

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Escuela Académico Profesional de Tecnología Médica
Especialidad en Terapia Física y Rehabilitación

Tesis

**Calidad de servicio en terapia física mediante
plataforma Zoom y satisfacción del personal
laboral en una empresa privada, Lima-2021**

Elmer Ovarli Silva Cachay

Para optar el Título Profesional de
Licenciado en Tecnología Médica con Especialidad
en Terapia Física y Rehabilitación

Huancayo, 2021

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Continental por haberme facilitado realizar la investigación y al Dr. Armando Moisés Carrillo Fernández, quien acepto ser mi asesor de tesis y me acompañó durante todo el proceso de elaboración.

A los trabajadores y dueños de la empresa, que me facilitaron la elaboración de mi tesis y a mi familia que siempre estuvo dándome el impulso durante todo el tiempo de mi formación.

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a mi madre Reyna y a mi segunda madre Flor. Dos mujeres responsables de mi formación como profesional y como una buena persona.

ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS	ii
DEDICATORIA.....	iii
ÍNDICE	iv
ÍNDICE TABLAS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
INTRODUCCIÓN	ix
CAPÍTULO I	10
PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO	10
1.1 Planteamiento y formulación del problema	10
1.2 Formulación del problema	12
1.3 Objetivos	12
1.4 Justificación e importancia	13
1.5 Hipótesis y descripción de variables	14
CAPÍTULO II	16
MARCO TEÓRICO.....	16
2.1 Antecedentes del problema	16
2.2 Bases teóricas.....	22
2.3 Definición de términos básicos.....	28
CAPÍTULO III	30
METODOLOGÍA.....	30
3.1 Método, y alcance de la investigación.....	30
3.2 Diseño de la investigación	30
3.3 Población y muestra.....	31
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	32
CAPÍTULO IV	34
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	34
4.1 Resultados del tratamiento y análisis de la información.....	34
4.2 Prueba de hipótesis	35
4.3 Discusión de resultados	43

CONCLUSIONES.....	46
RECOMENDACIONES	48
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	50
ANEXOS	54
Anexo 1	54
Anexo 2.....	62
Anexo 3.....	68
Instrumentos usados para esta investigación	68
Anexo 4.....	74
Anexo 5.....	80

ÍNDICE TABLAS

Tabla 1 Existe calidad de servicio en terapia física mediante plataforma Zoom y satisfacción del trabajador.....	35
Tabla 2 Dimensión: Fiabilidad y satisfacción	36
Tabla 3 Dimensión: Capacidad de respuesta y satisfacción.....	37
Tabla 4 Dimensión: Seguridad y satisfacción	38
Tabla 5 Dimensión: Empatía y satisfacción	39
Tabla 6 Dimensión: Aspectos tangibles y satisfacción.....	40
Tabla 7 Calidad de servicio y satisfacción	41
Tabla 8 Prueba de Kappa	41

RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue establecer si existe asociación entre calidad de servicio en terapia física mediante plataforma Zoom y satisfacción del personal laboral en una empresa privada, Lima-2021. La metodología empleada fue: El método científico, de tipo básica, nivel correlacional; no experimental, transversal, prospectivo, observacional, conformada por una población de 80 personas que laboran en una empresa privada de confección, de muestra tipo probabilístico con 67 personas. Se utilizó la técnica para datos primarios, dentro de está la escala, teniendo como instrumento de datos primarios la escala de Likert. Como resultado se obtuvo, 34 trabajadores de confección manifiestan que si existe calidad de servicio en terapia física mediante plataforma Zoom y satisfacción de los mismos que recibieron este servicio, lo cual representa el 50,7%, al mismo tiempo 33 trabajadores manifiestan que no existe calidad de servicio ni satisfacción, lo cual representa el 49,3%. Con un coeficiente de significancia menor a 0,05, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de esta investigación. Conclusión se estableció que existe asociación y muy buena concordancia (valor de Kappa=1) entre calidad de servicio en terapia física mediante plataforma Zoom y satisfacción del personal laboral en una empresa privada, Lima-2021.

Palabras clave: Calidad de servicio, plataforma Zoom, Satisfacción, trabajador en confección.

ABSTRACT

The objective of this research was to establish whether there is an association between quality of service in physical therapy using the zoom platform and satisfaction of workforce in a private company, Lima 2021. The methodology used was: The scientific method, basic type, correlational level, non-experimental, cross-sectional, prospective, observational, made up of a population of 80 people who work in a private company in Lima, with a probabilistic sample of 67 people. The technique was used for primary data, within this the scale, having the Likert scale as the primary data instrument. As a result, 34 garment workers state that if there is quality of service between physical therapy through the Zoom platform and satisfaction of those who received this service, which represents 50,7%, at the same time 33 workers state that there is no quality of service or satisfaction, which represents 49,3%. With a significance coefficient less than 0,05, the null hypothesis was rejected, and the hypothesis of this investigation was accepted. Conclusion it was established that there is an association and a very good concordance (Kappa value=1) between quality of service in physical therapy using the Zoom platform and satisfaction of the workforce in a private company, Lima-2021.

Keywords: Service quality, Zoom platform, satisfaction, garment worker.

INTRODUCCIÓN

Establecer la asociación entre calidad de servicio en terapia física mediante plataforma Zoom y satisfacción del personal laboral en una empresa privada, Lima-2021, es una necesidad en tiempos donde la comunicación presencial es restringido debido a un contexto de pandemia. Por lo tanto, se planteó como objetivo general el poder establecer si existe asociación entre calidad de servicio en terapia física mediante plataforma Zoom y satisfacción del personal laboral en una empresa privada, en la ciudad de Lima. Así como también las diferentes asociaciones a través de los objetivos específicos entre las dimensiones de la variable calidad de servicio como son fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles del servicio y la variable satisfacción. Se planteó la siguiente hipótesis general: Existe asociación entre calidad de servicio en terapia física mediante plataforma Zoom y satisfacción del personal laboral en una empresa privada, Lima-2021. Teniendo como variable de asociación la calidad de servicio en terapia física mediante plataforma Zoom y variable de supervisión satisfacción del trabajador. Para responder la hipótesis se analizó, los resultados de los instrumentos Servqual y satisfacción aplicados a los 67 trabajadores en el software SPSS 21, los cuales fueron procesados previamente mediante la prueba estadística de Chi cuadrado para establecer la asociación entre variables y dimensiones. Además, para esta investigación se usó el Índice Kappa de Cohen para establecer el nivel de concordancia. La finalidad de este trabajo proviene por la situación problemática que atraviesa el país debido a la pandemia por COVID-19 y el incremento de problema crónicos en la salud de los trabajadores de confección. Los servicios de salud ante esta situación deben adecuarse a tecnologías que faciliten la interacción, comunicación y atención con las personas que lo necesitan, previniendo los problemas músculo esqueléticos crónicos, brindando servicios de calidad y satisfactorios.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1 Planteamiento y formulación del problema

De acuerdo con el Banco mundial (1), en un informe reciente de la Organización Mundial de la Salud y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, mencionan que los servicios de salud de baja calidad disminuyen el progreso de las mejoras en salud de todos los niveles socioeconómicos. Como es el caso en países subdesarrollados y en vías de desarrollo, en los cuales el 10% puede contraer alguna complicación, en cambio en países desarrollados solo el 7%. Cada año según la World Physiotherapy (2) realiza un censo de sus organizaciones miembros. En el censo de 2020 sabemos que el 75% de las organizaciones miembros informaron que los fisioterapeutas están autorizados a proporcionar servicios de telesalud. Según este censo América del Sur representa el 91%.

Sin embargo, según Hernández et al (3), en su investigación realizada a 14 206 personas adultas, detalla que las personas atendidas en establecimientos de salud que pertenecen al Ministerio de Salud a nivel nacional, durante el año 2018, en un 74,3% manifiesta que la atención fue buena o muy buena. Además, resalta los

departamentos con mayor satisfacción, siendo Amazonas 89,3%, Cajamarca 89,0%, Loreto 87,1%; dentro de los departamentos con menor satisfacción se encuentran Cusco 56,7%, Ica 58,4%, Tacna 63,4% y Madre de Dios 65,3%.

Amaya et al (4), menciona que durante la pandemia de COVID-19 es inevitable adoptar medidas de aislamiento a nivel mundial, debido a esta situación los procedimientos se restringen, los tratamientos crónicos se descontinúan, dentro de los cuales la rehabilitación física no es la excepción. En general internacionalmente las Asociaciones de rehabilitación están implementando el uso de nuevas tecnologías digitales sugiriendo el uso de la Telerehabilitación, dentro de estas, destacan la Asociación Estadounidense de Terapia Física, y otras asociaciones en Reino Unido, Canadá y Australia. Según el portal del Ministerio de Salud (5) el Hospital Villa El Salvador ha brindado rehabilitación Física a sus pacientes a través de videollamadas, hacia finales de 2020 y tan solo con dos meses y medio de creación ha logrado realizar 480 videollamadas a pacientes post-COVID-19 dados de alta en la comodidad de sus hogares.

En el Perú según el Ministerio de la Producción (6), en un estudio realizado en 2015, manifiesta que la industria textil brinda 412 mil puestos de trabajo, lo cual representa el 8,9% de la población económicamente activa. En tal sentido en la empresa privada donde se realizó el estudio, la actividad que realiza es de confección de prendas de vestir como casacas y pantalones en material jeans. Para cumplir con esta actividad los trabajadores de esta empresa trabajan en promedio de 8 a 10 horas diarias en la posición sedente y bípeda, debido a ello todos ellos presentan dolores de espalda siendo los más recurrentes la zona lumbar y cervical. Ante esta problemática resulta necesario plantearnos alternativas que brinden soluciones o que contribuyan a minimizarlas, reducir los tiempos de espera en comparación con los servicios de salud presenciales, por lo tanto, consideramos que una alternativa que sea de buena calidad y que pueda satisfacer a los trabajadores será de gran ayuda.

1.2 Formulación del problema

Problema general

¿Existe asociación entre calidad de servicio en terapia física mediante plataforma Zoom y satisfacción del personal laboral en una empresa privada, Lima - 2021?

Problemas específicos

1. ¿Existe asociación entre la dimensión de fiabilidad y satisfacción del personal laboral en una empresa privada, Lima-2021?
2. ¿Existe asociación entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del personal laboral en una empresa privada, Lima-2021?
3. ¿Existe asociación entre la dimensión seguridad y satisfacción del personal laboral en una empresa privada, Lima-2021?
4. ¿Existe asociación entre la dimensión empatía y satisfacción del personal laboral en una empresa privada, Lima-2021?
5. ¿Existe asociación entre la dimensión aspectos tangibles y satisfacción del personal laboral en una empresa privada, Lima-2021?

1.3 Objetivos

Objetivo general

Establecer si existe asociación entre calidad de servicio en terapia física mediante plataforma Zoom y satisfacción del personal laboral en una empresa privada, Lima-2021

Objetivos específicos

1. Establecer si existe asociación entre la dimensión de fiabilidad y satisfacción del personal laboral en una empresa privada, Lima-2021.

2. Establecer si existe asociación entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del personal laboral en una empresa privada, Lima-2021.
3. Establecer si existe asociación entre la dimensión seguridad y satisfacción del personal laboral en una empresa privada, Lima-2021.
4. Establecer si existe asociación entre la dimensión empatía y satisfacción del personal laboral en una empresa privada, Lima-2021.
5. Establecer si existe asociación entre la dimensión aspectos tangibles y satisfacción del personal laboral en una empresa privada, Lima-2021.

1.4 Justificación e importancia

Justificación teórica

Ante la situación problemática que atraviesa el país debido a la pandemia por COVID-19, los servicios de salud en los departamentos de fisioterapia brindan atención personal reducida, ante esta situación deben adecuarse a tecnologías que faciliten la interacción, comunicación y atención con las personas que lo necesitan, previniendo el contagio y diseminación de la infección, además de contrarrestar el avance de condiciones desfavorables en procesos crónicos como dolor musculoesquelético.

