



# **Universidad Norbert Wiener**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE TECNOLOGÍA MÉDICA**

**ACCESIBILIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON  
DISCAPACIDAD MOTORA QUE ACUDE AL SERVICIO DE  
TERAPIA FÍSICA DE UNA CLÍNICA PRIVADA, 2019**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN TECNOLOGIA MÉDICA EN TERAPIA FISICA Y  
REHABILITACION**

**PRESENTADO POR:**

**BACHILLER: HUAYNA HUAMAN, MARIBEL ROSARIO**

**ASESORA: Mg. NITA GIANNINA LOVATO SANCHEZ**

**LIMA – PERU**

**2021**

**DEDICATORIA**

*Le dedico a Dios ésta investigación, por protegerme, guiarme e iluminarme. A mis padres que desde el cielo me acompañan con su ferviente y profundo amor, por su apoyo incondicional a lo largo de mi carrera y por haber confiado siempre en mí.*

## **AGRADECIMIENTO**

*A las autoridades de la Universidad Norbert Wiener, por haberme dado la oportunidad de seguir mis estudios; a los señores catedráticos mi eterno agradecimiento por sus enseñanzas que me han brindado y todas las facilidades para que sea una realidad el poder concluir esta investigación*

**ASESOR DE TESIS**

**Mg. LOVATO SÁNCHEZ Nita Giannina**

## ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Portada.....	I
Dedicatoria.....	II
Agradecimiento.....	III
Índice General.....	V
 <b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA</b>	
1.1. Planteamiento del Problema .....	1
1.2 Formulación del problema .....	2
1.2.1 Problema general.....	2
1.2.2 Problemas específicos .....	2
1.3 Objetivos de la investigación .....	3
1.3.1 Objetivo general.....	3
1.3.2 Objetivos específicos .....	3
1.4 Justificación de la investigación .....	4
1.4.1 Justificación teórica.....	4
1.4.2 Justificación Práctica.....	4
1.4.3 Justificación Metodológica.....	4
 <b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	
2.1 Antecedentes de la Investigación .....	5
2.1.1 Investigaciones Nacionales.....	5
2.1.2 Antecedentes Internacionales.....	6
2.2 Bases Teóricas.....	8
2.2.1 La presencia de la discapacidad en el país .....	8
2.2.2 Accesibilidad .....	9
2.2.3 Satisfacción del usuario .....	11
2.3 Formulación de Hipótesis .....	13
2.3.1 Hipótesis general .....	13
2.3.2 Hipótesis específicas .....	14
2.4 Operacionalización de variables e indicadores .....	15
2.5 Definición de términos básicos.....	16

### **CAPITULO III: METODOLOGÍA**

3.1 Tipo y nivel de investigación.....	17
3.1.1 Tipo.....	17
3.1.2 Nivel.....	17
3.2 Diseño de la investigación.....	17
3.3 Población y muestra.....	17
3.3.1 Población.....	17
3.3.2 Muestra.....	18
3.3.3 Muestreo.....	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.4.1 Técnicas.....	18
3.4.2 Instrumentos.....	18
3.4.3 Validación.....	19
3.4.4 Confiabilidad.....	19
3.5 Plan de procesamiento y análisis de datos.....	19
3.6 Aspectos éticos.....	20

### **CAPITULO IV: RESULTADO Y DISCUSION**

4.1 Resultados.....	21
4.2 Discusión.....	37

### **CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1 Conclusiones.....	40
5.2 Recomendaciones.....	41

<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>42</b>
--	-----------

<b>ANEXOS.....</b>	<b>48</b>
--------------------	-----------

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla N° 1</b> Distribución de usuarios según género.....	21
<b>Tabla N° 2</b> Distribución de usuarios según el grupo etario.....	22
<b>Tabla N° 3</b> Distribución de usuarios según el estado civil.....	23
<b>Tabla N° 4</b> Accesibilidad en la dimensión Accesibilidad Físico Geográfico.....	24
<b>Tabla N° 5</b> Accesibilidad en la dimensión Accesibilidad Administrativa Organizacional.....	25
<b>Tabla N° 6</b> Accesibilidad en la dimensión de Accesibilidad socio Cultural.....	26
<b>Tabla N° 7</b> Accesibilidad en la dimensión de Accesibilidad Económica.....	27
<b>Tabla N° 8</b> Satisfacción del usuario en la dimensión de Fiabilidad.....	28
<b>Tabla N° 9</b> Satisfacción del usuario en la dimensión Capacidad De respuesta.....	29
<b>Tabla N°10</b> Satisfacción del usuario en la dimensión Seguridad.....	30
<b>Tabla N°11</b> Satisfacción del usuario en la dimensión de Empatía.....	31
<b>Tabla N°12</b> Correlación de la dimensión de Accesibilidad físico Geográfico y satisfacción del usuario.....	32
<b>Tabla N°13</b> Correlación de la dimensión Accesibilidad administrativa organizacional y satisfacción del usuario.....	33
<b>Tabla N°14</b> Correlación de la dimensión de Accesibilidad socio cultural y satisfacción del usuario.....	34
<b>Tabla N°15</b> Correlación de la dimensión de Accesibilidad económica y satisfacción del usuario.....	35
<b>Tabla N°16</b> Correlación de la accesibilidad y satisfacción del usuario.....	36

**INDICE DE FIGURAS**

<b>Figura N° 1</b> Distribución de usuarios según género.....	21
<b>Figura N° 2</b> Distribución de usuarios según el grupo etario.....	22
<b>Figura N° 3</b> Distribución de usuarios según el estado civil.....	23
<b>Figura N° 4</b> Accesibilidad en la dimensión Accesibilidad Físico Geográfico.....	24
<b>Figura N° 5</b> Accesibilidad en la dimensión Accesibilidad Administrativa Organizacional.....	25
<b>Figura N° 6</b> Accesibilidad en la dimensión de Accesibilidad socio Cultural.....	26
<b>Figura N° 7</b> Accesibilidad en la dimensión de Accesibilidad Económica.....	27
<b>Figura N° 8</b> Satisfacción del usuario en la dimensión de Fiabilidad.....	28
<b>Figura N° 9</b> Satisfacción del usuario en la dimensión Capacidad De respuesta.....	29
<b>Figura N°10</b> Satisfacción del usuario en la dimensión Seguridad.....	30
<b>Figura N°11</b> Satisfacción del usuario en la dimensión de Empatía.....	31

## RESUMEN

El trabajo de indagación estableció la vinculación que hay entre la disponibilidad y el beneplácito del cliente con incapacidad que recurre a la asistencia de fisioterapia de un centro de salud particular, 2019.

**Metodología:** El tipo de indagación, es cuantitativo, explicativo y progresivo. Nivel de indagación es expositivo, porque se describe el proceso de las fluctuantes y su vinculación. **Población:** está conformada por 140 perjudicados que acudieron por sus reuniones de fisioterapia a la asistencia de un centro de salud particular, 2019. **Muestra:** no probabilista por pertinencia acorde al parámetro de inserción y supresión, quedando con una muestra de 100 individuos de un centro de salud particular, 2019. **Resultados:** Instante de la vinculación de las fluctuantes de la disponibilidad y beneplácito del cliente. Se encontró una relevancia inferior a 0.05, por lo que ambas fluctuantes hay una vinculación de primera mano entre ellas de 0.748 en otras palabras, la disponibilidad repercute favorablemente al beneplácito del cliente con incapacidad que recurre a la asistencia de fisioterapia de un centro de salud particular. **Conclusiones:** Se ha establecido la vinculación vigente entre la disponibilidad corpórea territorial con el beneplácito del cliente con incapacidad que recurre a la asistencia de fisioterapia de un centro de salud particular, 2019, se ha establecido la vinculación de disponibilidad directiva de organización con el beneplácito del cliente con incapacidad que recurre a la asistencia de fisioterapia de un centro de salud particular, 2019.

**Palabras claves:** accesibilidad, satisfacción del usuario, discapacidad motora y terapia física

## ABSTRACT

The investigation work established the link between the availability and the approval of the disabled client who resorts to the physical therapy assistance of a private health center, 2019.

**Methodology:** The type of inquiry is quantitative, explanatory and progressive. Inquiry level is expository, because the fluctuating process and its linkage are described. **Population:** it is made up of 140 affected people who attended a private health center for their physiotherapy meetings, 2019. **Sample:** non-probabilistic due to relevance according to the insertion and deletion parameter, leaving a sample of 100 individuals from a center of particular health, 2019. **Results:** Instance of the linking of the fluctuating availability and approval of the client. A relevance of less than 0.05 was found, so that both fluctuating variables have a first-hand link between them of 0.748, in other words, the availability has a favorable impact on the approval of the disabled client who resorts to physiotherapy assistance from a private health center. **Conclusions:** The current link between the territorial corporeal availability has been established with the approval of the disabled client who resorts to physiotherapy assistance from a private health center, 2019, the link between the directive availability of the organization has been established with the approval of the client with a disability who resorts to physiotherapy assistance from a private health center, 2019.

