisión la discusión.

Se aplicó la investigación de campo, la cual permitió recolectar datos primarios sobre las opiniones de los pacientes del área de rehabilitación física, mismos que se basan en la realidad actual, donde estos pacientes adquieren los servicios de rehabilitación. De tal forma, la encuesta, entrevista y ficha de observación, se obtuvieron datos precisos sobre la satisfacción y la atención percibida.

En la presente investigación se decidió escoger 5 centros de salud en la zona tres identificándose 76 pacientes que acuden a los servicios de rehabilitación. Se utilizó el cuestionario Servqual dirigidas a todos los pacientes o personas encargadas de acompañarlos hasta el Centro para recibir el servicio de Rehabilitación Física. El cuestionario posee cinco atributos que se identifican para evaluar la satisfacción de los pacientes con el servicio de rehabilitación en estos centros de salud.

A continuación, se muestran los resultados de la aplicación del cuestionario Servqual para evaluar la satisfacción de los pacientes con el servicio de rehabilitación en centros de salud seleccionados a nivel de la zona 3.

P – pésimo.

M – mal.

R – regular.

B – bien.

E – excelente.

- **Atributo Tangibilidad.**

Tabla 1. Preguntas de la Encuesta relacionadas con la tangibilidad.

<b>Pregunta</b>	<b>P</b>	<b>M</b>	<b>R</b>	<b>B</b>	<b>E</b>
Apariencia de los locales, mobiliario y equipos			12	58	6
Comodidad en la sala de rehabilitación		7	15	54	
Limpieza de los locales			7	60	9
Apariencia física de los empleados		2	9	65	
Uso y modernidad de la tecnología		21	23	32	
Iluminación de los locales			11	60	5
Accesibilidad a la sala de rehabilitación		13	24	39	
Materiales utilizados en la rehabilitación		8	17	51	
<b>Total</b>		<b>51</b>	<b>118</b>	<b>419</b>	<b>20</b>

**Fuente:** Elaboración propia.

- **Atributo Fiabilidad.**

Tabla 2. Preguntas de la Encuesta relacionadas con la fiabilidad.

<b>Pregunta</b>	<b>P</b>	<b>M</b>	<b>R</b>	<b>B</b>	<b>E</b>
Utilidad del servicio de rehabilitación			10	58	8
Respuesta recibida del servicio solicitado			7	60	9
Valor de la información suministrada por los empleados		3	25	41	7
Cumplimiento de los estándares prometidos y publicitados al paciente		5	31	40	
Asistencia a los pacientes por parte de los empleados de la sala de rehabilitación			14	50	12
Tiempo de prestación del servicio		7	23	46	
Disponibilidad de los equipos de rehabilitación		21	29	26	
Disponibilidad de los materiales y otros insumos necesarios para prestar el servicio		13	28	35	
Cumplimiento de las especificaciones del servicio prestado		10	1	5	
<b>Total</b>		<b>59</b>	<b>188</b>	<b>401</b>	<b>36</b>

**Fuente:** Elaboración propia.

- **Atributo Capacidad de Respuesta.**

Tabla 3. Preguntas de la Encuesta relacionadas con la Capacidad de Respuesta.

Pregunta	P	M	R	B	E
El horario es accesible al paciente		15	23	38	
Rapidez en el servicio		9	27	40	
Puntualidad de los trabajadores de la clínica			21	50	5
El tiempo de espera para el servicio		13	25	36	2
Tiempo de prestación del servicio		17	24	35	
Cumplimiento de los plazos para la prestación del servicio		9	26	38	3
Disponibilidad de productos para la prestación del servicio		5	17	50	4
Capacidad de los especialistas para dar respuesta a las necesidades de los pacientes		8	22	38	8
<b>Total</b>		<b>76</b>	<b>185</b>	<b>325</b>	<b>22</b>

**Fuente:** Elaboración propia.

- **Atributo Seguridad.**

Tabla 4. Preguntas de la Encuesta relacionadas con la Seguridad.

Pregunta	P	M	R	B	E
Competencias de los profesionales del centro de salud			11	60	5
Cortesía de los empleados		2	12	64	
Amabilidad de los empleados		3	17	54	2
Seguridad a la hora de prestar el servicio		7	22	47	
Confidencialidad de la información suministrada			6	70	
Trato justo		1	19	50	6
Transparencia del personal del centro de salud			15	60	1
Honestidad del personal			4	70	2
Confianza que genera el personal			17	59	
<b>Total</b>		<b>13</b>	<b>123</b>	<b>534</b>	<b>16</b>

**Fuente:** Elaboración propia.

- **Atributo Empatía.**

Tabla 5. Preguntas de la Encuesta relacionadas con la Empatía.