En el presente estudio se pretende establecer el nivel de calidad de un servicio realizado mediante la plataforma Zoom, por parte del profesional fisioterapéutico en trabajadores de la industria textil en el rubro de confección de prendas de vestir. Asimismo, si este servicio brindado cumple con las expectativas y necesidades de los usuarios, por lo cual es importante conocer su satisfacción, o de lo contrario poder identificar las falencias de esta modalidad, con el propósito de solucionarlas e implementarlas a mayor población en el futuro.

Justificación práctica

Conocer el nivel de satisfacción del trabajador laboral de una empresa en cuanto a su salud física permite mejorar progresivamente en la calidad de servicio que brinda la institución o el profesional de terapia física considerando los aspectos humanitarios y asistenciales.

Es necesario conocer los problemas que atraviesan los trabajadores de empresas textiles con la finalidad de brindar alternativas, para que la satisfacción con respecto a una alternativa que les permita dar solución a sus problemas músculo esqueléticos y poder encontrar la forma de implementar esta nueva modalidad, surge este trabajo de investigación.

Justificación Social

Ante la presencia de una nueva modalidad de intervención de terapia física domiciliaria, dirigida a un determinado grupo de personas, realizada de manera virtual, con la única finalidad de brindar soluciones, en prevención y tratamiento se considera conveniente hacer un estudio que de ser de buena calidad y alcanzar la satisfacción de los usuarios, esta podría implementarse como una política en salud en toda el sector de confección, considerando que dicha implementación ayudaría a un mejor rendimiento laboral, lo cual conllevaría a una mejor producción y por lo tanto un mejor ingreso para las empresas y todo ello contribuiría a disminuir costos adicionales en salud tanto para el empresario como trabajador.

1.5 Hipótesis y descripción de variables

Hipótesis general

Existe asociación entre calidad de servicio en terapia física mediante plataforma Zoom y satisfacción del personal laboral en una empresa privada, Lima-2021.

Hipótesis específicas

1. Existe asociación entre la dimensión de fiabilidad y satisfacción del personal laboral en una empresa privada, Lima-2021.
2. Existe asociación entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del personal laboral en una empresa privada, Lima-2021.
3. Existe asociación entre la dimensión seguridad y satisfacción del personal laboral en una empresa privada, Lima-2021.
4. Existe asociación entre la dimensión empatía y satisfacción del personal laboral en una empresa privada, Lima-2021.
5. Existe asociación entre la dimensión aspectos tangibles y satisfacción del personal laboral en una empresa privada, Lima-2021.

La variable de supervisión satisfacción del trabajador.

La variable de asociación es la calidad de servicio en terapia física mediante plataforma Zoom.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del problema

Antecedentes Nacionales

Obregón et al (7), en su investigación, cuyo objetivo fue determinar la satisfacción de los adolescentes por la atención recibida en un servicio diferenciado de un establecimiento del primer nivel de atención de Lima. El estudio es de diseño observacional, descriptivo y transversal realizado con una muestra de 84 adolescentes atendidos en el Centro de Salud El Progreso (Carabayllo). Para evaluar la satisfacción de la atención recibida se usó el cuestionario SERVQUAL, adaptado y validado. Como resultados se obtuvo que la satisfacción de los adolescentes de 12 a 14 años (83,33%) con la atención representó en 28,57 %. En cuanto a las dimensiones, empatía y seguridad se obtuvieron mayores porcentajes de satisfacción (39,28 y 36,90 %, respectivamente). La apariencia física de las instalaciones ($6,45 \pm 0,82$) y la confianza establecida en la atención ($6,38 \pm 0,84$) fueron los indicadores de mayor puntaje en las expectativas. concluye que un reducido grupo de adolescentes estuvieron satisfechos

con la atención recibida, al mismo tiempo la mayor cantidad de adolescentes manifestaron satisfacción en relación con la dimensión empatía.

Choquecahua (8), realizó un trabajo de investigación cuyo objetivo fue determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo de los centros contratados de hemodiálisis de EsSalud en Lima y Callao, 2017. El estudio es descriptivo correlacional, no experimental, transversal. La muestra comprendió 349 pacientes, el instrumento usado fue la encuesta medida a través de la escala de Likert y la entrevista a profundidad. La satisfacción de los pacientes con la atención recibida representó el 81.8%. Las dimensiones valor percibido y empatía alcanzaron el 95.9% y 84.2% respectivamente, y la dimensión elementos tangibles con un 69% represento al menor porcentaje de satisfacción. concluye que, existe correlación significativa entre variables de calidad de servicio y satisfacción de los usuarios externos en las unidades de hemodiálisis en los distritos de Lima y Callao. Para ello se usó la prueba de correlación Chi-cuadrado con un valor $p < \alpha = 5\%$, lo cual permite dejar sin efecto la hipótesis nula.

Febres et al (9), realizó una investigación cuyo objetivo fue determinar la satisfacción de la calidad del servicio de los usuarios de consulta externo de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión - Huancayo, de julio a noviembre del 2016. Métodos. El estudio es observacional, descriptivo, de corte transversal, cuya muestra estuvo conformada por 292 pacientes. Como instrumento se usó el cuestionario estandarizado SERVQUAL. Los resultados obtenidos de la muestra el sexo femenino representa el 57%, entre las edades de 36 a 45 años. Además, los usuarios con educación secundaria completa fueron un 36% y el 63% fueron pacientes recurrentes. La satisfacción global fue de 60,3%. Las dimensiones más importantes fueron de seguridad y empatía con 86,8 % y 80,3 % de satisfacción respectivamente. La dimensión de aspectos tangibles con el 57,1 % de usuarios insatisfechos alcanzó el mayor nivel de insatisfacción, secundada por la dimensión de capacidad de respuesta

de los servicios de salud con una insatisfacción del 55,5%. Concluye que el sistema de salud debe implementar estrategias para mejorar el servicio de atención, con la finalidad de brindar una atención óptima para todos los usuarios.

Villafuerte et al (10), realizó un trabajo de investigación con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción y los factores asociados de los pacientes que reciben atención fisioterapéutica en el servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Cayetano Heredia. El estudio es descriptivo transversal realizado con una población de 108 pacientes seleccionados por muestreo no probabilístico que recibieron atención fisioterapéutica durante los meses de febrero a abril del 2017. La aplicación de la encuesta SERVQUAL modificada, y adaptada al Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, permitió obtener como resultado un nivel de insatisfacción global de los pacientes de un 31.48% y un nivel de satisfacción de un 68.52%. Las dimensiones de Capacidad de Respuesta con 46.30% y Fiabilidad con 38.15% mostraron mayor grado de insatisfacción. Además, entre la edad y la satisfacción global existe asociación significativa, así como el género con la capacidad de respuesta. Concluye que el nivel de satisfacción global en los pacientes encuestados es aceptable, menor satisfacción para la dimensión Capacidad de respuesta y la satisfacción global de los pacientes se encuentra relacionado con la edad.

Paripancca (11), En su investigación de objetivo general determinar si existe relación de la calidad de atención y satisfacción de los usuarios referidos de un hospital de asociación público-privada.2016 -2017. El diseño de estudio es correlación y tipo básica, enfoque cuantitativo. Contó con una población de 261 pacientes, para la recolección de datos usó la técnica de encuesta y de instrumento cuestionario SERVQUAL, por su validez y confiabilidad. Para el procesamiento de los datos se usó el estadístico Tau de Kendall. Se concluye en función a los resultados (p -valor = .000 < .05), que existe relación entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios referidos de un hospital de asociación público-privada.2016-2017.

Antecedentes Internacionales

Vidal et al (12), En su investigación se planteó como objetivo determinar el nivel de satisfacción del usuario por un trato digno en las Áreas de Terapia Ocupacional y Mecanoterapia del Centro de Rehabilitación y Educación Especial del Estado de Tabasco. El estudio es observacional, analítico, transversal y prospectivo. La población estuvo conformada por 280 pacientes, con una muestra de 122 usuarios; se implementó un cuestionario de 26 ítems. Se empleó la prueba Chi cuadrado de Pearson, aceptándose una $p \leq 0.05$. Los resultados obtenidos fueron 81 mujeres (66.4%) y 41 hombres (33.6%), con edades de 36.3 ± 13.4 años. Muy satisfecho con la atención recibida y con el tiempo de espera representó 81.1% y 76.2% respectivamente, en las Áreas de Terapia Ocupacional y Mecanoterapia. Concluye que, los resultados obtenidos fueron buenos, lo cual representa que el 76,2% se encuentra satisfecho con el tiempo de espera para ser atendido y el 81,1% con la atención del profesional en terapia física. Además, un porcentaje de 69,7% manifestó que el fisioterapeuta informa claro y comprensible.

Muñiz et al (13), en su investigación tuvo como objetivo evaluar el efecto de un ciclo de mejora en la atención a pacientes con cefalea en dos centros de Fisioterapia sobre la calidad asistencial y su asociación con la satisfacción percibida y su mejora clínica. En la metodología observó el cumplimiento de criterios de calidad en las historias clínicas de todos los pacientes con diagnóstico de cefalea tensional, cervicogénica o migraña en dos centros de Fisioterapia entre 2010 y 2014. En 2015, realizó en uno de los centros medidas correctivas, posteriormente reevaluó la calidad asistencial en ambos centros, usando el otro centro como control. En los resultados obtuvo en la primera evaluación, un número muy elevado de incumplimientos en todos los criterios en ambos centros. Tras el ciclo de mejora, en el centro donde se realizó medidas hubo una mejora significativa en el cumplimiento de los criterios de calidad, como la entrega de un cronograma de cefalea, que pasó del 0% a un 100% de

cumplimiento, además, hubo una mejor valoración en la calidad percibida por el paciente en el centro donde se aplicó las medidas respecto al de control, inclusive hubo una mejora en el estado de salud. Concluye que el uso de los métodos para mejorar calidad, con iniciativa interna, se obtuvieron mejoras significativas tanto en la calidad de la atención brindada como en la percepción de los usuarios hacia los servicios de fisioterapia, y la salud de los pacientes.

Chavarrea (14), en su trabajo de investigación tuvo como objetivo analizar las dimensiones de la calidad de servicio en el área de fisioterapia a través de la percepción de los usuarios en el Hospital Pablo Arturo Suarez en enero del 2018. Método: El estudio es observacional descriptivo. La muestra estuvo conformada por 45 pacientes que acuden al servicio de rehabilitación del Hospital Pablo Arturo Suarez, como instrumento utilizó una encuesta de percepción llamada SERVQUAL la cual fue adaptada para salud y aplicada en el área de rehabilitación, consta de 17 preguntas, 80 pacientes al día en el horario de 7:30 am a 12pm en el mes de enero del 2018 conforme la población, la muestra fue de 60, y la encuesta se realizó a 45. Los resultados demostraron que un 85% estaban muy de acuerdo con el servicio que recibían por parte del terapeuta físico, un 13% moderadamente acuerdo y el 2% se encontró en muy desacuerdo con el servicio recibido, los resultados se basan en las dimensiones del instrumento. Concluye que los pacientes manifiestan estar completamente de acuerdo con el servicio recibido por parte del profesional de servicio, enfatizando confianza hacia el terapeuta físico.