**Keywords:** accessibility, user satisfaction, motor disability and physical therapy

# CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

## 1.1 Planteamiento del Problema

Los clientes de las asistencias de Terapia Corporal son los individuos con minusvalía. El individuo minusválido muestra insuficiencias, restricciones de la ocupación y las limitaciones de la cooperación, no concede la intervención integral colectiva. En su mayoría los humanos mostraremos discapacidad integral o definitiva en cierto período de nuestras existencias. (1)

En los tiempos actuales la cifra de individuos minusválidos está aumentando. Se presume que los individuos subsisten con cierto grado de minusvalía, cerca de 15% de la humanidad (de acuerdo a las apreciaciones de la demografía global del 2010); cerca de 110 millones (2.2%) padecen inconvenientes específicos de actividad y 190 millones (3.8%) con minusvalía severa. En los subsiguientes años, la minusvalía acontecerá una causa de inquietud más notable, ya que su prevalencia está extendiendo. Esto se motiva a que es cada vez más grande la esperanza de vida, puesto que las enfermedades graves son manipuladas con superior eficacia, y al incremento global de padecimientos prolongados como diabetes, las afecciones cardíacas, el carcinoma, las perturbaciones del estado mental y padecimientos particulares de la persona de edad. (2)

Según las cifras del IMD, en 51 naciones, los individuos minusválidos poseen más posibilidades de pensar que provisorios de ayuda faltaran de capacidad apropiada para satisfacer los requerimientos; posibilidad superior de ser rechazado el cuidado sanitario esencial, posibilidad superior de ser atendidos descuidadamente. El requerimiento insatisfecho de atenciones de restitución alcanza poseer dañinas secuelas a los individuos minusválidos, el daño de la condición integral sanitaria, restricciones de diligencias, limitaciones de contribución, empobrecimiento de la condición vital. (3)

El Perú no está alejado a este problema sobre la incapacidad, de acuerdo al INEI (2019) en el total de la demografía del año 2017 (29 381 884), el 10.4%(3 051 612) mostró alguna incapacidad y entre esta el 57% son féminas y los demás, 43% son varones; en otras palabras, por cada 10 ciudadanos del Perú hay un ciudadano que muestra alguna incapacidad; siendo de cierta manera provechoso si lo equiparamos con el índice global de “7 ciudadanos” (que señala que 1 de cada 7 individuos del mundo muestra alguna incapacidad) (4)

Valorar la complacencia de individuos con incapacidad, menester primeramente su entrada a los centros médicos – Recuperación. Para su composición general. Por lo que se esboza la actual tesis que tiene como Objetivo: Establecer la vinculación que existe en la disponibilidad y el beneplácito del cliente con incapacidad de movimiento que recurre a la asistencia de terapia física en una Clínica de Lima Perú.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cuál es la relación entre la accesibilidad y la satisfacción del usuario con discapacidad motora que acude al servicio de terapia física de una Clínica Privada, 2019?

### **1.2.2 Problemas específicos**

¿Cuál es la relación entre la accesibilidad físico geográfico con la satisfacción del usuario con discapacidad motora que acude al servicio de terapia física de una Clínica Privada, 2019?

¿Cuál es la relación entre la accesibilidad administrativa organizacional y la satisfacción del usuario con discapacidad motora que acude al servicio de terapia física de una Clínica Privada, 2019?

¿Cuál es la relación entre la accesibilidad socio cultural y la satisfacción del usuario con discapacidad motora que acude al servicio de terapia física de una Clínica Privada, 2019?

¿Cuál es la relación entre la accesibilidad económica y la satisfacción del usuario con discapacidad motora que acude al servicio de terapia física de una Clínica Privada, 2019?

### **1.3 Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la relación que existe la accesibilidad y la satisfacción del usuario con discapacidad motora que acude al servicio de terapia física de una Clínica Privada, 2019.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

Establecer la relación existente entre la accesibilidad físico geográfico con la satisfacción del usuario con discapacidad motora que acude al servicio de terapia física de una Clínica Privada, 2019.

Establecer la relación existente entre la accesibilidad administrativa organizacional y la satisfacción del usuario con discapacidad motora que acude al servicio de terapia física de una Clínica Privada, 2019.

Establecer la relación existente entre la accesibilidad socio cultural y la satisfacción del usuario con discapacidad motora que acude al servicio de terapia física de una Clínica Privada, 2019.

Establecer la relación existente entre la accesibilidad económica y la satisfacción del usuario con discapacidad motora que acude al servicio de terapia física de una Clínica Privada, 2019.

## **1.4 Justificación de la investigación**

### **1.4.1 Justificación teórica**

En los recientes tiempos a categoría global, institución de los medios sanitarios ha avanzado prósperamente, y el beneplácito del cliente es estimado como componente esencial, considerado en la asistencia de las asistencias sanitarias. En el Perú, si bien el Ministerio de Salud tiene como propósito mejorar la accesibilidad y satisfacción del usuario en el cuidado de la terapia física a nivel nacional, no se dispone en el país con investigaciones donde se envuelva a los habitantes con discapacidad. La asequibilidad actúa en rol predominante hacia los individuos con incapacidad de movimiento debido al impedimento de desplazamiento desde la residencia hacia el sitio de asistencia físicas, el servicio preferencial en la parte administradora de nuestros organismos.

### **1.4.2 Justificación práctica**

Este estudio inquirió optimar la terapia física una Clínica Privada, hallar los elementos que actúan para conseguir una asistencia con satisfacción y propagar disposiciones para su perfección. Conjuntamente esta investigación consintió contribuir fundamentos al instante de proyectar, trazar estándares asistenciales a individuos con incapacidad en el Perú.

### **1.4.3 Justificación Metodológica**

Este trabajo de indagación es relevante porque se empleó herramientas fiables, que pueden ser empleadas en futuras indagaciones con el propósito de contribuir como expedientes a otros análisis vinculados a la disponibilidad y beneplácito del cliente con incapacidad que recurre a la asistencia de fisioterapia de un centro de salud particular.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes de la Investigación

#### 2.1.1 Antecedentes nacionales

**Zárate (2018)** En su tesis describe el grado de beneplácito de los clientes exteriores internados en las asistencias de operación total del Nosocomio. La prueba fue constituida de 363 clientes exteriores internados en las asistencias de operación total a lo largo del 2017, completaron procedimientos de inserción, excepción definidos el estudio. Sistemática actual de tesis fue de observación, explicativo, equiparativa de corte intersectorial. El efecto en esta investigación nos accedió establecer las tipologías demográficas sociales de las asistencias de internación sanitaria y operación total. Se deduce, grado de beneplácito del cliente exterior internado es superior al 70% en la asistencia de operación total y superior al 90% en la asistencia de internista. <sup>(5)</sup>

**Dávalos (2016)**, en su investigación del grado de satisfacción y elementos relacionados de los clientes a servicios exteriores internista del Nosocomio sondeó a 260 clientes exteriores en los que estableció que 50.3% quedaba descontento y 49.7% complacido. Con vinculación de género, percibió al género varonil quedaba mayormente complacido en correlación del género femenil. De acuerdo a proporciones, se estableció la facultad de solución mostró superior nivel de disconformidad (56%), proseguido de solidaridad 57% y atributos perceptibles 50.7%. Con relación de confiabilidad adquirió 49.7%, está disconforme, salvaguardia 43% está disconforme. Deduce no existe relación estadista demostrada de componentes demográficos y grado de beneplácito. <sup>(6)</sup>

**Tinoco y Miguel (2016)**, tesis de beneplácito del cliente exterior en la asistencia de consultoría exterior del Nosocomio Estatal P.N.P. Luis Nicasio Sáenz valoró 460 internados en internista, operación global, mediante el sondeo SERVQUAL, donde consiguió resultados, de 68% de sondeados del

género varonil, 32% género femenino, 3% correspondiente al conjunto de edad de pubertad; 53% madurez precoz, 35% de madurez media, 8.62% de madurez diferida. Determinó que el cliente exterior, gran parte halló descontento con las asistencias proporcionados en servicios exteriores en los cuales son asistidos, estando conjuntos de superior descontento fue género femenino, madurez precoz y grado educativo universitario. (7)

**Medina (2015)**, en su análisis del grado de beneplácito de clientes asistidos en el asunto sanitario de asistencia de urgencia del Nosocomio Estatal Arzobispo Loayza sondeó, mediante SERVPERF reformada, sondeo asentado en apreciaciones del cliente exterior, 77 individuos de clientes y compañías, consiguiendo alcances de 92.2% de clientes exteriores quedaron complacidos con la asistencia. De la proporción satisfecha con la asistencia prestada por el centro sanitario, pertenecían a evaluaciones de confiabilidad, salvaguardia, solidaridad y atributos perceptibles. Con lo cual deduce que el grado de satisfacción estimada por el cliente exterior fundamentado en relación de doctor y afectado, durante un tiempo ofrecido buscando solucionar incertidumbres en relación a salubridad del cliente exterior, la descripción del inconveniente y procedimiento, y principalmente la asistencia y solidaridad del personal sanitario. (8)

### **2.1.2 Antecedentes internacionales**

**Maggi (2018)** En su estudio Valoración de la calidad de la asistencia en concordancia con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. Valorar la influencia de la calidad en la asistencia prestada del servicio de emergencia pediátrica del Hospital General de Milagro sobre la satisfacción de los usuarios. El modelo(n) derivó de 357 padres de familias entre hombres y mujeres. El procedimiento de esta observación fue hipotético y su orientación fue cuantitativo convenido a que se manipuló la estadística como técnica para mostrar y estudiar los resultados. Los resultados se evidenciaron que los individuos que acuden con más periodicidad a los dispensarios de salud pública. Conforme a la observación de la fundamentación hipotética se discurrió que los dispensarios enfocados a la

salud pública conviene de ejecutar las tareas esenciales internamente para que consiga prestar un servicio de excelencia. (9)

**Mitropoulos (2017)**, en su estudio efectuó una publicación posteriormente de la reforma en salud griega establecida por las dificultades económicas, empleando el sondeo HSAHS acondicionada para este contexto donde solicita valorar la satisfacción de los usuarios en dispensarios públicos, los resultados de la investigación son coherentes mostrando que la evaluación más significativa en asistencia de servicios externos son la relación y buen trato con el empleado de salud quién acoge el afectado, el cual está afín considerablemente a la satisfacción proseguido de una buena relación con los doctores. Elementos como la edad, el estado de salud y el territorio de origen son particularidades también que favorecen significativamente en la satisfacción del paciente. La investigación se fundamenta en tres dimensiones; la primera concerniente a la calidad de servicio esencialmente la correlación entre el usuario externo y el médico y demás personal de salud, segundo conjunto sobre las tipologías demográficas, edad, salud, género y nacionalidad y el tercer conjunto características. (10)

**Mongui (2015)** la tesis tuvo el propósito: Referir apreciación de condición de asistencia sanitaria en los habitantes en estado de incapacidad de movimiento físico que recurre a la fundación APRILP. Fue una tesis de tipo intersectorial, explicativo. Empleó un sondeo con 30 interrogantes. Muestra constituida de 110 individuos con incapacidad de movimiento físico que asistió a A.P.R.I.L.P. Discurrió, coexiste apreciación negativa en el proceso del cliente con incapacidad de movimiento físico: el traslado de habitación al lugar de asistencia es “muy lejos”, el mobiliario del recinto les estimó molesto para su situación de incapacidad y el cliente divisó no se cumplió. (11)

**Hermida (2015)** tesis de beneplácito de la condición de Asistencia proporcionada a los clientes de la consultoría exterior del servicio sanitario n°2.