<b>Pregunta</b>	<b>P</b>	<b>M</b>	<b>R</b>	<b>B</b>	<b>E</b>
Comunicación de los empleados			12	61	3
Flexibilidad de los empleados para la prestación del servicio		5	27	4	
Servicio a la medida		2	19	50	5
Ayuda a los pacientes al desarrollar el servicio		3	24	47	2
Personalización del servicio		5	21	50	
Adaptación a las necesidades de los pacientes		3	17	48	8
Capacidad de adaptación en situaciones adversas		11	28	37	
<b>Total</b>		<b>29</b>	<b>148</b>	<b>297</b>	<b>18</b>

**Fuente:** Elaboración propia.

En la tabla 6 se resume la valoración de los cinco atributos incluidos para el análisis de la satisfacción de los pacientes con el servicio de rehabilitación de los centros de salud de la zona 3.

Tabla 6. Resumen la valoración de los cinco atributos.

<b>Atributo</b>	<b>P</b>	<b>M</b>	<b>R</b>	<b>B</b>	<b>E</b>
Tangibilidad		51	118	419	20
Fiabilidad		59	188	401	36
Capacidad de Respuesta		76	185	325	22
Seguridad		13	123	534	16
Empatía		29	148	297	18
<b>Total</b>		<b>228</b>	<b>762</b>	<b>1976</b>	<b>112</b>

**Fuente:** Elaboración propia.



Al aplicar el cuestionario Servqual para evaluar la satisfacción de los pacientes con el servicio de rehabilitación en diferentes centros de salud de la zona 3, se identificaron los principales aspectos que influyen directamente en la percepción de estos pacientes, a continuación, un análisis de los 5 atributos evaluados.

- **Tangibilidad.**

Este atributo tiene altas valoraciones positivas, sin embargo, alrededor del 28% de las respuestas de los pacientes están en las categorías regular y mal, lo que implica que existe insatisfacción de los pacientes con los elementos tangibles de las salas de rehabilitación, los aspectos más afectados son:

1. Uso y modernidad de la tecnología.
2. Accesibilidad a la sala de rehabilitación.
3. Materiales utilizados en la rehabilitación.
4. Comodidad en la sala de rehabilitación.
5. Apariencia física de los empleados.

- **Fiabilidad.**

Este atributo es peor valorado que la tangibilidad pues el 36% de las respuestas de los pacientes están en las categorías regular y mal, lo que implica que existe una alta insatisfacción de los pacientes con la fiabilidad del servicio de las salas de rehabilitación, los elementos peor valorados son:

1. Disponibilidad de los equipos de rehabilitación.
2. Disponibilidad de los materiales y otros insumos necesarios para prestar el servicio.
3. Cumplimiento de las especificaciones del servicio prestado.
4. Tiempo de prestación del servicio.
5. Cumplimiento de los estándares prometidos y publicitados al paciente.
6. Valor de la información suministrada por los empleados.

- **Capacidad de Respuesta.**

La capacidad de respuesta ha tenido una mala evaluación pues más del 42% de las respuestas de los pacientes están en las categorías regular y mal, lo que implica que existe una alta insatisfacción de los pacientes con la capacidad de respuesta en las salas de rehabilitación, los elementos peor valorados son:

1. Tiempo de prestación del servicio.
2. El horario es accesible al paciente.
3. Tiempo de espera para el servicio.
4. Rapidez del servicio.
5. Cumplimiento de los plazos para la prestación del servicio.
6. Capacidad de los especialistas para dar respuesta a las necesidades de los pacientes.
7. Disponibilidad de productos para la prestación del servicio.

- **Seguridad.**

El atributo seguridad es el mejor valorado, sin embargo, casi el 20% de las respuestas de los pacientes están en las categorías regular y mal, lo que implica que los pacientes no están totalmente seguros con el servicio prestado en las salas de rehabilitación, los elementos peor valorados son:

1. Seguridad a la hora de prestar el servicio.
  2. Amabilidad de los empleados.
  3. Cortesía de los empleados.
  4. Trato justo a los pacientes.

- **Empatía.**

Este atributo también fue mal valorado, puesto que el 35% de las respuestas de los pacientes están en las categorías regular y mal, lo que implica que los pacientes están muy insatisfechos con la empatía en el servicio prestado en las salas de rehabilitación, los elementos peor valorados son:

1. Capacidad de adaptación en situaciones adversas.
2. Personalización del servicio.
3. Flexibilidad de los empleados para la prestación del servicio.
4. Adaptación a las necesidades de los pacientes.
5. Ayuda a los pacientes al desarrollar el servicio.
6. Servicio a la medida.