Álvarez (15), En su trabajo de investigación planteó como objetivo evaluar la cobertura, accesibilidad y calidad de los servicios de fisioterapia en el Centro de Rehabilitación y Educación Especial, 2 Centros de rehabilitación integral y 3 Unidades Básicas de Rehabilitación en San Luis Potosí. El estudio es cuantitativo, descriptivo, observacional y transversal. Las variables se midieron por información del centro de educación especial e instrumentos validados. La población estuvo conformada por

cuidadores o papás de niños menores de 18 años. El procesamiento de datos se hizo a través de un programa estadístico SPSS. Los resultados obtenidos muestran que la cobertura de los servicios de fisioterapia en general fue baja. En conclusión, el acceso es regular, obtuvo un puntaje variable de 13 a 65, con media de 43.28, mediana de 42, moda de 43, y desviación estándar de 5.36. En lo que respecta a la calidad fue alta, con un puntaje de 15 a 75 con media de 70.25, mediana de 73, moda de 75, y desviación estándar de 5.88. Concluye que el acceso no es del todo lo deseable, en cuanto a la calidad si bien es percibida como buena, los indicadores establecen que no lo es del todo.

Delgado (16), en su investigación planteó como objetivo determinar la calidad del servicio que brinda el hospital universitario de Guayaquil en el área de consulta externa mediante el reconocimiento de las brechas del proceso de atención al cliente. El estudio es descriptivo exploratorio. La población fue de 20. 313 personas, con una muestra de 378. El instrumento usado es el modelo Servqual que permitió reconocer los factores que inducen a la baja productividad, baja calidad de atención, baja satisfacción del 32% de los usuarios en cuanto a sus necesidades durante la consulta externa del Hospital Universitario de Guayaquil. Se concluye que el modelo Servqual, explica que el mayor influenciador en la calidad del servicio es la percepción y expectativa que tiene el usuario de un servicio y que las empresas desconocen, y el sector de la salud también lo hace actualmente. Además, implementando este modelo se podrá determinar estas diferencias, para lograr mejorar la satisfacción de los usuarios, reduciendo la deficiente calidad del servicio en los tiempos de espera y consulta, acceso y atención al cliente, que están relacionados a la satisfacción de los usuarios.

2.2 Bases teóricas

Telerehabilitación

Según el anteproyecto de Sánchez et al (17). Telerehabilitación consiste en brindar servicios de salud a distancia y usando la tecnología, por parte de los profesionales de Tecnología Médica con especialidad de Terapia Física y Rehabilitación, con la finalidad de promocionar, prevenir, evaluar, recuperar, habilitar y rehabilitar la capacidad funcional, usando técnicas y métodos individualizados, cuyo propósito es mejorar las funciones afectadas y calidad de vida. Otorgando a los pacientes pronta reinserción laboral, familiar y social. Este servicio se ofrece de manera individual o como parte de un tratamiento multidisciplinario, desde un domicilio o una institución prestadora de servicios de salud. Teniendo como ventaja principal ofertar los servicios de rehabilitación física a todas las personas.

Plataforma Zoom

Para Folse (18) la plataforma Zoom es una herramienta de video conferencia que permite llevar a cabo una reunión en tiempo real de personas que comparten localización diferente, pero con acceso a esta herramienta, para lo cual se necesita, internet, un dispositivo electrónico y conocimiento básico del funcionamiento de la aplicación.

De acuerdo con las definiciones anteriores del CTMP (Colegio Tecnólogo Médico del Perú) y Folse, este estudio hace referencia a la finalidad y previsión de servicios de salud a distancia brindado por los terapeutas físicos y recibidos por los trabajadores del rubro textil en confección a través de la plataforma Zoom.

Calidad.

Rodríguez et al (19), menciona una definición según la ASQC (Association Society Quality Control) que define calidad como un conjunto de características de un

producto, proceso o servicio que le confiere su aptitud para satisfacer las necesidades del usuario o cliente.

Álvarez (20) refiere que el sistema de calidad se define como el conjunto de la estructura de la organización; conjunto de responsabilidades, procedimientos, procesos y los recursos necesarios para concretar una gestión de la calidad. Es el apartado de los planes formales de calidad. El manual de calidad es un documento que se utiliza para la descripción e implantación del sistema de calidad. Aquí se establecen políticas, sistemas y prácticas de calidad de una institución. La garantía de calidad o sistema de aseguramiento de la calidad está comprendida por un conjunto de acciones, planificadas y sistematizadas, necesarias para generar confianza de que un bien o servicio va a cumplir los requisitos de calidad requeridos. Esto incluye un conjunto de actividades realizadas por la institución dirigida a asegurar que la calidad elaborada satisfaga las necesidades del usuario o consumidor.

Calidad en salud

Para Fondhn et al (21), calidad se define, en general, como el nivel en el cual todos los servicios de salud para los usuarios y la población incrementan las probabilidades de obtener los resultados de salud esperados que sean consistentes con el conocimiento en la formación profesional actual.

“Calidad en salud como una cultura organizacional dirigida a ofrecer una respuesta eficaz y efectiva a las situaciones de salud, con enfoque preventivo y participación intersectorial” (22).

Evaluación de la calidad en salud

Para Fondhn et al (21). La medición de la calidad en salud se realiza en función a los indicadores estructurales los cuales cuantifican los recursos que disponen los sistemas de atención de salud. En cuanto a los indicadores de proceso, estos permiten cuantificar los procesos diagnósticos y terapéuticos que se realizan durante la atención. En relación con los indicadores de resultados, estos permiten cuantificar el

estado de salud de los pacientes después de recibir la atención sanitaria. La mortalidad, la morbilidad e incluso la evaluación de la calidad de vida son muestras de ello. Para finalizar el indicador de equilibrio cuantifica cualquier mejora en la calidad de un proyecto distinto al resultado primario del mismo proyecto, lo que permite asegurar que otros sistemas o procesos no se alteren de forma negativa.

Calidad de atención en salud

Según la OMS (23). La calidad de la atención se define como el grado en que los servicios de salud incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados para las personas y los grupos de población ajustándose a conocimientos profesionales basados en evidencia. Además, esta definición comprende la promoción, prevención, tratamiento, rehabilitación y la paliación de condiciones desfavorables, lo cual implica que la calidad de la atención se pueda cuantificar y mejorar continuamente a través de la prestación de atención basada en datos registrados que resalten las necesidades y preferencias de los usuarios, las familias y comunidades sobre de los servicios.

Calidad de un servicio de atención en fisioterapia

Para Gonzáles et al (24), refiere que la atención relacionada a los pacientes que asisten a las áreas de fisioterapia es un tema de discusión en el sector salud, así como también lo es la calidad de los servicios que se prestan en los procedimientos de terapia física, debido a que se perciben como no adecuados, manifestándose como efectos de esto, períodos prolongados en los procesos de recuperación de los pacientes.

En cuanto a este estudio la calidad de servicio hace referencia a menor tiempo de espera para obtener una cita, que el terapeuta físico este capacitado para brindar soluciones, que sea paciente y comprensible con las necesidades del trabajador que busca mitigar su condición desfavorable, que haya claridad al brindar las indicaciones, recomendaciones y todo ello a través de medios digitales como la plataforma Zoom.

Satisfacción.

Dávila et al (25), manifiesta que satisfacción es una dimensión fundamental de calidad en los servicios de salud, porque refleja la relación entre necesidad, expectativa y experiencia basada en el paciente y/o usuario. Debido su relación de adherencia con los pacientes en el tratamiento y recomendaciones médicas es útil para medir el funcionamiento adecuado del sistema de salud.

Santolalla (26) refiere que la satisfacción es una experiencia racional o cognoscitiva del usuario, la cual deriva de la comparación entre el comportamiento y las expectativas del producto o servicio; está condicionada a numerosos factores como son las expectativas, valor moral, cultura, necesidad personal y a la organización sanitaria. La satisfacción es condicionada por estos elementos lo cual determina que sea diferente para distintas personas y para una misma persona en diferentes situaciones.

Feldman et al (27) refiere que la importancia de su evaluación está en función de las siguientes razones : En primer orden la medida de dicha variable permite conocer las percepciones del cliente sobre el estilo de práctica, aspecto administrativo y modalidad de tratamiento; en segundo orden la satisfacción está asociada a buenos resultados y al cumplimiento del tratamiento en salud ; en tercer orden los grados de satisfacción se relacionan con la continuidad en el uso del servicio sanitario, esto lo convierte en un indicador de calidad permitiéndole conllevar competitividad en el sector, implicando costos e imagen institucional y en cuarto lugar monitorizar la satisfacción es necesario porque permite considerar que el paciente es dependiente de la eficacia de un sistema.

Satisfacción en este estudio hace referencia a la actitud de los trabajadores que reciben este servicio de terapia física mediante plataforma Zoom, el cual es satisfactorio siempre y cuando se cumpla con sus expectativas y percepciones.

Dimensión de calidad

El modelo Servqual

La literatura sobre el modelo Servqual según Herson et al (28), hace referencia que se trata de un instrumento para la medición de la calidad, originalmente se desarrolló a través de la investigación de mercados en los sectores lucrativos. Mide la diferencia entre las percepciones de los usuarios sobre lo que debe ofrecer un servicio y como este cumple con las expectativas de los usuarios.

En la investigación de Mendoza et al (29), menciona que Parasuraman, Zeithaml y Berry crearon el instrumento SERVQUAL, el cual mide la calidad de un servicio percibido a través del cómputo de divergencias entre percepciones y expectativas de los usuarios, traduciéndose en indicadores que brindan oportunidad en mejoras continuas, las cuales pueden incorporarse en la gestión de estos procesos.

Bustamante et al (30) menciona en su investigación que establecer las relaciones entre la calidad de servicio y la satisfacción del consumidor o usuario han sido discutidas ampliamente, especialmente por Parasuraman et al en 1988, posteriormente por Cronin y Baker en 1994. En cuanto a la literatura sugiere que la calidad de servicio y la satisfacción del consumidor son enunciados que comparten una interdependencia de relación cercana según Cronin y Taylor, 1992.

Dimensiones

Matsumoto (31). Cita en su investigación a Zeithaml, Bitner y Gremler, 2009 quienes establecieron cinco dimensiones para medir la calidad del servicio en el instrumento Servqual.

Fiabilidad

Expresa habilidad para desempeñar el servicio prometido de forma versátil y cuidadosa.

Capacidad de respuesta (Sensibilidad)

Denota disponibilidad y voluntad de los trabajadores para ayudar al usuario al momento de proporcionar el servicio.

Seguridad

Brinda conocimiento y cortesía de los empleados y la habilidad que poseen para expresar confianza.

Empatía

Denota atención individualizada que ofrecen las instituciones a sus clientes o usuarios.

Elementos tangibles

Expresa la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal profesional y materiales de comunicación.

Dimensión de satisfacción

Según las investigaciones de Paripancca 2019 y Bazán 2013, plantean la existencia de tres dimensiones las cuales a su vez hacen referencia a el Ministerio de Salud y a Donabedian.

Dimensión Humana

Bazán (32), describe que esta dimensión establece que lo correcto está determinado por los valores que incorpora la cultura y las costumbres locales, los cuales de manera propia o moral influyen en la interacción paciente - proveedor de servicio; y estos a su vez en los modelos que se usan para manejar las interacciones logrando que los pacientes actúen con la mayor efectividad en su propia atención.

Dimensión Técnico-científica

Paripancca (11) y Bazán (32) concuerdan que la dimensión técnica refiere las circunstancias que debe aplicar la ciencia y tecnología para producir el beneficio óptimo en la salud del usuario, resolviendo situaciones adversas potenciales como reales, de forma que optimice sus beneficios a la salud disminuyendo los riesgos.

Dimensión entorno

Bazán (32) describe a la dimensión entorno según Donabedian, quien refiere que el equipo de salud otorga cuidados con los recursos necesarios e indispensables para que el paciente o usuario obtenga un grado de comodidad con el servicio otorgado. Entendiéndose por comodidad todos aquellos aditamentos del lugar que presta los servicios, permitiendo ser conveniente, comfortable, agradable, privada y deseable la atención en salud.