Cuenca, Ecuador valoró 287 clientes exteriores de los cuales empleó el sondeo SERVQHOS acondicionado. Consiguiendo como producto 70.3% son internados sondeados con edad de 18 a 41, 76.3% es de género femenino, 46.7% poseían grado educativo de secundaria, con un 35.9% en oficio: ama de casa. Respectivamente a la satisfacción se halló que el 77.4% valoran la asistencia del servicio como buena, estando el 91% muy satisfecho, el 68.3% satisfecho, 22.3% poco satisfecho y el 0.3% nada satisfecho con la asistencia prestada a nivel general. Por lo que razona que concurre un gran nivel de satisfacción con los servicios admitidos relacionado al manejo recogido por el personal de salud.

(12)

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 La presencia de la discapacidad en el país**

La demografía que en los sondeos 2017 informó poseer una incapacidad, en otras palabras, “una problemática o restricción permanente que le obstaculiza desempeñarse habitualmente en sus labores cotidianas”, concreta la cantidad de 3 millones 209 mil 261 personas, que constituyen el 10,3% de la demografía de la nación. Dentro de las féminas, 1 millón 820 mil 304 individuos que constituyen 11,5% indicaron estar en esta coyuntura, y en la situación de los varones, 1 millón 388 mil 957, que en cifras estadísticas son el 9,0% de ellos.

A grado de ámbito de vivienda, el 10,6% de la demografía de la localidad, en otras palabras, 2 millones 715 mil 892 individuos expresaron poseer alguna incapacidad. En el ámbito de campo, la cantidad de demografía en esta coyuntura logra 8,7% que coincide a 493 mil 369 individuos. En ambas zonas, es la demografía femenil la que en más cantidad expresó poseer alguna problemática o restricción constante para efectuar sus labores cotidianas.

En Lima exhibe la proporción más alta de demografía con alguna incapacidad, rebasando ampliamente las proporciones ministeriales. El primer conjunto está

conformado por cuatro localidades, con proporciones de 5,0% a 5,4% de demografía que manifestó que poseía alguna incapacidad.

### **Características de la población con discapacidad**

Los datos acerca de las edades mostrada en consideración a los ciclos vitales, posibilita estimar que, en el conjunto de 45 a 59 años, exista una disparidad de 4,8 puntos proporcionales entre hombres y de 9,9 entre féminas de la demografía con y sin incapacidad. En el conjunto de 60 y más edad, la demografía con incapacidad rebasa a aquella sin esta coyuntura, en 32,0 puntos proporcionales los hombres y 31,4 las féminas.

Un total de 3 millones 173 mil 742 individuos con incapacidad, que representan al 98,9% y el 98,8% de aquellas sin incapacidad, gozan del DNI; una proporción muy baja, de 0,5% para individuos con incapacidad y 0,6% para aquellas sin esta coyuntura poseen exclusivamente acta de nacimiento.

La situación pública o conyugal imperante en la demografía que se consignó con una incapacidad, es el de las/ os casados con 1 millón 29 mil 300, después se localizan las/os solteras/os con 860 mil 78 personas y en tercera posición las/os concubinos con 495 mil 843 (16,7%).<sup>(13)</sup>

#### **2.2.2 Accesibilidad**

Es una fluctuante primordial de la condición. Las fluctuantes que controlan una normativa sanitaria son: Medios Financieros, amparo, disponibilidad, pericias de los diferentes conjuntos comunitarios en sus tentativas de disponibilidad a diferentes asistencias, aplicación, condición, motivos de inapropiadas asistencias fundamentales.<sup>(1)</sup>

#### **Dimensión 1: Accesibilidad físico geográfico**

Destacó en las dificultades geográficas que entorpecen el ingreso de los afectados a los servicios de salud.

Estableció que la problemática de ingreso a las asistencias médicas se corresponde a ubicación en tales instituciones de apoyo y ausencia de embarque.

Manifestó que los problemas de ingreso se corresponderían al trayecto entre el domicilio de los clientes, sitio asistencia. Los indicadores son:

**Distancia:** Es el lugar o tiempo donde actúa entre entes, hechos, zonas. Numerosos afectados personas de edad del centro de salud Lima, Perú, causado por concentración médica. Situación que hace al convaleciente módicos medios financieros pueda delimitar una institución en su asistencia.

**Transporte:** conjunto, subestructuras de transporte de individuos, objetos de un lado a otro. Las personas de edad con padecimientos no consiguen arribar a un tránsito urbano, que fuerza a efectuarlo por medio de un transporte privado, esto es un privilegio de unos no de todo el mundo.<sup>(1)</sup>

## **Dimensión 2: Accesibilidad administrativa organizacional**

Está afín de períodos de aguardo, raíz de solicitud, uso en escasos medios. Se reseñó al medio de organización orientado a los tiempos de tratamiento, o numerosos relevos.

Se describió institución médica calculará por medio de aguardo, lapso de paciencia en el desarrollo de la consultoría sanitaria y cada uno de los procedimientos directivos. Los indicadores son:

**Atención:** está atada a consideración, afabilidad, manifestación de respeto, lo cual asiente que este sea una potestad de cualquier habitante. Este indicador es uno de los más relevantes puestos que conforma la pericia de tratamiento, convaleciente retornará a emplear la atención médica.

**Tiempo:** lapso establecido de ejecución una labor. Dispensarios administrados de políticas autoritarias en relación de turno de comienzo de la consultoría sanitaria, paciencia, lapso prolongación de atención, en este sentido que el

ingreso a asistencia médica se crea una disyuntiva puesto que esas citas están cedidas al final de mes, por ende, impedido de convalecientes en pocos medios.

### **Dimensión 3: Accesibilidad sociocultural**

Se asevera pluralidad patrimonial entre médicos y clientes entorpece la disponibilidad. De igual manera que la fiabilidad y la convicción intervienen en la disponibilidad de afectados a numerosas atenciones proporcionada por el servicio sanitario.

**Percepción del trato:** es la actividad y repercusión de sentir. En ambiente de salubridad hay relación con facultad en apreciar cada manera de la relación por lado del empleado salubre, convendría estar empapado en consideración, cordialidad, moral y competitividad.

### **Dimensión 4: Accesibilidad económica**

Mantiene diseños en protección no consideran desembolsos adicionales puestos que al ente servicial no suministra con las aportaciones requeridas. Se fuerzan los ciudadanos a poseer capacidad capital en asistencia, boleto y medicinas.

**Gasto de traslado:** escape de capital que suministra tránsito de un sitio. Convalecientes personas de edad en su minoridad disponen de compensación fija abiertamente en proporción al salario mínimo, penden de algún ejercicio afín con la micro organización.

**Dejar de percibir:** hace relación a privación de un beneficio financiero ya sea por lado de parientes. Genera al afectado no se le permita movilizarse, lo opuesto, solo averiguar el sitio próximo para asistir la afección.

### **2.2.3 Satisfacción del usuario**

EL beneplácito del cliente supedita no solo de la condición de las asistencias sino también de sus previsiones. El cliente está complacido cuando las

asistencias abarcan o rebasan sus previsiones. Si las previsiones del cliente son bajas o si el cliente posee disponibilidad limitada a alguna de las asistencias, puede ser que esté complacido con adquirir asistencias comparativamente ineficientes. (14)

### **Dimensión 1: fiabilidad**

La fiabilidad es la “magnitud para desempeñar exitosamente con el servicio prestado”. Señaló que: Es la capacidad que debe tener la institución que brinda el servicio para proporcionarlo de forma confiable, segura y metódica. Dentro de la noción de fiabilidad se hallan comprendidos todos los componentes que acceden al usuario descubrir la facultad y saberes profesionales de la entidad, es decir, fiabilidad representa ofrecer el servicio de manera adecuada desde el primer momento

La fiabilidad “es la capacidad para brindar el servicio ofrecido de manera cabal, convincente, preciso, libre de daños, incertidumbres, riesgos. (15)

### **Dimensión 2: capacidad de respuesta**

La facultad de reacción es la “aptitud para atender clientes y proporcionarle una asistencia presto, pertinente ante solicitud con reacción de condición y en lapso plausible.”

Describió la facultad de reacción como:

Disposición que demuestra atender usuarios y proporcionar la asistencia inmediata; igualmente forman lugar el tema de la ejecución oportunamente de las obligaciones adquiridas, así solucionados de la mejor forma realizable. Seguridad involucra confiabilidad, que a su vez envuelve plenitud, fiabilidad y sinceridad. Representa es relevante la atención de los afines del usuario, también la institución tiene que manifestar voluntad en brindar al usuario un idóneo beneplácito.

De igual forma demostró que salvaguarda valorada afiabilidad, saber, aptitud competente y la facultad de infundir confianza a clientes.

### **Dimensión 3: Seguridad**

Valora confianza, crea disposición de los empleados que ofrece asistencia sanitaria certificando preparación, reserva, respeto, desenvoltura para comunicarse e infundir confianza.

La seguridad es: La afectividad que posee el usuario al situar dificultades en mandos a la institución y estarán solucionados de una forma realizable. Salvaguardia involucra confiabilidad, que a su vez envuelve plenitud, fiabilidad y sinceridad. Representa es relevante la atención de los afines del usuario, también la institución tiene que manifestar voluntad en brindar al usuario un idóneo beneplácito.

De igual forma demostró que salvaguardia valorada afabilidad, saber, aptitud competente y la facultad de infundir confianza a clientes.