Morales, Hernández y Blanco (2009), aplican el modelo Servqual para evaluar la calidad en organizaciones deportivas y hacen una adaptación al modelo. En su investigación destacan las bondades de este modelo para la evaluación de la calidad de los servicios y al aplicarlo logran determinar el índice de fiabilidad y validez de los datos obtenidos, evidenciando que este modelo posee una alta fiabilidad y validez para la evaluación de la calidad de los servicios.

Por su parte, Assunção, Queiroga, Bogoni y Rodrigues (2017), aplican el modelo Servqual para evaluar la calidad del servicio en dispositivos móviles en el sector privado del transporte de pasajeros en algunas regiones de Brasil. En el estudio logran comparar las expectativas y percepciones de los consumidores con respecto a este servicio de transporte ofrecido por dispositivos móviles en una escala Likert de siete puntos. El estudio logró demostrar que mientras mayor es la distancia de transportación más negativa es la percepción de los usuarios, lo cual significa que es en el caso en que más rápido se deben implementar las mejoras.

En Ecuador se destaca el trabajo realizado por Basantes, Vinuesa, Coronel, Davalos y Miño (2019), los cuales establecen las brechas según el modelo Servqual entre las expectativas y las percepciones de los estudiantes de la Universidad Nacional de Chimborazo con respecto a los servicios educativos. En el estudio transversal incluyen una muestra de 320 estudiantes de la universidad los cuales evaluaron la calidad de los servicios educativos con un valor de expectativas  $4.34 \pm 0.63$  y  $3.56 \pm$

0.68 de percepciones, lo que implica que las expectativas de los estudiantes fueron mayores que sus percepciones evidenciando insatisfacción con los servicios educativos.

## **CONCLUSIONES.**

La calidad del servicio se ha convertido en una estrategia indispensable para el logro de la excelencia y competitividad empresarial. Sin embargo, la satisfacción del cliente es una de las alternativas más eficaces para las organizaciones que se dedican a la prestación de servicios.

La aplicación del cuestionario Servqual para la evaluación de la satisfacción de los clientes con el servicio de rehabilitación en centros de salud de la zona 3 permitió identificar las principales oportunidades de mejora en la prestación de los servicios de estas importantes organizaciones.

Los atributos mejor valorados por los pacientes fueron: seguridad y tangibilidad los cuales tuvieron un nivel de satisfacción por encima del 80%, mientras los peor valorados fueron empatía, fiabilidad y capacidad de respuestas con un nivel de insatisfacción superior al 30%, por lo que estos centros de salud deben trabajar en minimizar las insuficiencias en estos tres atributos.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.**

1. Álvarez, M. E., Vea, H., & Pérez, J. (2018). Evaluación de la calidad de la atención al adulto mayor en el primer nivel de salud. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 34 (2).
2. Assunção, T., Queiroga, A., Bogoni, T. H. y Rodrigues, N. (2017). Calidad en servicios y dispositivos móviles: un análisis desde la aplicación del modelo Servqual / Calidad en servicios y dispositivos móviles: un análisis desde la aplicación del modelo Servqual. *Revista FSA (Centro de la Universidad de San Agustín)*. 14 (4), 19-39.