2.3 Definición de términos básicos

Calidad

Designa el mérito o excelencia de un determinado objeto o actividad.

SERVQUAL

Instrumento de medición que evalúa la calidad de servicio a partir de las expectativas y percepciones de los usuarios.

Calidad en la atención de salud

Medida en que los recursos para la atención de salud o los servicios incluidos en ella responden a unas normas establecidas, las cuales producen resultados deseados.

Empatía

Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otro para poder entenderlo y atender adecuadamente las necesidades de la otra persona.

Fiabilidad

Capacidad de cumplir exitosamente con un servicio ofrecido.

Tele rehabilitación

Modalidad en evolución para la prestación de atención en rehabilitación. Asimismo, permite enfoques innovadores para brindar la atención en diferentes lugares usando diferentes tecnologías según las necesidades del paciente, el razonamiento clínico del profesional o proveedor y acceso a la tecnología e infraestructura existente del sistema de salud.

Plataforma Zoom

Herramienta de video conferencia que permite que dos personas se puedan reunir en tiempo real, sin estar en el mismo lugar y estas puedan interactuar.

Satisfacción

Cumplimiento de una necesidad o deseo relacionado con las expectativas y experiencia de los usuarios.

Satisfacción del paciente

Proceso de cumplir o superar las expectativas del paciente. Además, es un requisito fundamental para el éxito clínico y financiero de cualquier persona u organización que brinde atención médica.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Método, y alcance de la investigación

Método científico, de tipo básica y nivel correlacional, porque “este tipo de estudio asocia variables para un grupo o población mediante un patrón predecible” (33).

3.2 Diseño de la investigación

Según Hernández et al (33), es no experimental debido a que no se manipulan variables intencionalmente, no se generan escenarios, se observan hechos ya existentes, donde el investigador no interviene. Es de diseño transversal porque recolecta datos correspondientes a un momento determinado en un tiempo único, con el objetivo de describir y analizar la asociación entre variables. Además, es de diseño prospectivo y observacional.

En conclusión esta investigación es no experimental debido a que no se harán experimentos con los trabajadores que conforman la muestra, además no se manipularán las variables de calidad del servicio en terapia física mediante plataforma Zoom y satisfacción del trabajador, la situación de la investigación se hará en su forma

original y natural, debido a que se hace en un tiempo específico 2021 es transversal, finalmente la presente investigación al buscar determinar la asociación entre las variables en mención es correlacional.

3.3 Población y muestra

En la presente investigación la población está conformada por trabajadores del sector confección de una empresa privada Industrias Textiles Rios SAC, de Lima los cuales ascienden a 80 entre varones y mujeres, quienes recibieron un servicio de fisioterapia a través de la plataforma online durante los meses de enero a junio de 2021.

Muestra

La unidad de la muestra es el trabajador del sector confección de una empresa privada Industrias Textiles Rios SAC, de Lima, quien recibió un servicio de fisioterapia a través de la plataforma online durante los meses de enero a junio de 2021.

La muestra se calculó usando un modelo matemático:

$$n = \frac{(z^2) (N) (p * q)}{(e^2) (N - 1) + (z^2)(p * q)}$$

Donde:

Z = Coeficiente de confianza 95% = 1,96

N = Tamaño de la población = 80

p = Probabilidad de cada elemento sea escogido (50%), p= 0,5

q = Probabilidad de cada elemento no sea escogido (50%), su valor es (1-p)

entonces q= 0,5

e = Margen de error de la muestra 5% = 0.05

n = 67

Para esta investigación la muestra es 67.

La técnica es muestreo probabilístico aleatorio simple.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica para utilizar es para datos primarios dentro de esta se utilizó la encuesta, teniendo como instrumento de datos primarios la escala de Likert.

Instrumento

De acuerdo con el Ministerio de Salud (34) el instrumento El SERVQUAL es una herramienta de escala dimensional múltiple, que permite evaluar la calidad del servicio otorgado en instituciones de Educación, Salud, y otros. Fue creado por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry. Ellos sugieren que comparar expectativas y percepciones de los usuarios con respecto al servicio que brinda una organización, puede constituir un indicador para mejorar.

De acuerdo con lo mencionado por el Ministerio de Salud sobre el Instrumento SERVQUAL. En esta investigación se ha realizado una adaptación del diseño de este, el cual consta de preguntas relacionadas con las percepciones en su totalidad porque la encuesta se realizó después de haber recibido el servicio de terapia física mediante plataforma Zoom, lo cual permite mayor grado de objetividad. Además se exoneraron las preguntas sobre las expectativas porque según Gómez (35), son el apartado que le permite críticas a este instrumento en cuanto a ser subjetivo. Consta de 26 ítems con opción de respuesta tipo Likert con valores que van desde: 1 “Totalmente en desacuerdo”, 2 “En desacuerdo”, 3 “Indiferente”, 4 “De acuerdo” y 5 “Totalmente de acuerdo”, distribuidos entre las 5 dimensiones de la siguiente manera: Fiabilidad 6 ítems; capacidad de respuesta 5 ítems, seguridad 5 ítems, empatía 5 ítems y aspectos tangibles 5 ítems. Se tabularon y se procesaron los datos mediante software estadístico SPSS 21.

Para medir la confiabilidad del instrumento se realizó mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach = 0,944; lo que significa que el instrumento es aceptable, se

realizó en una prueba piloto de 10 participantes como muestra en el software SPSS 21.

Para la validación de los instrumentos se solicitó a expertos para obtener información adecuada en el trabajo de campo.

La recolección de datos fue realizada por Elmer O. Silva Cachay, mediante muestreo probabilístico aleatorio simple. La información fue recolectada en el lugar de la empresa privada Industrias Textiles Rios SAC. En horario del trabajo donde la carga laboral era menor (después del refrigerio).

Se aplicó el cuestionario SERVQUAL adaptado a la muestra de 67 trabajadores de la empresa privada Industrias Textiles Rios SAC. Ubicado en la provincia de Lima, Región Lima, distrito de San Juan de Lurigancho; urbanización agrupación los Angeles, Mza. D Lote. 35.

Posteriormente los datos se procesaron en el software SPSS Statistics, donde se ordenaron las preguntas en función de cada variable con sus respectivas dimensiones. Para la prueba estadística se utilizó Chi-cuadrado previo al índice de Kappa de Cohen, dado que las variables son categóricas.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados del tratamiento y análisis de la información

En esta presente investigación se cumplió con los elementos y procesos respectivos a fin de obtener los resultados, los cuales fueron interpretados para determinar las conclusiones y recomendaciones de este estudio.

Una vez recolectado los datos, fueron tabulados en el software SPSS, los mismos que fueron obtenidos con instrumentos sometidos a pruebas de fiabilidad y validez. Los resultados han sido analizados estadísticamente con Chi-cuadrado previo al índice de Kappa de Cohen para determinar la contrastación de la hipótesis, los mismos que se presentan en tablas para su respectiva interpretación.

Presentación de resultados

Distribución según calidad de servicio en terapia física mediante plataforma Zoom y satisfacción del personal laboral en una empresa privada, Lima-2021.

Tabla 1 *Existe calidad de servicio en terapia física mediante plataforma Zoom y satisfacción del trabajador*

Calidad de servicio y satisfacción	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Si existe calidad y satisfacción	34	50,7
No existe calidad ni satisfacción	33	49,3
Total	67	100

En la tabla 1 se observa que 34 trabajadores (50,7%) manifiestan que, si existe calidad de servicio en terapia física mediante plataforma Zoom y están satisfechos, sin embargo, para el 49,3% de ellos (33) manifiesta no estar satisfecho con la calidad del servicio.

4.2 Prueba de hipótesis

Hipótesis específica 1

H_a: Existe asociación entre la dimensión de fiabilidad y satisfacción del personal laboral en una empresa privada, Lima-2021.

H₀: No existe asociación entre la dimensión de fiabilidad y satisfacción del personal laboral en una empresa privada, Lima-2021.

Tabla 2 Dimensión: Fiabilidad y satisfacción

	Satisfacción				Total	
	Si existe satisfacción		No existe satisfacción		N	%
Fiabilidad	N	%	N	%	N	%
Si existe	30	44,8	5	7,5	35	52,2
No existe	4	6,0	28	41,8	32	47,8
Total	34	50,7	33	49,3	67	100,0

En la tabla 2 se comprueba que, 30 trabajadores manifiestan que si existe fiabilidad del servicio en terapia física mediante plataforma Zoom y satisfacción por parte de los trabajadores de confección que recibieron este servicio, lo cual representa el 44,8%, al mismo tiempo 28 trabajadores manifiestan que no existe calidad de servicio ni satisfacción, lo cual representa el 41,8%.

Kappa	Intervalos de confianza 95%			Significancia
	Error estándar	Límite superior	Límite inferior	
0,73	0.083	0,89	0,57	0,00

Como el coeficiente de significancia es menor que 0,05 ($0,00 < 0,05$) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis de esta investigación, luego podemos concluir, que existe buena concordancia (valor de Kappa=0,73) entre la dimensión de fiabilidad y satisfacción del personal laboral en una empresa privada, Lima-2021.

Hipótesis específica 2

H_a: Existe asociación entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del personal laboral en una empresa privada, Lima-2021.

H₀: No existe asociación entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del personal laboral en una empresa privada, Lima-2021.

Tabla 3 Dimensión: Capacidad de respuesta y satisfacción

Capacidad de respuesta	Satisfacción				Total	
	Si existe satisfacción		No existe satisfacción		N	%
	N	%	N	%	N	%
Si existe	30	44,8	4	6,0	34	50,7
No existe	4	6,0	29	43,3	33	49,3
Total	34	50,7	33	49,3	67	100,0

En la tabla 3 se comprueba que, 30 trabajadores manifiestan que si existe capacidad de respuesta del servicio en terapia física mediante plataforma Zoom y satisfacción por parte de los trabajadores de confección que recibieron este servicio, lo cual representa el 44,8%, al mismo tiempo 29 trabajadores manifiestan que no existe calidad de servicio ni satisfacción, lo cual representa el 43,3%.

Intervalos de confianza 95%				Significancia
Kappa	Error estándar	Límite superior	Límite inferior	
0,76	0,079	0,91	0,61	0,00

Como el coeficiente de significancia es menor que 0,05 ($0,00 < 0,05$) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis de esta investigación, luego podemos concluir, que existe buena concordancia (valor de Kappa=0,76) entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del personal laboral en una empresa privada, Lima-2021.

Hipótesis específica 3

H_a: Existe asociación entre la dimensión seguridad y satisfacción del personal laboral en una empresa privada, Lima-2021.

H₀: No existe asociación entre la dimensión seguridad y satisfacción del personal laboral en una empresa privada, Lima-2021.

Tabla 4 Dimensión: Seguridad y satisfacción

	Satisfacción				Total	
	Si existe satisfacción		No existe satisfacción		N	%
Seguridad	N	%	N	%	N	%
Si existe	28	41,8	11	16,4	39	58,2
No existe	6	9,0	22	32,8	33	41,8
Total	34	50,7	33	49,3	67	100,0

En la tabla 4 se comprueba que, 28 trabajadores manifiestan que si existe seguridad del servicio en terapia física mediante plataforma Zoom y satisfacción por parte de los trabajadores de confección que recibieron este servicio, lo cual representa el 41,8%, al mismo tiempo 22 trabajadores manifiestan que no existe calidad de servicio ni satisfacción, lo cual representa el 32,8%.

Kappa	Intervalos de confianza 95%			Significancia
	Error estándar	Límite superior	Límite inferior	
0,49	0,105	0,69	0,28	0,00

Como el coeficiente de significancia es menor que 0,05 ($0,00 < 0,05$) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis de esta investigación, luego podemos concluir, que existe moderada concordancia (valor de Kappa=0,49) entre la dimensión seguridad y satisfacción del personal laboral en una empresa privada, Lima-2021.