### **Dimensión 4: Empatía**

“Capacidad que tiene un individuo para colocarse en la situación de otro sujeto y conocer y velar debidamente las necesidades del otro”

Se precisa: disponibilidad de entidad en brindar a usuarios asistencia y servicio individual. No simplemente afable ante el usuario, pieza significativa de la solidaridad, segmento de salvaguardia, demanda enérgica dedicación y alcance al usuario, sabiendo peculiaridades, condiciones particulares.

La empatía es concebida como el respeto y la adhesión personificada hacia el usuario.

## **2.3 Formulación de hipótesis**

### **2.3.1 Hipótesis general**

Es alta la relación que existe entre la accesibilidad y la satisfacción del usuario con discapacidad motora que acude al servicio de terapia física de una Clínica Privada, 2019.

### **2.3.2 Hipótesis específicas**

Es alta la relación existente entre la accesibilidad físico geográfico con la satisfacción del usuario con discapacidad motora que acude al servicio de terapia física de una Clínica Privada, 2019.

Es alta la relación existente entre la accesibilidad administrativa organizacional y la satisfacción del usuario con discapacidad motora que acude al servicio de terapia física de una Clínica Privada, 2019.

Es alta la relación existente entre la accesibilidad socio cultural y la satisfacción del usuario con discapacidad motora que acude al servicio de terapia física de una Clínica Privada, 2019.

Es alta la relación existente entre la accesibilidad económica y la satisfacción del usuario con discapacidad motora que acude al servicio de terapia física de una Clínica Privada, 2019.

## 2.4 Operacionalización de variables e indicadores

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
<b>Accesibilidad</b>	Es la condición de viable ingreso para que cualquier individuo, inclusive aquellas que posean restricciones en la movilidad, en la comunicación o el entendimiento, pueda alcanzar a un sitio, cosa o servicio.(16)	La disponibilidad de una asistencia de un centro médico particular ,se realizará a través de un formulario de 10 interrogantes acerca de disponibilidad corpóreo territorial	Accesibilidad físico geográfico.	Ítem 1 al 3	Escala Likert Cualitativo
			administrativa organizacional	Ítem 4 al 6	
			socio cultural	Ítem 7 al 8	
			accesibilidad económica	Ítem 9 al 10	
<b>Satisfacción del Usuario</b>	Es la sensación del cliente para calificar si se ha desempeñado con sus necesidades, esclareciendo un punto relevante acerca de la queja de los clientes, su existencia beneplácito del usuario. (17)	El beneplácito del cliente de un centro de salud particular se establecerá a través de un sondeo de 10 interrogantes acerca del beneplácito de los clientes.	Fiabilidad	Ítem 11 al 13	Escala Likert Cualitativo
			Capacidad de respuesta	Ítem 14 al 16	
			Seguridad	Ítem 17 al 18	
			Empatía	Ítem 19 al 20	

## **2.5 Definición de términos básicos**

### **Accesibilidad**

Es la condición de viable ingreso para que cualquier individuo, inclusive aquellas que posean restricciones en la movilidad, en la comunicación o el entendimiento, pueda alcanzar a un sitio, cosa o servicio.

### **Satisfacción del usuario**

El beneplácito del cliente es el grado que le posibilita a un empleado identificarse como integrante de una organización y laborar con empeño en ella, en otras palabras, se perciben dedicados con ella y saben que son imprescindibles por esta razón

### **Discapacidad Motora**

Establece la dificultad que presentan algunas personas para participar en actividades propias de la vida cotidiana, que surge como consecuencias de la interacción entre una dificultad específica para manipular objetos o acceder a diferentes espacios ,lugares y actividades que realizan todas las personas y la barreras presentes en el contexto que se desenvuelve la persona.<sup>2</sup>

### **Disposición**

Es una conducta, una actitud de alerta o una propensión a proceder de una forma específica.<sup>16</sup>

### **Seguridad**

Valora la confianza que crea la postura del personal que ofrece la asistencia de salud manifestando comprensión, reserva destreza para comunicarse e infundir confianza.<sup>14</sup>

### **Servicio de salud**

Todos aquellos servicios ofrecidos por el personal de salud, médicos, odontólogos, enfermeros, psicólogos, entre otros con el propósito de prolongar o restituir la salud.<sup>1</sup>

## CAPITULO III: METODOLOGÍA

### 3.1 Tipo y nivel de investigación

#### 3.1.1 Tipo

El tipo de investigación, es cuantitativo, explicativo y prospectivo. Es prospectivo, debido a que se estudió desde el presente las raíces, en este sentido también se investigó si la accesibilidad frente a la satisfacción del usuario es favorable o no al presente. (18)

#### 3.1.2 Nivel

Nivel de Investigación es explicativo, porque se detalla el procedimiento de las variables y su relación. (18)

### 3.2 Diseño de la investigación

Es observacional, correlacional y de corte transversal: En el conjunto observado se valoraron las dimensiones de la accesibilidad y satisfacción del usuario, con el propósito de establecer si es que esta gestión es apropiada y en seguida se valoró la calidad ofrecida, y se ejecutó una asociación, por lo que el diseño es correlacional. (18)

### 3.3 Población y muestra

#### 3.3.1 Población

Es “el cumulo de factores sobre el cual se va desenvolver el análisis de investigación; en este sentido es menester que la población este estrictamente afín con el propósito de estudio” (18)

La población está compuesta por 140 afectados que asistieron por sus reuniones de fisioterapia en una Clínica Privada, 2019.

### **3.3.2 Muestra y Muestreo**

Es una muestra no probabilística por conveniencia de acuerdo al criterio de inclusión y exclusión, quedando con una muestra de 100 personas de una Clínica Privada, 2019.

#### **Criterios de selección**

##### **Criterios de inclusión:**

- Individuos con Incapacidad de movimiento corporal.
- Individuos entre 18 a 65 años.
- Individuos que deliberadamente quieran intervenir en el análisis.

##### **Criterios de exclusión:**

- Personas con algún tipo de discapacidad mental.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.4.1 Técnicas**

Del mismo modo, (sobre la encuesta se asevera que: se manipuló la expresión encuesta Para aludir al procedimiento de recopilación de datos y su almacenaje que emplea como herramienta un listado de interrogantes que están sólidamente organizadas y que acopia Información para ser manipulada estadísticamente desde una perspectiva cuantitativa.

#### **3.4.2 Instrumento**

El instrumento que se utilizó para el cuestionario, cual es ejecutado redactando de acuerdo a los parámetros de la encuesta. Su estructura comprendió un total de 20, ítems que se recogió información sobre las variables accesibilidad y satisfacción del usuario

#### **Ficha Técnica del Instrumento.**

Para ser capaces efectuar la evaluación de la fluctuante condición de asistencia y beneplácito del Cliente, se empleará la herramienta de evaluación por medio del Modelo SERVQUAL el cual fueron 20 objetos el cual está conformado por

cuatro magnitud de la fluctuante Disponibilidad que son Disponibilidad corpórea territorial (1 a 3), Disponibilidad Directiva de organización (4 a 6), Disponibilidad intercultural (7 a 8), Disponibilidad financiera (9 a 10). De las magnitudes de la fluctuante supeditada Beneplácito del cliente que son Confiabilidad (11 a 13), Facultad de reacción (14 a 16), Salvaguardia (17 a 18) y Solidaridad de (19 a 20)

### 3.4.3 Validación

Se efectuó un trabajo de indagación que se realizó por medio de un sondeo efectuada a los clientes con incapacidad de desplazamiento que recurrieron a un centro de salud particular ,la cual fue ratificado por 5 magistrados competentes que son expertos de la sanidad de la profesión de tecnología sanitaria en fisioterapia y recuperación .

### 3.4.4 Confiabilidad

La fiabilidad de una herramienta de evaluación se efectúa por medio de una herramienta el cual posee como resultantes consecuentes y congruentes, para determinar la fiabilidad del formulario, se ejecutó la prueba estadista de confiabilidad de Rho Spearman. Después se tratará la información, usando el Software Estadista SPSS versión 26.

Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide las variables

<b>Variables</b>	<b>Rho Spearman</b>	<b>Nº de Items</b>
<b>Accesibilidad</b>	<b>0,748</b>	<b>20</b>
<b>Satisfacción del Usuario</b>	<b>0,748</b>	<b>20</b>

### 3.5 Plan de procesamiento y análisis de datos

El análisis de datos ejecuto con los valores que se obtendrán mediante la utilización del instrumento escogido para la compilación de datos como es el

sondeo preparado para la variable independiente y la variable dependiente, y para procesar las ambas variables se manipuló el software Microsoft Office Excel, con el método de la encuesta, que asistió a recolectar, procesar, recopilar y a examinar la información de nuestra expresada actividad de investigación, siendo procesadas de la subsiguiente forma.

### **Análisis de datos**

#### **Se aplicaron los siguientes análisis de datos:**

**Análisis documental:** Estrategia que consintió descubrir pautas, publicaciones, manuales, volúmenes, etc.

**Indagación:** Este método posibilitó acceder de cifras cuantificadas de determinado grado lógico.

**Conciliación de datos:** Empleado en la vinculación de la información.

**Tabulación de cuadros con cantidades y porcentajes:** Empleado para mostrar los datos en tablas.

**Comprensión de gráficos:** Manipulado para exhibir los datos a manera de grafismos en alguna de sus maneras.

### **3.6 Aspectos éticos**

El proceso de la investigación, consintió manipular información técnica sobre el contenido, y respetando los ordenamientos determinados para tesis de esta índole; como también, que los datos adquiridos en la faena de campo componen información real adquirida mediante el método de la encuesta, la cual fue procesada en la parte estadística e interpretada por la investigadora, procediendo las observaciones determinadas por la Universidad.

## CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSION

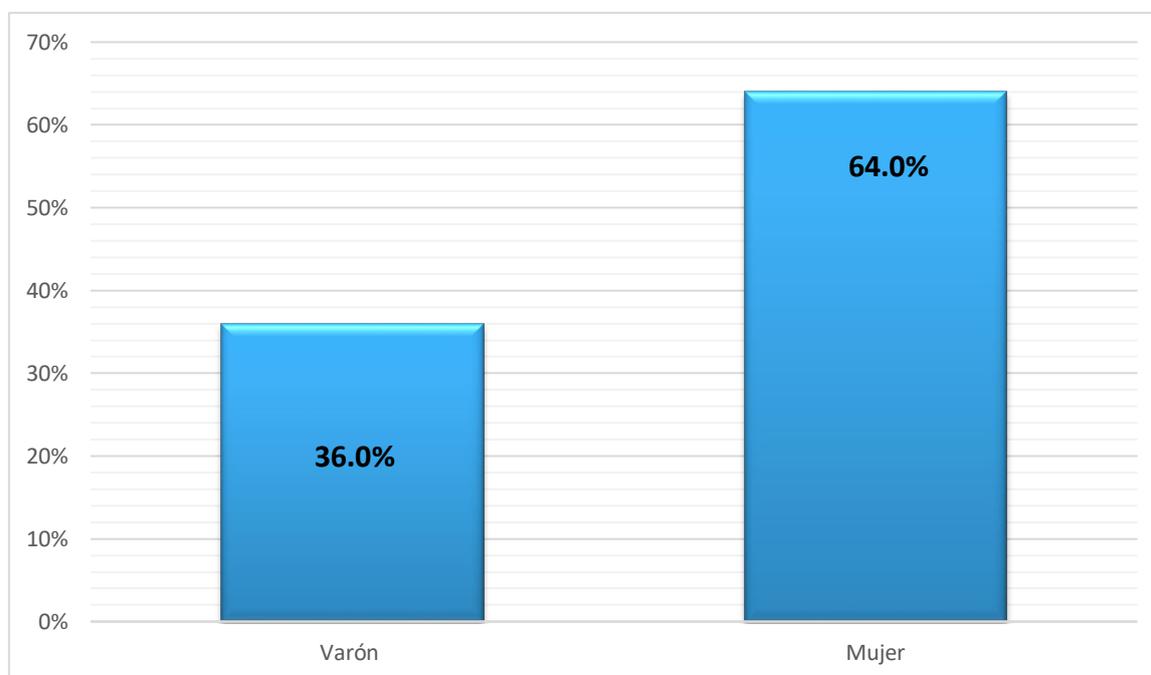
### 4.1 Resultados

**Tabla N°1.** Distribución de usuarios según género

**¿Cuál es su sexo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Varón	36	36.0	36.0	36.0
	Mujer	64	64.0	64.0	<b>100.0</b>
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

**Figura N° 1** Distribución de usuarios según género

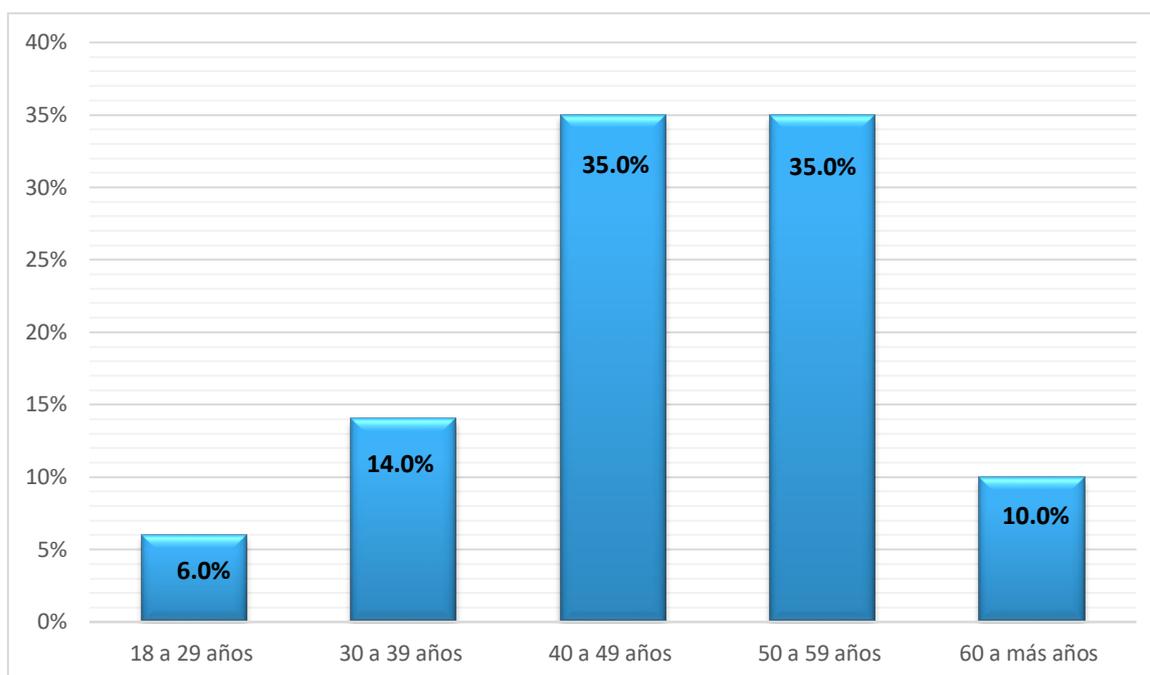


En la tabla y figura N°1, el 64% (64 usuarios) que acoge la asistencia de Fisioterapia De Un Sanatorio Particular, son féminas y el 36% (36 usuarios) son hombres, el periodo 2019.

**Tabla N° 2** Distribución de usuarios según el grupo etario

¿Cuántos años de edad tiene Ud.?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	18 a 29 años de edad	6	6.0	6.0	6.0
	30 a 39 años de edad	14	14.0	14.0	20.0
	40 a 49 años de edad	35	35.0	35.0	55.0
	50 a 59 años de edad	35	35.0	35.0	90.0
	60 a más años de edad	10	10.0	10.0	<b>100.0</b>
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

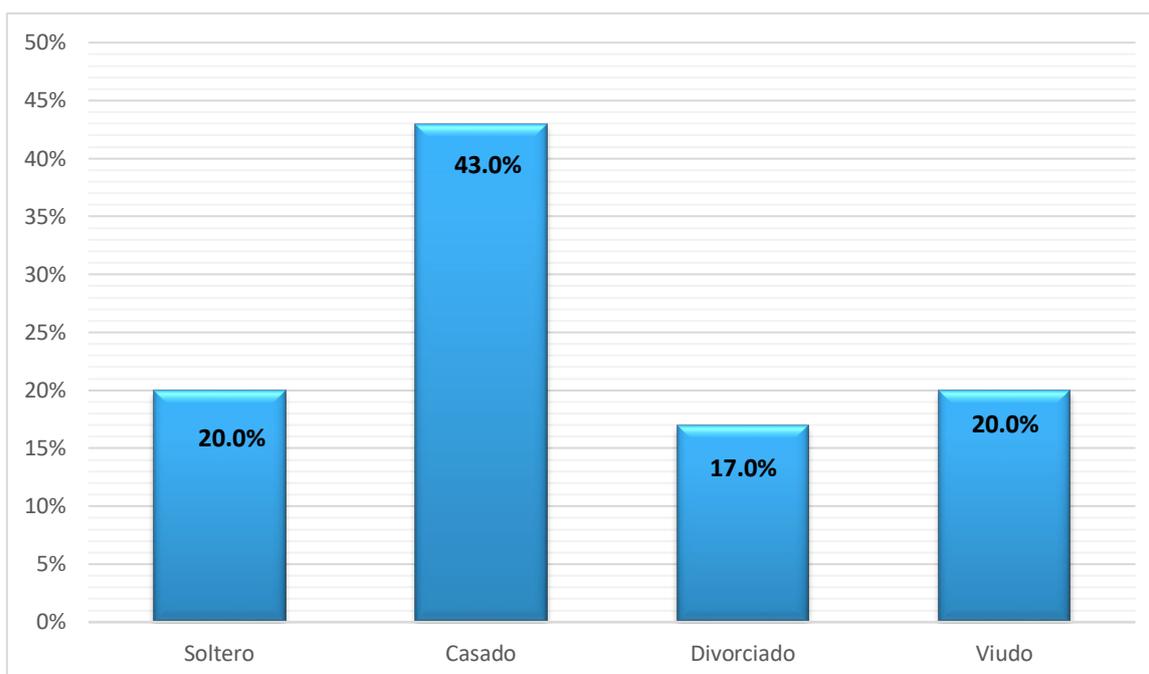
**Figura N° 2** Distribución de usuarios según el grupo etario

En la tabla y figura N°2 el 35% que recurrieron con más periodicidad son los del tramo de edad de 40 a 49 y 50 a 59 años, y la mínima periodicidad 6% de 18 a 29 años, periodo 2019

**Tabla N° 3** Distribución de usuarios según el estado civil

¿Cuál es su estado civil?

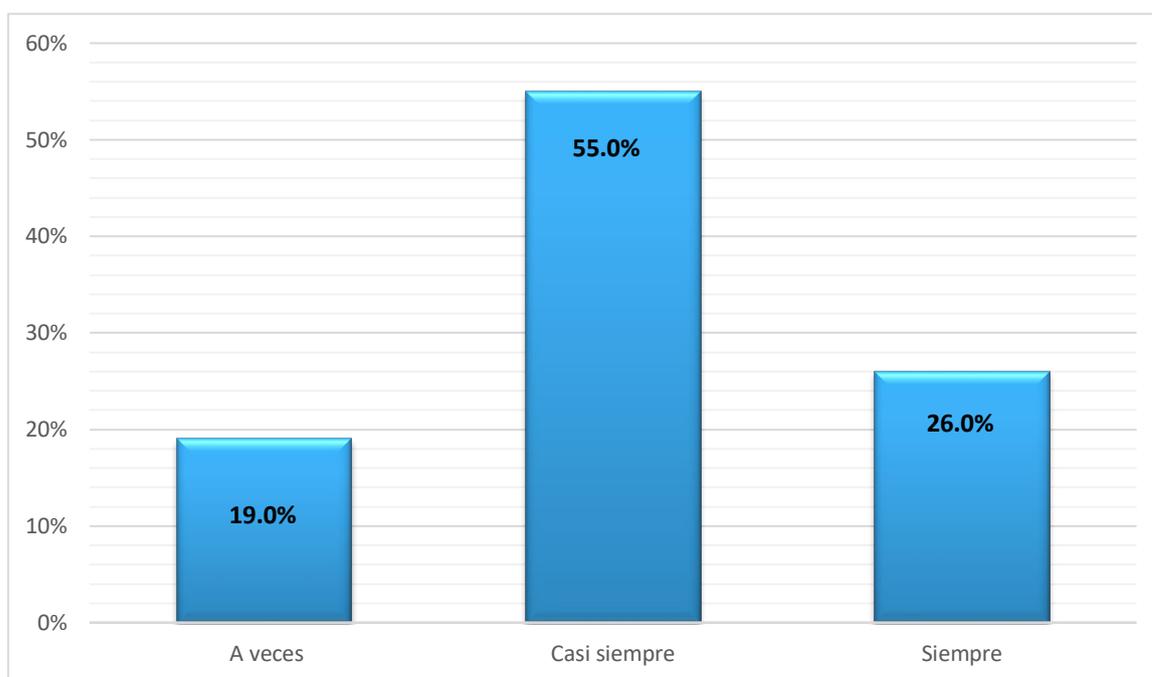
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Soltero	20	20.0	20.0	20.0
	Casado	43	43.0	43.0	63.0
	Divorciado	17	17.0	17.0	80.0
	Viudo	20	20.0	20.0	<b>100.0</b>
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

**Figura N° 3** Distribución de usuarios según el estado civil

En la tabla y figura N°3, el 43% de clientes (43) que recurrieron con más periodicidad son las constituidas por clientes Casados.