3. Ayala, L. P. & Ortega, R. S. (2017). Effects Health Service Quality: A Comparative Study In Public Hospitals Vs. Private Hopitals In Puerto Rico Efectos De La Calidad De Los Servicios De Salud: Un Estudio Comparativo En Hospitales Publicos Vs. Hospitales Privados En Puerto Rico. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 10 (5), pp. 1-11.
4. Basantes, R., Vinueza, A., Coronel, J.M., Davalos, E. & Miño, G.E. (2019). Brecha según el Modelo Servqual entre las expectativas y las percepciones de los estudiantes con respecto a los servicios educativos en la Universidad Nacional de Chimborazo. *Revista Didasc@lia: Didáctica y Educación*, 10(1). Recuperado de:  
<https://refcale.uleam.edu.ec/index.php/didascalia/article/view/3021>
5. Bernal, I. B., Pedraza, N. A., & Sánchez, M. L. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios gerenciales*, 31 (134), pp. 8-19.
6. Domínguez, J., Thomas, V., Farfán, G., Fernández, O., Montenegro, H., Rubinstein, A., & Torres, A. (2017). Estrategia para la Mejora de la Calidad de los Servicios de Salud: Aportación de la Medicina Familiar (2° parte), I Cumbre Iberoamericana de Medicina Familiar. *Revista Chilena de Medicina Familiar*, 4 (1), pp. 25-30.
7. Fernández, J. G., González, I., Contreras, O. y Cuevas, R. (2015). Relación entre imagen corporal y autoconcepto físico en mujeres adolescentes. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 47 (1), pp. 25-33.
8. Ferretti, F., dos Santos, T. D., Giuriatti, L., y Maihack, A. P. (2018). Calidad del sueño en ancianos con y sin dolor crónico. *BrJP*, 1 (2), pp. 1 - 10. Recuperado de:  
[http://www.scielo.br/pdf/brjp/v1n2/pt\\_1806-0013-brjp-01-02-0141.pdf](http://www.scielo.br/pdf/brjp/v1n2/pt_1806-0013-brjp-01-02-0141.pdf)
9. Freire, P. y Cardoso, D. M. (2017). El aspecto físico y las repercusiones en la calidad de vida y autonomía de personas mayores afectadas por la lepra. *Enfermería Global*, (46), 336.

10. Morales, V., Hernández, A., & Blanco, Á. (2009). Evaluación de la calidad en organizaciones deportivas: adaptación del modelo SERVQUAL. *Revista de Psicología del deporte*, 18 (2), pp. 137-150.
11. Oliveira, D. V., Andrade, R. J., Moreira, C., Marques S., Carnalozzi, A. Y Cavaglieri, C. (2018). Factores asociados con la insatisfacción con la imagen corporal de los ancianos que practican el entrenamiento con pesas. *Fisioterapia en movimiento*, Vol. 31, pp. 1 - 10. Recuperado de: <http://www.scielo.br/pdf/fm/v31/1980-5918-fm-31-e003113.pdf>
12. Pérez, M. O., Orlandoni, G., Ramoni, J. y Valbuena, M. (2017). Evaluación de la Calidad en la Prestación de Servicios de Salud por medio de series de tiempo enmarcado en la metodología Seis Sigma. *Eco matemático*, pp. 73-77.
13. Ramos, P., Rivera, F., Pérez, R. S., Lara, L., & Moreno, C. (2016). Diferencias de género en la imagen corporal y su importancia en el control de peso. *Escritos de Psicología (Internet)*, 9 (1), pp. 42-50.
14. Saturno, P. J., Hernández, M., Magaña, L., Garcia, S., & Vertiz, J. D. (2015). Estrategia integral de formación para la mejora continua de la calidad de los servicios de salud. *salud pública de méxico*, Vol. 57, pp. 275-283.
15. Soto, M., Marín, B., Aguinaga, I., Guillén, F., Serrano, I., Canga, N., y Annan, J. (2015). Análisis de la percepción de la imagen corporal que tienen los estudiantes universitarios de Navarra. *Nutrición Hospitalaria*, 31 (5), pp. 2269-2275.
16. Torres, M. y Vázquez, C. L. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Compendium*, 18 (35), pp. 57-76.
17. Zaragoza, E. (2015). *Aplicación del modelo de calidad del servicio Servcual en el área de recursos humanos de la empresa National Car Rental en México. (Tesis de Maestría)*. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente, México.

**DATOS DE LOS AUTORES.**

- 1. Ariel Romero Fernández.** Ingeniero en Minas. Doctor en Ciencias Técnicas. Director de Investigación de la Universidad Regional Autónoma de los Andes (UNIANDES). Tungurahua, Ecuador. Correo: [dir.investigacion@uniandes.edu.ec](mailto:dir.investigacion@uniandes.edu.ec)
- 2. Iruma Alfonso González.** Licenciada en Derecho. Especialista en Derecho Civil. Docente de la carrera de Medicina de la Universidad Regional Autónoma de los Andes (UNIANDES). Tungurahua, Ecuador. Correo: [ua.irumaalfonso@uniandes.edu.ec](mailto:ua.irumaalfonso@uniandes.edu.ec)
- 3. Lester Wong Vázquez.** Doctor en Medicina. Especialista en Primer Grado en Medicina General Integral. Docente de la carrera de Medicina de la Universidad Regional Autónoma de los Andes (UNIANDES). Tungurahua, Ecuador. Correo: [ua.lesterwong@uniandes.edu.ec](mailto:ua.lesterwong@uniandes.edu.ec)

**RECIBIDO:** 4 de diciembre del 2019.

**APROBADO:** 17 de diciembre del 2019.