Hipótesis específica 4

H_a: Existe asociación entre la dimensión empatía y satisfacción del personal laboral en una empresa privada, Lima-2021.

H₀: No existe asociación entre la dimensión empatía y satisfacción del personal laboral en una empresa privada, Lima-2021.

Tabla 5 Dimensión: Empatía y satisfacción

	Satisfacción				Total	
	Si existe satisfacción		No existe satisfacción			
Empatía	N	%	N	%	N	%
Si existe	29	43,3	6	9,0	35	52,2
No existe	5	7,5	27	40,3	32	47,8
Total	34	50,7	33	49,3	67	100,0

En la tabla 5 se comprueba que, 29 trabajadores manifiestan que si existe empatía en el servicio de terapia física mediante plataforma Zoom y satisfacción por parte de los trabajadores de confección que recibieron este servicio, lo cual representa el 43,3%, al mismo tiempo 27 trabajadores manifiestan que no existe calidad de servicio ni satisfacción, lo cual representa el 40,3%.

Kappa	Intervalos de confianza 95%			Significancia
	Error estándar	Límite superior	Límite inferior	
0,67	0,091	0,85	0,49	0,00

Como el coeficiente de significancia es menor que 0,05 ($0,00 < 0,05$) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis de esta investigación, luego podemos concluir, que existe buena concordancia (valor de Kappa=67) entre la dimensión empatía y satisfacción del personal laboral en una empresa privada, Lima-2021.

Hipótesis específica 5

H_a: Existe asociación entre la dimensión aspectos tangibles y satisfacción del personal laboral en una empresa privada, Lima-2021.

H0: No existe asociación entre la dimensión aspectos tangibles y satisfacción del personal laboral en una empresa privada, Lima-2021.

Tabla 6 Dimensión: Aspectos tangibles y satisfacción

Aspectos tangibles	Satisfacción				Total	
	Si existe satisfacción		No existe satisfacción		N	%
	N	%	N	%	N	%
Si existe	34	50,7	0	0,0	34	50,7
No existe	0	0,0	33	49,3	33	49,3
Total	34	50,7	33	49,3	67	100,0

En la tabla 6 se comprueba que, 34 personas manifiestan que si existen aspectos tangibles del servicio en terapia física mediante plataforma Zoom y satisfacción por parte de los trabajadores de confección que recibieron este servicio, lo cual representa el 50,7%, al mismo tiempo 33 trabajadores manifiestan que no existe calidad de servicio ni satisfacción, lo cual representa el 49,3%.

Kappa	Intervalos de confianza 95%			Significancia
	Error estándar	Límite superior	Límite inferior	
0,31	0,116	0,54	0,083	0,010

Como el coeficiente de significancia es menor que 0,05 ($0,00 < 0,05$) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis de esta investigación, luego podemos concluir, que existe escasa concordancia (valor de Kappa=0,31) entre la dimensión aspectos tangibles y satisfacción del personal laboral en una empresa privada, Lima-2021.

Hipótesis general

H_a: Existe asociación entre calidad de servicio en terapia física mediante plataforma Zoom y satisfacción del personal laboral en una empresa privada, Lima-2021.

H₀: No existe asociación entre calidad de servicio en terapia física mediante plataforma Zoom y satisfacción del personal laboral en una empresa privada, Lima-2021.

Tabla 7 *Calidad de servicio y satisfacción*

	Satisfacción					
	Si existe satisfacción		No existe satisfacción		Total	
Calidad	N	%	N	%	N	%
Si existe	34	50,7	0	0,0	34	50,7
No existe	0	0,0	33	49,3	33	49,3
Total	34	50,7	33	49,3	67	100,0

En la tabla 7 se comprueba que, 34 trabajadores manifiestan que si existe calidad de servicio en terapia física mediante plataforma Zoom y satisfacción por parte de los trabajadores de confección que recibieron este servicio, lo cual representa el 50,7%, al mismo tiempo 33 trabajadores manifiestan que no existe calidad de servicio ni satisfacción, lo cual representa el 49,3%.

Tabla 8 *Prueba de Kappa*

Intervalos de confianza 95%				Significancia
Kappa	Error estándar	Límite superior	Límite inferior	
1	0	1	1	0,00

Como el coeficiente de significancia es menor que 0,05 ($0,00 < 0,05$) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis de esta investigación, luego

podemos concluir, que existe muy buena concordancia (valor de Kappa=1) entre calidad de servicio en terapia física mediante plataforma Zoom y satisfacción del personal laboral en una empresa privada, Lima-2021.

4.3 Discusión de resultados

En esta investigación al establecer si existe asociación entre calidad de servicio en terapia física mediante plataforma Zoom y satisfacción del personal laboral en una empresa privada, Lima-2021. Se pudo encontrar que el coeficiente de significancia es menor que 0.05 ($0.00 < 0,05$), a través del índice de Kappa de Cohen. Lo que nos da a entender que existe una asociación más concordancia entre ambas variables. Lo cual refleja que la calidad de servicio recibida tiende a asociarse con la satisfacción, esto quiere decir que el trabajador podrá solicitar el servicio cuando lo necesite y poder de esta manera solucionar situaciones desfavorables en su condición física.

Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de esta investigación, donde refiere que existe asociación entre calidad de servicio en terapia física mediante plataforma Zoom y satisfacción del personal laboral en una empresa privada, Lima-2021. Estos resultados coinciden en con Choquecahua (8), Paripancca (11) y Muñiz et al (13), quienes en su investigación concluyen que existe asociación entre calidad y satisfacción en servicios de salud. Además, Delgado (16), refiere que el modelo Servqual explica que el mayor influenciador en la calidad de servicio es la percepción y expectativa que tiene el usuario de un servicio.

Álvarez (15), no coincide en su investigación porque el acceso no es del todo deseable en un servicio de salud, si bien la calidad es percibida como buena los indicadores establecen lo contrario. En lo referido anteriormente y al analizar estos resultados, confirmamos que mientras mejor estructurada, implementada y accesible sea la calidad de un servicio de terapia física mediante plataforma Zoom y que además este servicio sea satisfactorio para el trabajador de empresa privada, mejor será su aceptación de esta nueva modalidad, permitiendo acceder a un tratamiento virtual en terapia física desde sus hogares o trabajo.

En esta investigación al establecer si existe asociación entre las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles y satisfacción del personal laboral en una empresa privada, Lima-2021, se pudo encontrar que el coeficiente de significancia es menor a 0,05 en cada una de las dimensiones ($0,00 < 0,05$) a excepción de la dimensión aspectos tangible ($0,010 < 0,05$), a través del índice de Kappa de Cohen usado para esta investigación, esto nos da a entender que existe asociación más concordancia entre cada una de las dimensiones y la variable satisfacción.

Lo anterior refleja que las dimensiones de la calidad de servicio en terapia física mediante plataforma Zoom, que fue evaluada por los trabajadores de confección de la empresa privada, tiende a asociarse con la satisfacción que ellos manifiestan, esto quiere decir que podrán solicitar el servicio cuando lo necesiten y esté cumpla con los indicadores de cada dimensión de calidad. Frente a lo mencionado se rechazan las hipótesis nulas y se aceptan las hipótesis de esta investigación, existiendo asociación entre las dimensiones de servicio en terapia física mediante plataforma Zoom y satisfacción del personal laboral en una empresa privada, Lima-2021.

Ante estos resultados coinciden Obregón et al (7) y Chavarrea (14), quienes en su trabajo de investigación concluyen que existe satisfacción con la dimensión empatía. Así también con Vidal et al (12) se coincide en la dimensión fiabilidad y seguridad. En cambio, Villafuerte et al (10), concluye en su investigación que existe menor satisfacción para la dimensión capacidad de respuesta, por su parte Febres et al (9), concluye en su investigación recomendando que el sistema de salud debe implementar estrategias para mejorar el servicio de atención con la finalidad de brindar un servicio óptimo.

En lo referido anteriormente y al analizar los resultados confirmamos que mientras un servicio cumpla lo ofrecido, dispuesto a servir de manera rápida y oportuna, genere confianza al inspirar seguridad, tenga la capacidad de ponerse en el

lugar de los demás y cuente con espacios y equipos adecuados. Este podrá generar una mejor satisfacción en cualquier trabajador en confección de empresa privada.

CONCLUSIONES

1. Se estableció que existe asociación entre la dimensión de fiabilidad y satisfacción del personal laboral en una empresa privada, Lima-2021. Después de analizar previamente con el estadístico Chi Cuadrado y obtener el coeficiente de significancia menor que 0,05 ($0.00 < 0,05$) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis de esta investigación, además de asociación existe buena concordancia (valor de Kappa=0,73) entre la dimensión de fiabilidad y satisfacción del personal laboral en una empresa privada, Lima-2021.
2. Existe asociación entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del personal laboral en una empresa privada, Lima-2021. Después de analizar previamente con el estadístico Chi Cuadrado y obtener el coeficiente de significancia menor que 0,05 ($0.00 < 0,05$) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis de esta investigación, además de asociación existe buena concordancia (valor de Kappa=0,76) entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del personal laboral en una empresa privada, Lima-2021.
3. Existe asociación entre la dimensión seguridad y satisfacción del personal laboral en una empresa privada, Lima-2021. Después de analizar previamente con el estadístico Chi Cuadrado y obtener el coeficiente de significancia menor que 0,05 ($0.00 < 0,05$) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis de esta investigación, además de asociación existe moderada concordancia (valor de Kappa=0,49) entre la dimensión seguridad y satisfacción del personal laboral en una empresa privada, Lima-2021.
4. Existe asociación entre la dimensión empatía y satisfacción del personal laboral en una empresa privada, Lima-2021. Después de analizar previamente con el estadístico Chi Cuadrado y obtener el coeficiente de significancia menor que 0,05 ($0.00 < 0,05$) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis de esta

investigación, además de asociación existe buena concordancia (valor de Kappa=0,67) entre la dimensión empatía y satisfacción del personal laboral en una empresa privada, Lima-2021.

5. Existe asociación entre la dimensión aspectos tangibles y satisfacción del personal laboral en una empresa privada, Lima-2021. Después de analizar previamente con el estadístico Chi Cuadrado y obtener el coeficiente de significancia menor que 0,05 ($0.010 < 0,05$) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis de esta investigación, además de asociación existe escasa concordancia (valor de Kappa=0,31) entre la dimensión aspectos tangibles y satisfacción del personal laboral en una empresa privada, Lima-2021.
6. Existe asociación entre calidad de servicio en terapia física mediante plataforma Zoom y satisfacción del personal laboral en una empresa privada, Lima-2021. Después de analizar previamente con el estadístico Chi Cuadrado y obtener el coeficiente de significancia menor que 0,05 ($0.00 < 0,05$) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis de esta investigación, además de asociación existe muy buena concordancia (valor de Kappa=1) entre calidad de servicio en terapia física mediante plataforma Zoom y satisfacción del personal laboral en una empresa privada, Lima-2021.