**Tabla N° 4** Accesibilidad en la dimensión Accesibilidad Físico geográfico**ACCESIBILIDAD FÍSICO GEOGRÁFICO**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	A veces	19	19.0	19.0	19.0
	Casi siempre	55	55.0	55.0	74.0
	Siempre	26	26.0	26.0	<b>100.0</b>
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

**Figura N° 4** Accesibilidad en la dimensión Accesibilidad Físico geográfico

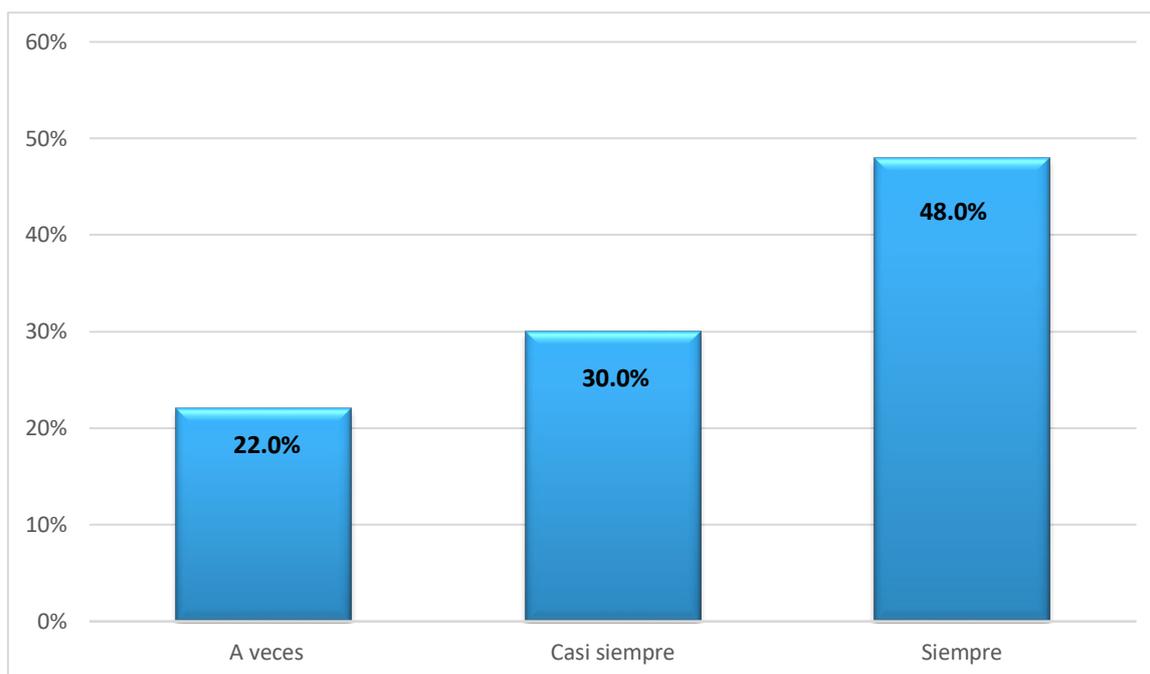
En la tabla y figura N°4 el 55% de los sondeados exhibió por la opción “casi siempre” en la Disponibilidad en la magnitud Disponibilidad Corpóreo territorial.

**Tabla N° 5** Accesibilidad en la dimensión Accesibilidad Administrativa Organizacional

**ACCESIBILIDAD ADMINISTRATIVA ORGANIZACIONAL**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	A veces	22	22.0	22.0	22.0
	Casi siempre	30	30.0	30.0	52.0
	Siempre	48	48.0	48.0	<b>100.0</b>
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

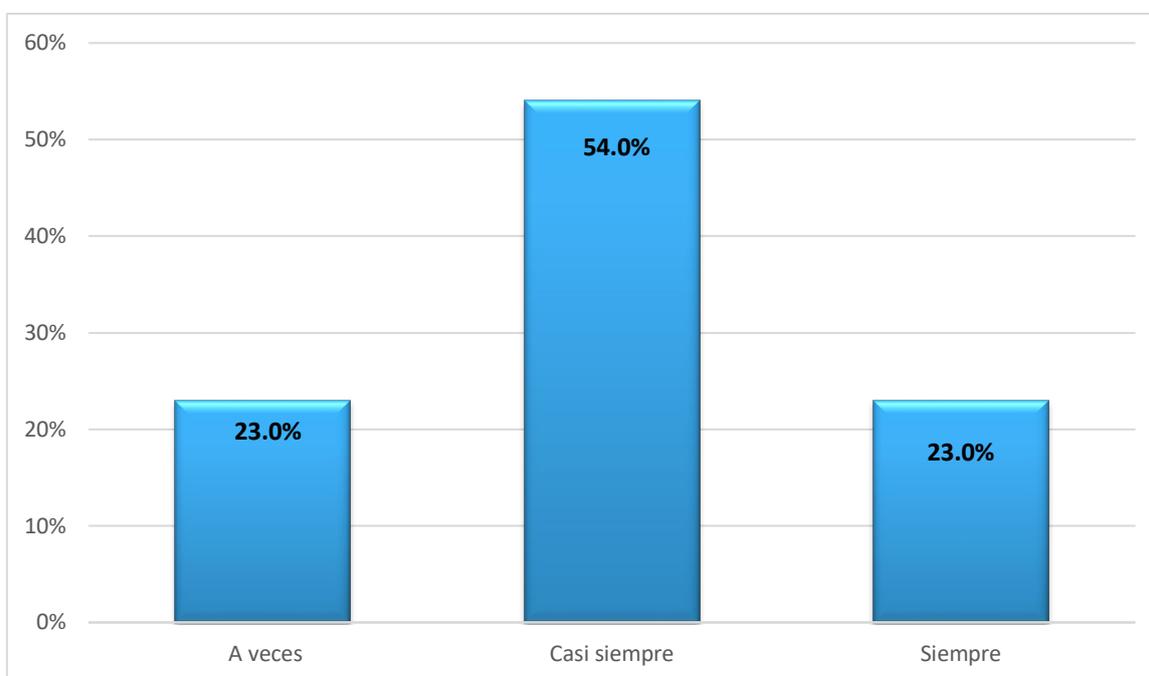
**Figura N° 5** Accesibilidad en la dimensión Accesibilidad Administrativa Organizacional



En la tabla y figura N°5 el 48% de los sondeados exhibió por la opción “siempre” en la Disponibilidad en la magnitud Disponibilidad Directiva Institucional.

**Tabla N° 6** Accesibilidad en la dimensión de Accesibilidad socio cultural**ACCESIBILIDAD SOCIO CULTURAL**

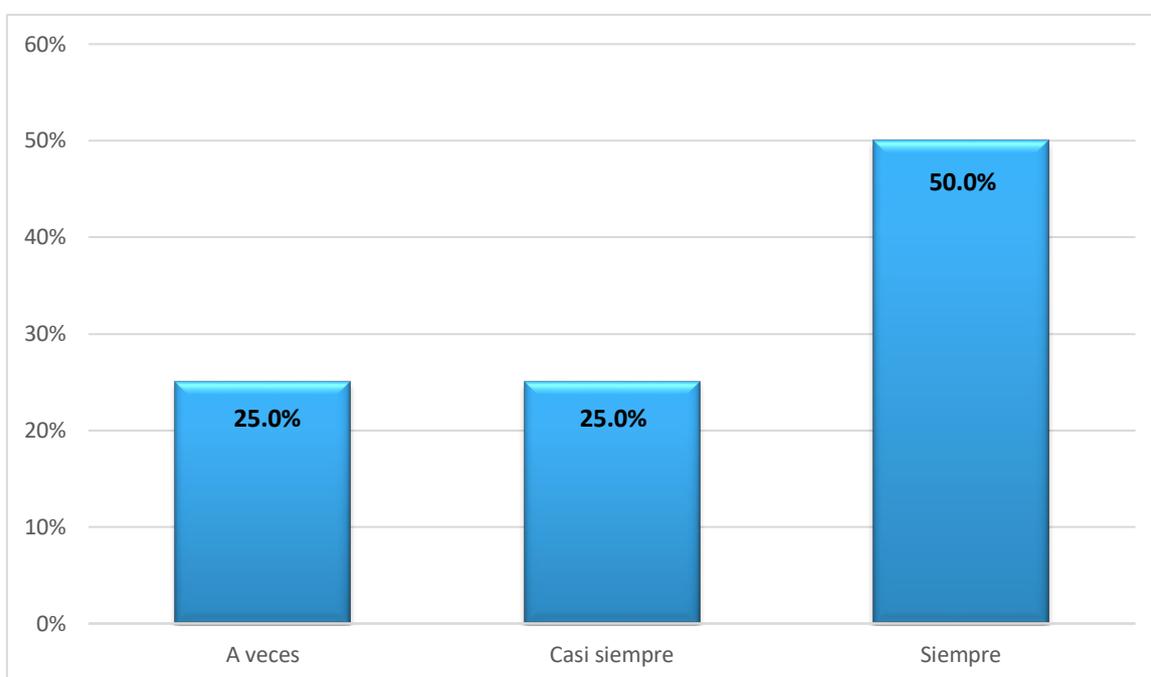
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	A veces	23	23.0	23.0	23.0
	Casi siempre	54	54.0	54.0	77.0
	Siempre	23	23.0	23.0	100.0
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

**Figura N° 6** Accesibilidad en la dimensión de Accesibilidad socio cultural

En la tabla y figura N°6 el 54% de los sondeados indicó por la opción “casi siempre” en la Disponibilidad en la magnitud de Disponibilidad intercultural

**Tabla N° 7** Accesibilidad en la dimensión de Accesibilidad Económica**ACCESIBILIDAD ECONÓMICA**

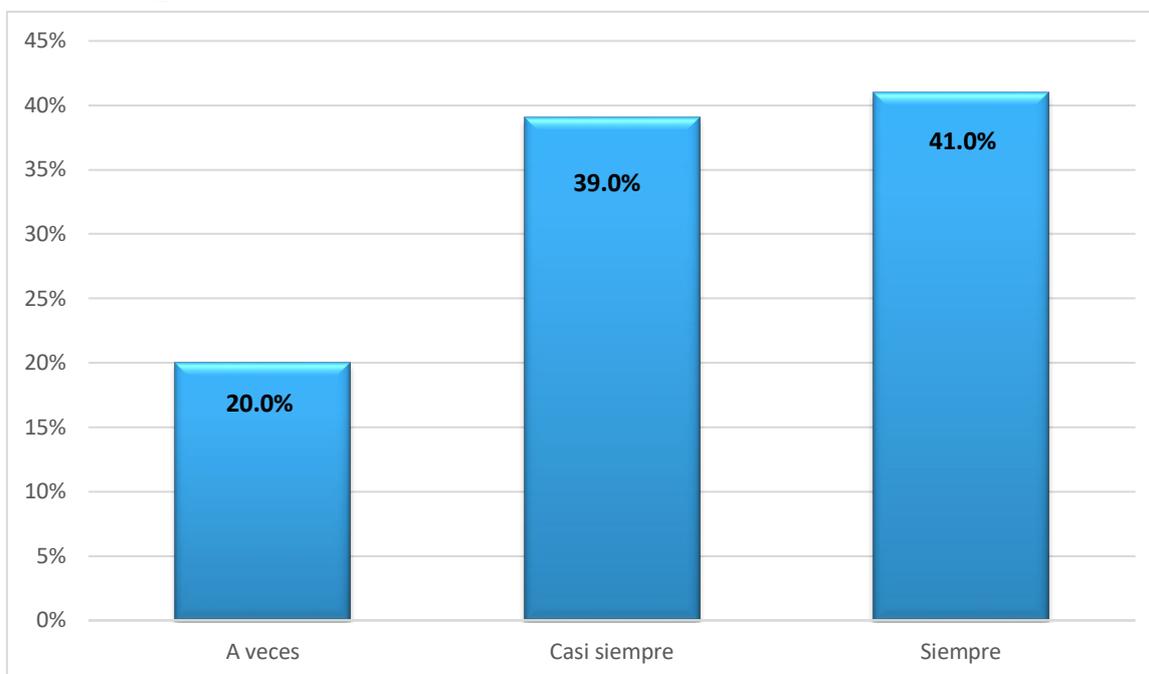
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	A veces	25	25.0	25.0	25.0
	Casi siempre	25	25.0	25.0	50.0
	Siempre	50	50.0	50.0	<b>100.</b>
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

**Figura N° 7** Accesibilidad en la dimensión de Accesibilidad Económica

En la tabla y figura N°7 el 50% de los sondeados indicó por la opción “siempre” en la Disponibilidad en la magnitud de Disponibilidad Financiera

**Tabla N°8** Satisfacción del usuario en la dimensión de Fiabilidad**FIABILIDAD**

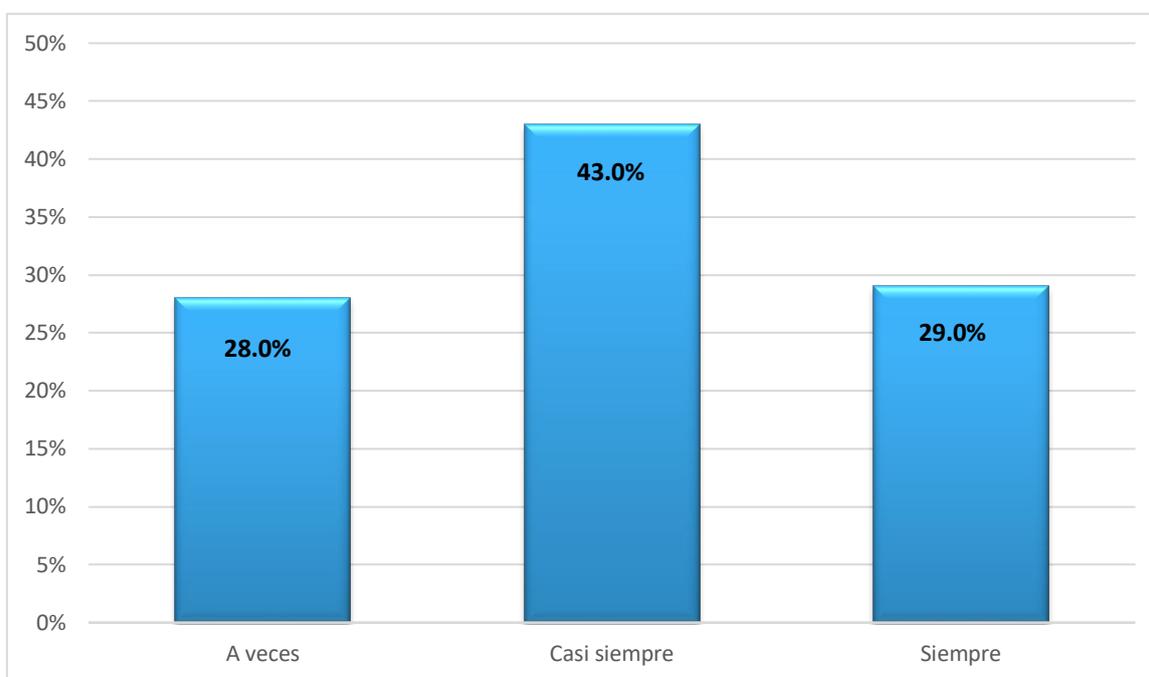
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	A veces	20	20.0	20.0	20.0
	Casi siempre	39	39.0	39.0	59.0
	Siempre	41	41.0	41.0	<b>100.0</b>
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

**Figura N° 8** Satisfacción del usuario en la dimensión de Fiabilidad

En la tabla y figura N°8 el 41% de los sondeados indicó por la opción “siempre” en el Beneplácito del cliente en la magnitud de Confiabilidad

**Tabla N°9** Satisfacción del usuario en la dimensión Capacidad de respuesta**CAPACIDAD DE RESPUESTA**

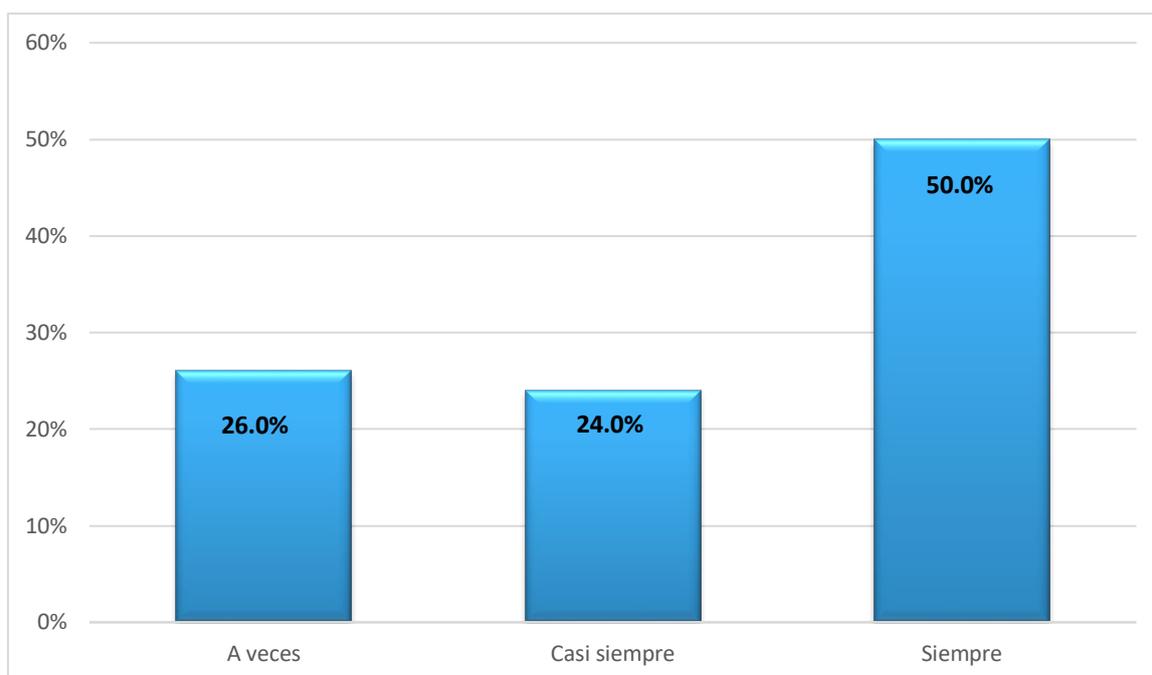
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	A veces	28	28.0	28.0	28.0
	Casi siempre	43	43.0	43.0	71.0
	Siempre	29	29.0	29.0	<b>100.0</b>
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