RECOMENDACIONES

1. Ser fiable y satisfactorio en la atención en terapia física mediante plataforma Zoom al brindar servicios de sesiones terapéuticas, requiere cumplir con las percepciones de los trabajadores de confección, para lo cual necesita obtener resultados eficientes en función de las condiciones desfavorables que estos manifiestan en su salud física.
2. Capacidad de respuesta satisfactoria en terapia física mediante plataforma Zoom, requiere disposición de servir a los trabajadores de confección, para lo cual debe proveerles un servicio rápido y oportuno, en los tiempos de espera adaptándose al horario disponible del trabajador, brindándoles un adecuado tiempo en la atención.
3. Para obtener seguridad y satisfacción en terapia física mediante plataforma Zoom, esta dimensión debe inspirar confianza, la cual está en función de la actitud que necesita brindar el terapeuta físico al ser eficiente, respetando la privacidad, siendo cortés y hábil para establecer una comunicación adecuada que inspire confianza.
4. Para obtener una empatía satisfactoria en la atención de terapia física mediante plataforma Zoom, requiere que el profesional en terapia física tenga la capacidad para ponerse en el lugar del trabajador de confección de empresa privada, logrando entenderlo y atenderlo adecuadamente, usando un lenguaje claro y un trato amable.
5. Aspectos tangibles satisfactorios en la atención de terapia física mediante plataforma Zoom, requiere a todos los materiales y equipos que se usan para realizar las actividades de terapia física bajo esta nueva modalidad, los cuales deben estar en buen estado y funcionar bien, así como también estar dotados de

buena conexión a internet. Además, estos dispositivos deben permitir interactuar simulando una situación presencial.

6. La calidad y satisfacción de un servicio en terapia física mediante la plataforma Zoom, debe implementarse en función de los requerimientos de los usuarios, permitiendo a los servicios de salud ampliar su cobertura facilitando su acceso. En ese sentido se recomienda realizar sesiones fisioterapéuticas virtuales orientadas a prevenir, rehabilitar y educar sobre los efectos de las condiciones desfavorables en los trabajadores de confección.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Banco Mundial. La atención de la salud de baja calidad está aumentando la morbilidad y los costos relacionados con la salud en todo el mundo. In ; 2018; Ciudad de Washington.
2. Hinman R, Merolli M, Mccomiskie E. Experiencias y Conocimientos de la práctica digital de Fisioterapia durante COVID-19. Asociación Peruana de Fisioterapia/Fisioterapia Mundial. 2021 Abril;: p. 3.
3. Hernández A, Rojas C, Prado FJ, Bendezu G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimiento del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. Rev Peru Med Exp Salud Publica. 2019;: p. 621.
4. Amaya P, Beretta N. Guía en el Manejo de Telerrehabilitación para Kinesiólogos y Fisioterapeutas. Mendoza;: 2020.
5. Ministerio de Salud. Hospital Villa el Salvador brinda rehabilitación a sus pacientes COVID-19 a través de videollamadas. [Online].; 2020. Available from: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/312206-hospital-villa-el-salvador-brinda-rehabilitacion-fisica-a-sus-pacientes-covid-19-a-traves-de-videollamadas>.
6. Ministerio de la Producción. Industria Textil y Confecciones. Estudio de Investigación sectorial. Lima;: 2015.
7. Obregón DM, Pante GG, Barja J, Mera A. Satisfacción con la atención recibida en un servicio diferenciado para adolescentes de un establecimiento de primer nivel de atención. Horiz Med. 2021;: p. 8.
8. Choquecahua IV. Calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo de los centros contratados de hemodiálisis de EsSalud en Lima y Callao - 2017. Grado Académico de Magister en Política Social con mención en Gestión de Proyectos Sociales. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Sociales unidad de Posgrado; 2021.
9. Febres RJ, Mercado MR. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de Medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo-Perú. Rev. Fac. Med. Hum. 2020 Julio;: p. 397- 403.
10. Villafuerte A, Tello JM. Factores asociados al nivel de satisfacción de los pacientes que reciben atención fisioterapéutica en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Cayetano Heredia. Tesis para optar por el título

profesional de Licenciado en Tecnología Médica, Especialidad Terapia Física y Rehabilitación. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia, Facultad de Medicina; 2017.

11. Paripancca EL. Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los referidos en usuarios externos referidos en un hospital de asociación público privada. 2016-2017. Para optar el Grado de Magister en Gerencia de los Servicios de Salud. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Dirección General de Estudios de Posgrado. Facultad de Posgrado. Unidad de Posgrado; 2019.
12. Vidal F, García E, Hernández A, Flores KM. Satisfacción del usuario por un trato digno en las Áreas de Terapia Ocupacional y Mecanoterapia del Centro de Rehabilitación y Educación del Estado de Tabasco. Rev. Sanid. Milit. Mex. 2018 Enero-Febrero; 72: p. 24.
13. Muñiz JA, Laguarda S, Fernández C. Evaluación y mejora de la calidad asistencial en fisioterapia a pacientes con cefalea. An. Sist. Sanit. Navar. 2018 Febrero; 41(1): p. 57-68.
14. Chavarrea L. Análisis de las dimensiones que determinan la calidad de servicio de salud en el área de fisioterapia a través de la percepción de los pacientes en el Hospital Pablo Arturo Suarez. Tesis de grado para obtener la licencia en Terapia Física. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Facultad de Enfermería. Carrera de Terapia Física; 2018.
15. Álvarez AT. Evaluación de la cobertura, accesibilidad y calidad del servicio de fisioterapia en San Luis de Potosí. Tesis para obtener el grado de Maestría en salud Pública. Mexico: Universidad Autónoma de San luis de Potosí, Facultad de Enfermería y Nutrición. Maestría en Salud Pública; 2020.
16. Delgado PD. Modelo SERVQUAL en la determinación de la calidad del servicio de los pacientes de consulta externa Hospital Universitario ciudad de Guayaquil. Para obtener e Título de Ingenieria en Marketing. Guayaquil: Universidad Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Facultad de Administración; 2019.
17. Sánchez M, Morales BN, Tayama SI, Rengifo UC, León ÁM, Zegarra NP, et al. Anteproyecto: Documento técnico para la implementación y desarrollo de Telerehabilitación en Terapia Física, Terapia del Lenguaje y Terapia Ocupacional en la unidad productora de servicios de Medicina de Rehabilitación. Lima: Colegio Tecnólogo Médico del Perú; 2020.

18. Folse K. Enseñar con Zoom: Una Guía para Principiantes Florida; 2020.
19. Rodríguez F, Sánchez FA, Zamora AP, Araya AL. Análisis comparado de los procesos de calidad en fisioterapia de Colombia y Chile. Ciencias de la Salud. 2015 Febrero; 13(2).
20. Álvarez F. Calidad y Auditoria en Salud. 2nd ed. Bogotá: Ecoe Ediciones Ltda.; 2012.
21. Fondhn E, Lane M, Vennucci A. Manual de Washington de Calidad en la Atención y Seguridad del paciente Philadelphia: Woters kluwer; 2016.
22. Mejías Y, Borges LdIC. Consideraciones para la definición de desempeño profesional en el proceso de calidad en salud. Humanidades Médicas. 2021;; p. 224-238.
23. Organización Mundial de la Salud. Who.news. [Online].; 2020. Available from: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>.
24. Gonzáles JE, Trujillo CD, Vallecillo EJ. Calidad de atención a los pacientes que acuden a la consulta externa de servicio de fisioterapia del centro de Salud Roberto Herrera Rios. Managua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua; 2017.
25. Dávila FA, Herrera JS, Yasnó DA, Forero LC, Avarado MV. Satisfacción en un servicio de urgencias según el sistema de aseguramiento en salud. Revista de Calidad Asistencial. 2017 Junio; 32(2): p. 89-96.
26. Santolalla PA. Calidad de atención del personal de salud y satisfacción de paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2015. UCV - Scientia. 2016; 8(2): p. 119-122.
27. Feldman L, Vivas E, Lugli Z, Alviarez V, Peres MG, Bustamante S. La satisfacción del paciente hospitalario: una propuesta de evaluación. Revista Calidad Asistencial. 2017 Mayo; 22(3): p. 133-140.
28. Hernon P, Altman E. Assessing Service Quality Satisfying the Expectations of Library Customers. Second Edition ed. Chicago: American Library Association; 2010.
29. Mendoza NB, Placencia M. Nivel de satisfacción en pacientes del servicio de oftalmología de un hospital de nivel II en los años 2014 y 2018, y su relación con calidad global. Acta Médica Peruana. 2020 Febrero; 37(1): p. 19-26.

30. Bustamante MA, Zerda E, Obando F, Tello M. Fundamentos de la calidad de servicio el modelo Servqual. Revista Empresarial. 2019; 13(2): p. 1-3.
31. Matsumoto R. Desarrollo de modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. Perspectivas. 2014 Octubre;(34): p. 181-209.
32. Bazán GA. Satisfacción según percepción de los padres y cuidado enfermero al niño con infección respiratoria aguda en el Hospital Nacional Dos de Mayo Diciembre 2012. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería. Lima: Universidad Ricardo Palma, Escuela de Enfermería Padre Luiz Tezza; 2013.
33. Hernández R, Fernández C, Baptista MdP. Metodología de la Investigación México: MC Graw Hill; 2014.
34. Ministerio de Salud. Encuesta de Satisfacción Aplicada en Usuarios Externos de Emergencia SERVQUAL. Lima: MINSA, Oficina de Gestión de Calidad; 2014.
35. Gómez PJJ. Revisión crítica del papel de las expectativas en las escalas para medir la calidad percibida del servicio. Metodos. Revista de Ciencias Sociales. 2014 Febrero; 2(1): p. 59-71.

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de consistencia

TÍTULO: CALIDAD DE SERVICIO EN TERAPIA FÍSICA MEDIANTE PLATAFORMA ZOOM Y SATISFACCIÓN DEL PERSONAL LABORAL EN UNA EMPRESA PRIVADA, LIMA-2021

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES		
<p>Problema General:</p> <p>¿Existe asociación entre calidad de servicio en terapia física mediante plataforma Zoom y satisfacción del personal laboral en una empresa privada, Lima -2021?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>1. ¿Existe asociación entre la dimensión de fiabilidad y satisfacción del personal laboral en una</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Establecer si existe asociación entre calidad de servicio en terapia física mediante plataforma Zoom y satisfacción del personal laboral en una empresa privada, Lima-2021</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>1. Establecer si existe asociación entre la dimensión de fiabilidad y satisfacción del personal laboral en una empresa privada, Lima-2021.</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>Existe asociación entre calidad de servicio en terapia física mediante plataforma Zoom y satisfacción del personal laboral en una empresa privada, Lima-2021.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>1. Existe asociación entre la dimensión de fiabilidad y satisfacción del personal laboral en una</p>	<p>Variable1:</p> <p>Calidad de Atención en terapia física mediante plataforma Zoom</p>		<p>Ítems</p>

<p>empresa privada, Lima-2021?</p> <p>2. ¿Existe asociación entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del personal laboral en una empresa privada, Lima-2021?</p> <p>3. ¿Existe asociación entre la dimensión seguridad y satisfacción del personal laboral en una empresa privada, Lima-2021?</p> <p>4. ¿Existe asociación entre la dimensión empatía y satisfacción del personal laboral en una empresa privada, Lima-2021?</p> <p>5. ¿Existe asociación entre la dimensión aspectos tangibles y satisfacción del personal laboral en una empresa privada, Lima-2021?</p>	<p>2. Establecer si existe asociación entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del personal laboral en una empresa privada, Lima-2021.</p> <p>3. Establecer si existe asociación entre la dimensión seguridad y satisfacción del personal laboral en una empresa privada, Lima-2021.</p> <p>4. Establecer si existe asociación entre la dimensión empatía y satisfacción del personal laboral en una empresa privada, Lima-2021.</p> <p>5. Establecer si existe asociación entre la dimensión aspectos tangibles y satisfacción del personal laboral en una empresa privada, Lima-2021.</p>	<p>empresa privada, Lima-2021.</p> <p>2. Existe asociación entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del personal laboral en una empresa privada, Lima-2021.</p> <p>3. Existe asociación entre la dimensión seguridad y satisfacción del personal laboral en una empresa privada, Lima-2021.</p> <p>4. Existe asociación entre la dimensión empatía y satisfacción del personal laboral en una empresa privada, Lima-2021.</p> <p>5. Existe asociación entre la dimensión aspectos tangibles y satisfacción del personal laboral en una empresa privada, Lima-2021.</p>	<p>Dimensiones:</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p>	<p>Indicadores</p> <p>El profesional del servicio de terapia física le informa el procedimiento a realizar de manera clara y precisa.</p> <p>Las citas se encuentran disponibles y se obtienen con mayor rapidez y facilidad para esta modalidad.</p> <p>La información sobre su diagnóstico es de conocimiento por el terapeuta físico para su atención.</p> <p>La sesión de terapia se realiza en el horario programado.</p> <p>Cree usted qué esta modalidad de terapia física a través de la plataforma Zoom, le brindará la ayuda como lo hace una presencial.</p> <p>Cree usted qué este tipo de terapia física virtual podría reemplazar a la terapia presencial en el futuro.</p> <p>Fue corto el tiempo para obtener una cita bajo esta modalidad.</p>	<p>6</p> <p>5</p>
--	---	--	--	--	---------------------------------

			<p>Seguridad</p>	<p>Fue rápida la atención desde el momento que generó su cita hasta la realización de su terapia.</p> <p>La interacción durante la terapia se realiza adecuadamente.</p> <p>Las actividades que se realizan durante la terapia son fáciles de comprender.</p> <p>Las recomendaciones que se da al finalizar la actividad de terapia física son precisas.</p> <p>Se respeta su privacidad durante el tratamiento bajo la modalidad de terapia física virtual.</p> <p>El terapeuta físico realiza una anamnesis minuciosa de su caso.</p> <p>Muestra eficacia el terapeuta físico para responder sus inquietudes sobre su situación de salud.</p> <p>Le inspira confianza el terapeuta físico que atiende su problema de salud a través de la modalidad virtual.</p>	<p>5</p>
--	--	--	-------------------------	--	-----------------

			<p>Empatía</p> <p>Es viable lograr el beneficio del ejercicio terapéutico presencial, a través de la plataforma Zoom.</p> <p>El profesional de terapia física muestra amabilidad, respeto y paciencia.</p> <p>El terapeuta físico muestra interés por solucionar su condición de salud.</p> <p>El profesional le brinda información ordenada sobre el procedimiento del tratamiento a realizar.</p> <p>El terapeuta físico le brinda información sobre las actividades a realizar por usted mismo después de la terapia.</p>	<p>5</p>
			<p>Aspectos tangibles</p> <p>El terapeuta fortalece habilidades que usted posee y fomenta la autoeficacia.</p> <p>Se usan materiales que posee en el domicilio para realizar la actividad de terapia física virtual.</p> <p>Las herramientas de la plataforma Zoom facilitan su uso e interacción.</p> <p>Cree usted que adquirir modernos dispositivos facilita, que la terapia se realice exitosamente.</p>	<p>5</p>

				<p>De qué manera cree que influye la conectividad, resolución, iluminación de la sala o espacio en el cual reciba la terapia.</p> <p>Valore el nivel de calma, intimidad y ambiente armonioso al momento de recibir su terapia.</p>	
			<p>Variable 2:</p> <p>Satisfacción del trabajador laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Humana</p>	<p>El profesional del servicio de terapia física le brindó un trato cordial y amable.</p> <p>Se respeta el cronograma de atención establecido para cada paciente.</p>	8

			<p>Técnico-científica</p>	<p>El tiempo de espera para conectarse a la sala es de 5 minutos aproximadamente.</p> <p>El terapeuta físico muestra interés cuando usted le comenta sobre su condición de salud.</p> <p>El fisioterapeuta respeta su privacidad durante la atención.</p> <p>Es atento y cuidadoso el profesional de terapia física.</p> <p>El terapeuta físico se presenta correctamente uniformado y limpio.</p> <p>El lenguaje usado por el terapeuta físico se adapta al nivel de comprensión del paciente.</p> <p>Recibe charlas de manejo de la plataforma Zoom antes de ser atendido.</p> <p>El terapeuta físico le orienta sobre los ejercicios que va a recibir.</p> <p>Usted comprende sobre los beneficios de ejercicio a recibir.</p> <p>El terapeuta físico le orienta sobre los ejercicios a realizar aparte de la sesión de terapia en su hogar.</p>	<p>11</p>
--	--	--	----------------------------------	---	-----------

			<p>Se cumple con todas las actividades programadas durante la sesión terapéutica.</p> <p>El tiempo que dura la terapia es suficiente.</p> <p>El profesional de terapia física es discreto con su tratamiento.</p> <p>Las herramientas de uso dentro de la plataforma son fáciles de usar.</p> <p>La interferencia durante la sesión de terapia física es mínima.</p> <p>Los nuevos equipos para este procedimiento optimizan el servicio.</p> <p>La calidad de conexión a internet facilita que la terapia virtual se realice mejor.</p> <p>Entorno</p> <p>El espacio dónde se realiza la terapia física virtual es ordenada.</p> <p>El espacio donde se realiza la terapia virtual tiene buena Iluminación.</p> <p>Las paredes de la habitación dónde se recibe la terapia virtual se ven limpias.</p>	7
--	--	--	--	---

			<p>La imagen del Fisioterapeuta y paciente se observa nítidamente.</p> <p>Durante la sesión de terapia física no se presenta interrupciones por parte de los familiares.</p> <p>El domicilio del paciente se encuentra en un área donde el ruido es mínimo.</p> <p>La terapia se realiza en un horario no laborable.</p>
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p>Método:</p> <p>El método científico</p> <p>Alcance de la investigación:</p> <p>Tipo básica</p> <p>Nivel correlacional</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental, de corte transversal, prospectivo y observacional</p>	<p>Población:</p> <p>80 trabajadores de confección que laboran en una empresa privada</p> <p>Muestra:</p> <p>67 trabajadores</p>	<p>Encuesta de satisfacción a los trabajadores laborales</p> <p>Encuesta SERVQUAL</p>	<p>Descriptiva:</p> <p>Se utilizó el software SPSS 22 para la elaboración de tablas de frecuencia en la presentación de resultados</p> <p>Concordancia:</p> <p>Para la prueba de hipótesis se usó el índice de Kappa de Cohen</p>

Anexo 2

Operacionalización de la variable calidad de servicio de terapia física mediante plataforma Zoom

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	CRITERIO DE MEDICIÓN	MEDICIÓN
Calidad de servicio		Fiabilidad	El profesional del servicio de terapia física le informa el procedimiento a realizar de manera clara y precisa.		Ordinal
			Las citas se encuentran disponibles y se obtienen con mayor rapidez y facilidad para esta modalidad.		
			La información sobre su diagnóstico es de conocimiento por el terapeuta físico para su atención.		
			La sesión de terapia se realiza en el horario programado.		
			Cree usted qué esta modalidad de terapia física a través de la plataforma Zoom, le brindará la ayuda como lo hace una presencial.		
			Cree usted qué este tipo de terapia física virtual podría reemplazar a la terapia presencial en el futuro.		
		Capacidad de respuesta	Fue corto el tiempo para obtener una cita bajo esta modalidad.		Ordinal

			Fue rápida la atención desde el momento que generó su cita hasta la realización de su terapia.	Escala de Likert del 1 al 5, siendo 1 el valor más bajo y 5 el valor más alto	
			La interacción durante la terapia se realiza adecuadamente.		
			Las actividades que se realizan durante la terapia son fáciles de comprender.		
			Las recomendaciones que se da al finalizar la actividad de terapia física son precisas.		
		Seguridad	Se respeta su privacidad durante el tratamiento bajo la modalidad de terapia física virtual.		
			El terapeuta físico realiza una anamnesis minuciosa de su caso.		
			Muestra eficacia el terapeuta físico para responder sus inquietudes sobre su situación de salud.		
			Le inspira confianza el terapeuta físico que atiende su problema de salud a través de la modalidad virtual.		
			Es viable lograr el beneficio del ejercicio terapéutico presencial, a través de la plataforma Zoom.		
		Empatía	El profesional de terapia física muestra amabilidad, respeto y paciencia.		Ordinal

			El terapeuta físico muestra interés por solucionar su condición de salud.		
			El profesional le brinda información ordenada sobre el procedimiento del tratamiento a realizar.		
			El terapeuta físico le brinda información sobre las actividades a realizar por usted mismo después de la terapia.		
			El terapeuta fortalece habilidades que usted posee y fomenta la autoeficacia.		
		Aspectos tangibles	Se usan materiales que posee en el domicilio para realizar la actividad de terapia física virtual.		Ordinal
			Las herramientas de la plataforma Zoom facilitan su uso e interacción.		
			Cree usted que adquirir modernos dispositivos facilita, que la terapia se realice exitosamente.		
			De qué manera cree que influye la conectividad, resolución, iluminación de la sala o espacio en el cual reciba la terapia.		
			Valore el nivel de calma, intimidad y ambiente armonioso al momento de recibir su terapia.		

Operacionalización de la variable Satisfacción del personal laboral

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	CRITERIO DE MEDICIÓN	MEDICIÓN
Satisfacción		Dimensión humana	El profesional del servicio de terapia física le brindó un trato cordial y amable.	Escala de Likert del 1 al 5, siendo 1 el valor más bajo y 5 el valor más alto	Ordinal
			Se respeta el cronograma de atención establecido para cada paciente.		
			El tiempo de espera para conectarse a la sala es de 5 minutos aproximadamente.		
			El terapeuta físico muestra interés cuando usted le comenta sobre su condición de salud.		
			El fisioterapeuta respeta su privacidad durante la atención.		
			Es atento y cuidadoso el profesional de terapia física.		
			El terapeuta físico se presenta correctamente uniformado y limpio.		
			El lenguaje usado por el terapeuta físico se adapta al nivel de comprensión del paciente.		
		Técnico-científica	Recibe charlas de manejo de la plataforma Zoom antes de ser atendido.		Ordinal

			El terapeuta físico le orienta sobre los ejercicios que va a recibir.		
			Usted comprende sobre los beneficios de ejercicio a recibir.		
			El terapeuta físico le orienta sobre los ejercicios a realizar aparte de la sesión de terapia en su hogar.		
			Se cumple con todas las actividades programadas durante la sesión terapéutica.		
			El tiempo que dura la terapia es suficiente.		
			El profesional de terapia física es discreto con su tratamiento.		
			Las herramientas de uso dentro de la plataforma son fáciles de usar.		
			La interferencia durante la sesión de terapia física es mínima.		
			Los nuevos equipos para este procedimiento optimizan el servicio.		
			La calidad de conexión a internet facilita que la terapia virtual se realice mejor.		
		Entorno	El espacio dónde se realiza la terapia física virtual es ordenada.		Ordinal

			El espacio donde se realiza la terapia virtual tiene buena Iluminación.		
			Las paredes de la habitación dónde se recibe la terapia virtual se ven limpias.		
			La imagen del Fisioterapeuta y paciente se observa nítidamente.		
			Durante la sesión de terapia física no se presenta interrupciones por parte de los familiares.		
			El domicilio del paciente se encuentra en un área donde el ruido es mínimo.		
			La terapia se realiza en un horario no laborable.		

Anexo 3

Instrumentos usados para esta investigación

Ficha demográfica usada para esta investigación.

Esta usted de acuerdo en participar en esta encuesta: Si No

FICHA DE DATOS DEL USUARIO			
Edad	<input type="text" value="0"/>	años	Sexo:
			Masculino <input type="checkbox"/>
			Femenino <input type="checkbox"/>
Nivel de estudios			
Primaria	<input type="checkbox"/>		
secundaria	<input type="checkbox"/>		
Superior o universitaria	<input type="checkbox"/>		
Estado Civil			
Soltero (a)	<input type="checkbox"/>	Viudo <input type="checkbox"/>	
Casado	<input type="checkbox"/>	Pareja de hecho <input type="checkbox"/>	
Divorciado	<input type="checkbox"/>		

Encuesta de Calidad SERVQUAL en un servicio de terapia física mediante plataforma Zoom

Estimado usuario, el presente cuestionario se realiza con la finalidad de obtener información sobre la calidad del servicio en relación con la atención que recibiste; para ello marque con una "X", por favor, según corresponda.

Escala: Totalmente de acuerdo: 5 De acuerdo: 4 Indiferente: 3 En desacuerdo: 2 Totalmente en desacuerdo: 1

ENCUESTA DE CALIDAD SERVQUAL					
	Escala de valoración				
	1	2	3	4	5
Fiabilidad					
El profesional del servicio de terapia física le informa el procedimiento a realizar de manera clara y precisa.					
Las citas se encuentran disponibles y se obtienen con mayor rapidez y facilidad para esta modalidad.					
La información sobre su diagnóstico es de conocimiento por el terapeuta físico para su atención.					
La sesión de terapia se realiza en el horario programado.					
Cree usted que esta modalidad de terapia física a través de la plataforma Zoom, le brindará la ayuda como lo hace una presencial.					
Cree usted que este tipo de terapia física virtual podría reemplazar a la terapia presencial en el futuro.					
Capacidad de respuesta	1	2	3	4	5
Fue corto el tiempo para obtener una cita bajo esta modalidad.					
Fue rápida la atención desde el momento que generó su cita hasta la realización de su terapia.					
La interacción durante la terapia se realiza adecuadamente.					
Las actividades que se realizan durante la terapia son fáciles de comprender.					
Las recomendaciones que se da al finalizar la actividad de terapia física son precisas.					

Seguridad	1	2	3	4	5
Se respeta su privacidad durante el tratamiento bajo la modalidad de terapia física virtual.					
El terapeuta físico realiza una anamnesis minuciosa de su caso.					
Muestra eficacia el terapeuta físico para responder sus inquietudes sobre su situación de salud.					
Le inspira confianza el terapeuta físico que atiende su problema de salud a través de la modalidad virtual.					
Es viable lograr el beneficio del ejercicio terapéutico presencial, a través de la plataforma Zoom.					
Empatía	1	2	3	4	5
El profesional de terapia física muestra amabilidad, respeto y paciencia.					
El terapeuta físico muestra interés por solucionar su condición de salud.					
El profesional le brinda información ordenada sobre el procedimiento del tratamiento a realizar.					
El terapeuta físico le brinda información sobre las actividades a realizar por usted mismo después de la terapia.					
El terapeuta fortalece habilidades que usted posee y fomenta la autoeficacia.					
Aspectos tangibles	1	2	3	4	5
Se usan materiales que posee en el domicilio para realizar la actividad de terapia física virtual.					
Las herramientas de la plataforma Zoom facilitan su uso e interacción.					
Cree usted que adquirir modernos dispositivos facilita, que la terapia se realice exitosamente.					
De qué manera cree que influye la conectividad, resolución, iluminación de la sala o espacio en el cual reciba la terapia.					

Valore el nivel de calma, intimidad y ambiente armonioso al momento de recibir su terapia.

--	--	--	--	--

Encuesta para medir la satisfacción del personal laboral

Estimado usuario, el presente cuestionario se realiza con la finalidad de obtener información sobre tu satisfacción en relación con la atención que recibiste; para ello marque con una "X", por favor, según corresponda.

Escala: Totalmente de acuerdo: 5 De acuerdo: 4 Indiferente: 3 En desacuerdo: 2 Totalmente en desacuerdo: 1

INSTRUMENTO DE SATISFACCIÓN					
	Escala de valoración				
Dimensión humana	1	2	3	4	5
El profesional del servicio de terapia física le brindó un trato cordial y amable					
Se respeta el cronograma de atención establecido para cada paciente					
El tiempo de espera para conectarse a la sala es de 5 minutos aproximadamente					
El terapeuta físico muestra interés cuando usted le comenta sobre su condición de salud					
El fisioterapeuta respeta su privacidad durante la atención					
Es atento y cuidadoso el profesional de terapia física					
El terapeuta físico se presenta correctamente uniformado y limpio					
El lenguaje usado por el terapeuta físico se adapta al nivel de comprensión del paciente					
Técnico-científica	1	2	3	4	5
Recibe charlas de manejo de la plataforma zoom antes de ser atendido					
El terapeuta físico le orienta sobre los ejercicios que va a recibir					
Usted comprende sobre los beneficios de ejercicio a recibir					
El terapeuta físico le orienta sobre los ejercicios a realizar aparte de la sesión de terapia en su hogar					

Se cumple con todas las actividades programadas durante la sesión terapéutica					
El tiempo que dura la terapia es suficiente					
El profesional de terapia física es discreto con su tratamiento					
Las herramientas de uso dentro de la plataforma son fáciles de usar					
La interferencia durante la sesión de terapia física es mínima					
Los nuevos equipos para este procedimiento optimizan el servicio					
La calidad de conexión a internet facilita que la terapia virtual se realice mejor					
Entorno	1	2	3	4	5
El espacio dónde se realiza la terapia física virtual es ordenada					
El espacio donde se realiza la terapia virtual tiene buena iluminación					
Las paredes de la habitación dónde se recibe la terapia virtual se ven limpias					
La imagen del Fisioterapeuta y paciente se observa nítidamente					
Durante la sesión de terapia física no se presenta interrupciones por parte de los familiares					
El domicilio del paciente se encuentra en un área donde el ruido es mínimo					
La terapia se realiza en un horario no laborable					

Anexo 4

Validación de instrumento por juicio de expertos



Lima, 5 de Julio 2021

Señores:

Raymundo Chafloque Tullume

Norabuena Robles Miguel Ángel

Laos López José Enrique

Nolasco Paredes Marco Antonio

Portocarrero Ramos Ronald

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo cordialmente, al mismo tiempo manifestarle que, conocedor de su trayectoria académica y profesional, solicito su atención al elegirlo Juez experto para revisar el instrumento que se utilizará en la tesis para optar el grado de Licenciado en Tecnología Médica-Especialidad de Terapia Física y Rehabilitación de la Universidad Continental.

Agradezco anticipadamente su colaboración y estoy seguro de que su opinión y criterio de experto servirá para los fines propuestos.

Adjunto:

1. Matriz de consistencia
2. Instrumentos usados para esta investigación
3. Escala de juicio de expertos a calificar

Atentamente,

Elmer Ovarli Silva Cachay

ESCALA DE APRECIACIÓN DE JUEZ EXPERTO

N°	Indicadores de evaluación del instrumento	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Si	No	Sugerencia
1	Claridad	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión. Su sintáctica y semántica son adecuadas.	X		
2	Objetividad	Están expresados en conductas observables y medibles.	X		
3	Consistencia	Están basados en aspectos teóricos y científicos.	X		
4	Coherencia	Existe relación lógica de los ítems con los índices, indicadores y dimensiones.	X		
5	Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.	X		
6	Suficiencia	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems para obtener la medición de la variable.	X		
7	Actualidad	Está de acorde al avance de la ciencia y tecnología.	X		
8	Metodología	La estructura sigue un orden lógico.	X		

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Aportes o sugerencias para mejorar el instrumento: -----

Nombres y Apellidos	RAYMUNDO CHAFLOQUE TULLUME
Grado (s) Académico (s) - Universidad	Mg. DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTION – UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
Profesión	TECNOLOGO MEDICO – TERAPISTA FISICO



08671855

Firma – DNI

ESCALA DE APRECIACIÓN DE JUEZ EXPERTO

Nº	Indicadores de evaluación del instrumento	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Si	No	Sugerencia
1	Claridad	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión. Su sintáctica y semántica son adecuadas.	X		
2	Objetividad	Están expresados en conductas observables y medibles.	X		
3	Consistencia	Están basados en aspectos teóricos y científicos.	X		
4	Coherencia	Existe relación lógica de los ítems con los índices, indicadores y dimensiones.	X		
5	Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.	X		
6	Suficiencia	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems para obtener la medición de la variable.	X		
7	Actualidad	Está de acorde al avance de la ciencia y tecnología.	X		
8	Metodología	La estructura sigue un orden lógico.	X		

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Aportes o sugerencias para mejorar el instrumento: -----

Nombres y Apellidos	Miguel Ángel Norabuena Robles
Grado(s) Académico(s) - Universidad	Mg. Docencia e Investigación en Salud- Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Profesión	Licenciado en Terapia Física y Rehabilitación



Firma – DNI 10860890

ESCALA DE APRECIACIÓN DE JUEZ EXPERTO

N°	Indicadores de evaluación del instrumento	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Si	No	Sugerencia
1	Claridad	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión. Su sintáctica y semántica son adecuadas.	X		
2	Objetividad	Están expresados en conductas observables y medibles.	X		
3	Consistencia	Están basados en aspectos teóricos y científicos.	X		
4	Coherencia	Existe relación lógica de los ítems con los índices, indicadores y dimensiones.	X		
5	Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.	X		
6	Suficiencia	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems para obtener la medición de la variable.	X		
7	Actualidad	Está de acorde al avance de la ciencia y tecnología.	X		
8	Metodología	La estructura sigue un orden lógico.	X		

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Nombres y Apellidos	JOSÉ ENRIQUE LAOS LÓPEZ
Grado (s) Académico (s) - Universidad	Doctor Universidad de San Martín de Porres
Profesión	CPC - Administrador



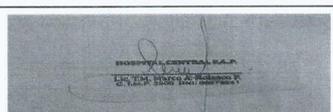
Firma – DNI: 42281091

ESCALA DE APRECIACIÓN DE JUEZ EXPERTO

Nº	Indicadores de evaluación del instrumento	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Si	No	Sugerencia
1	Claridad	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión. Su sintáctica y semántica son adecuadas.	X		
2	Objetividad	Están expresados en conductas observables y medibles.	X		
3	Consistencia	Están basados en aspectos teóricos y científicos.	X		
4	Coherencia	Existe relación lógica de los ítems con los índices, indicadores y dimensiones.	X		
5	Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.	X		
6	Suficiencia	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems para obtener la medición de la variable.	X		
7	Actualidad	Está de acorde al avance de la ciencia y tecnología.	X		
8	Metodología	La estructura sigue un orden lógico.	X		

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable
 Aportes o sugerencias para mejorar el instrumento: Se debería tener en cuenta que en una población no todos tienen el alcance(conocimiento) al sistema Zoom.

Nombres y Apellidos	Marco Antonio Nolasco Paredes
Grado(s) Académico(s) - Universidad	Tecnólogo Medico – Universidad Nacional Federico Villarreal
Profesión	Licenciado en Terapia Física y Rehabilitación



D.N.I. 08673841

ESCALA DE APRECIACIÓN DE JUEZ EXPERTO

Nº	Indicadores de evaluación del instrumento	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Si	No	Sugerencia
1	Claridad	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión. Su sintáctica y semántica son adecuadas.	X		
2	Objetividad	Están expresados en conductas observables y medibles.	X		
3	Consistencia	Están basados en aspectos teóricos y científicos.	X		
4	Coherencia	Existe relación lógica de los ítems con los índices, indicadores y dimensiones.	X		
5	Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.	X		
6	Suficiencia	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems para obtener la medición de la variable.	X		
7	Actualidad	Está de acorde al avance de la ciencia y tecnología.	X		
8	Metodología	La estructura sigue un orden lógico.	X		

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Aportes o sugerencias para mejorar el instrumento:

Nombres y Apellidos	Ronald Portocarrero Ramos.
Grado (s) Académico (s) - Universidad	Licenciado Tecnólogo Médico Universidad Nacional Federico Villarreal.
Profesión	Tecnólogo Médico en Terapia Física y Rehabilitación.

Ficha usada para esta investigación



Anexo 5

Fotografías del trabajo de campo (Agregar fotos de la intervención)

Fotografía 1



Fotografía 2