**Figura N° 9** Satisfacción del usuario en la dimensión Capacidad de respuesta

En la tabla y figura N°9 el 43% de los sondeados manifestó por la opción “casi siempre” en el Beneplácito del cliente en la magnitud de Facultad de reacción

**Tabla N°10** Satisfacción del usuario en la dimensión Seguridad**SEGURIDAD**

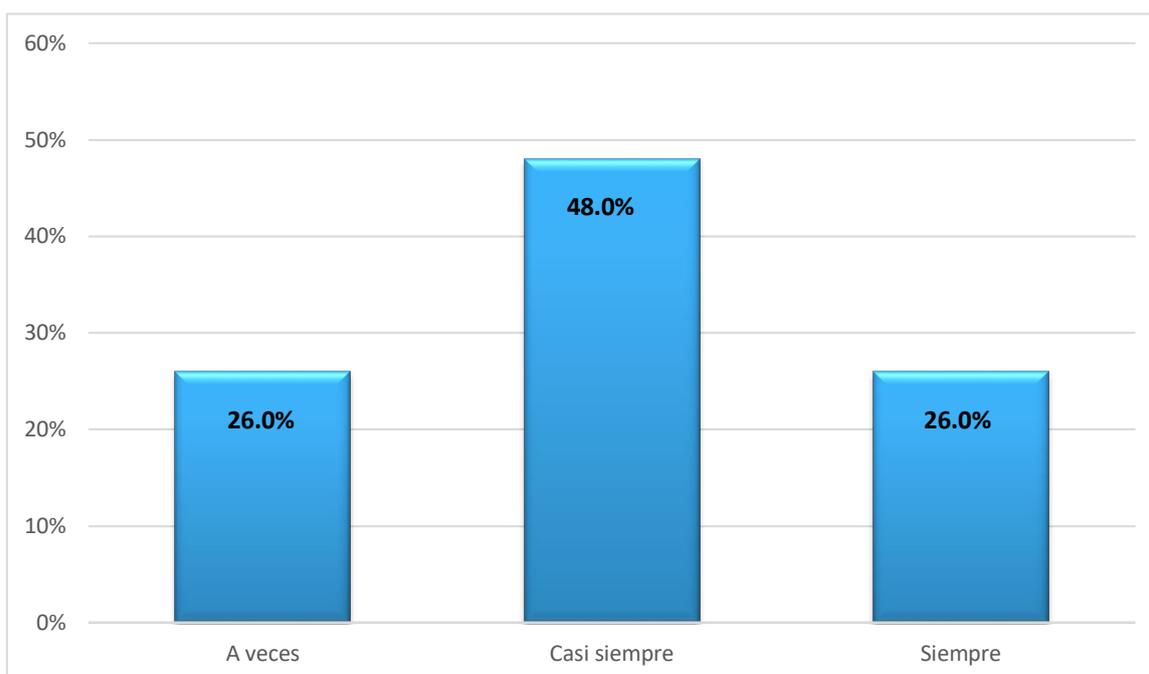
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	A veces	26	26.0	26.0	26.0
	Casi siempre	24	24.0	24.0	50.0
	Siempre	50	50.0	50.0	<b>100.0</b>
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

**Figura N° 10** Satisfacción del usuario en la dimensión Seguridad

En la tabla y figura N°10 el 50% de los sondeados exhibió por la opción “siempre” en el Beneplácito del cliente en la magnitud de Salvaguardia

**Tabla N°11** Satisfacción del usuario en la dimensión de Empatía**EMPATÍA**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	A veces	26	26.0	26.0	26.0
	Casi siempre	48	48.0	48.0	74.0
	Siempre	26	26.0	26.0	<b>100.0</b>
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

**Figura N° 11** Satisfacción del usuario en la dimensión de Empatía

En la tabla y figura N°11 el 48% de los sondeados exhibió por la opción “casi siempre” en el Beneplácito del cliente en la magnitud de Solidaridad

## ANÁLISIS ESTADÍSTICO BIVARIADO

**Tabla N°12** Correlación de la dimensión de Accesibilidad físico geográfico y satisfacción del usuario

<b>Correlación</b>			SATISFACCION DEL USUARIO	ACCESIBILIDAD FÍSICO GEOGRÁFICO
Spearman's rho	SATISFACCION DEL USUARIO	Correlation coefficient	0,746**	1,000
		Sig. (2- tailed)	,	60
		<b>N</b>	100	100
	ACCESIBILIDAD FÍSICO GEOGRÁFICO	Correlation coefficient	1,000	0,746**
		Sig. (2- tailed)	60	,
		<b>N</b>	100	100

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre la accesibilidad físico geográfico con la satisfacción del usuario con discapacidad motora que acude al servicio de terapia física de una Clínica Privada, 2019

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la accesibilidad físico geográfico con la satisfacción del usuario con discapacidad motora que acude al servicio de terapia física de una Clínica Privada, 2019

Este indica las resultantes del estudio estadista de Rho Spearman, que exhibe la presencia de una vinculación  $r = 0.746^{**}$ , cuyas resultantes señalan que hay una vinculación alta positiva y significativa entre la fluctuante y la magnitud en análisis.

**Tabla N°13** Correlación de la dimensión Accesibilidad administrativa organizacional y satisfacción del usuario

<b>Correlación</b>			SATISFACCION DEL USUARIO	ACCESIBILIDAD ADMINISTRATIVA ORGANIZACIONAL
Spearman's rho	SATISFACCION DEL USUARIO	Correlation coefficient Sig. (2- tailed) <b>N</b>	0,757** , 100	1,000 60 100
	ACCESIBILIDAD ADMINISTRATIVA ORGANIZACIONAL	Correlation coefficient Sig. (2- tailed) <b>N</b>	1,000 60 100	0,757** , 100

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre accesibilidad administrativa organizacional con la satisfacción del usuario con discapacidad motora que acude al servicio de terapia física de una Clínica Privada, 2019.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre accesibilidad administrativa organizacional con la satisfacción del usuario con discapacidad motora que acude al servicio de terapia física de una Clínica Privada, 2019.

Este indica las resultantes del estudio estadista de Rho Spearman, que exhibe la presencia de una vinculación  $r = 0.757^{**}$ , cuyas resultantes señalan que hay una vinculación alta positiva y significativa entre la fluctuante y la magnitud en análisis.

**Tabla N°14** Correlación de la dimensión de Accesibilidad socio cultural y satisfacción del usuario

			SATISFACCION DEL USUARIO	ACCESIBILIDAD SOCIO CULTURAL
Spearman's rho	SATISFACCION DEL USUARIO	Correlation coefficient Sig. (2- tailed) <b>N</b>	0,721** , 100	1,000 60 100
	ACCESIBILIDAD SOCIO CULTURAL	Correlation coefficient Sig. (2- tailed) <b>N</b>	1,000 60 100	0,721** , 100

**H<sub>1</sub>:** Existe relación de accesibilidad socio cultural con la satisfacción del usuario con discapacidad motora que acude al servicio terapia física de una Clínica Privada, 2019.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación de accesibilidad socio cultural con la satisfacción del usuario con discapacidad motora que acude al servicio terapia física de una Clínica Privada, 2019.

Este indica las resultantes del estudio estadista de Rho Spearman, que exhibe la presencia de una vinculación  $r = 0.721^{**}$ , cuyas resultantes señalan que hay una vinculación alta y positiva.

**Tabla N°15** Correlación de la dimensión de Accesibilidad económica y satisfacción del usuario

<b>Correlación</b>			SATISFACCION DEL USUARIO	ACCESIBILIDAD ECONÓMICA
Spearman's rho	SATISFACCION DEL USUARIO	Correlation coefficient	0,596**	1,000
		Sig. (2- tailed)	,	60
		<b>N</b>	60	60
	ACCESIBILIDAD ECONÓMICA	Correlation coefficient	1,000	0,596**
		Sig. (2- tailed)	60	,
		<b>N</b>	60	60

**H<sub>1</sub>:** Existe relación de accesibilidad económica con la satisfacción del usuario con discapacidad motora que acude al servicio terapia física de una Clínica Privada, 2019.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación de accesibilidad económica con la satisfacción del usuario con discapacidad motora que acude al servicio terapia física de una Clínica Privada, 2019.

Este indica las resultantes del estudio estadista de Rho Spearman, que exhibe la presencia de una vinculación  $r = 0.596^{**}$ , cuyas resultantes señalan que hay una vinculación medianamente favorable y significativa.

**Tabla N°16** Correlación de la accesibilidad y satisfacción del usuario

<b>Correlación</b>			SATISFACCION DEL USUARIO	ACCESIBILIDAD
Spearman´s rho	SATISFACCION DEL USUARIO	Correlation coefficient	0,748**	1,000
		Sig. (2- tailed)	,	60
		<b>N</b>	60	60
	ACCESIBILIDAD	Correlation coefficient	1,000	0,748**
		Sig. (2- tailed)	60	,
		<b>N</b>	60	60

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre la accesibilidad y la satisfacción del usuario con discapacidad motora que acude al servicio de terapia física de una Clínica Privada, 2019.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la accesibilidad y la satisfacción del usuario con discapacidad motora que acude al servicio de terapia física de una Clínica Privada, 2019.

Este indica un coeficiente de correlación de Rho Spearman, correlación buena entre las dos fluctuantes, cuyas resultantes del estudio estadista exhibe la presencia de una vinculación  $r = 0.748^{**}$  entre las fluctuantes: Disponibilidad y beneplácito del cliente, el cual señala que hay una vinculación directa alta y positiva.

## 4.2 Discusión de resultados

Las resultantes recogidas de la indagación, sobre la disponibilidad y beneplácito del cliente con incapacidad de movimiento que recurre a la asistencia de fisioterapia de un Centro de Salud Particular, 2019. Nos posibilita determinar las posteriores deliberaciones de acuerdo al estudio estadista efectuado:

- Las resultantes de la información poblacional de los clientes sondeados que recurren a la asistencia de fisioterapia, de un Centro de Salud Particular, a lo largo del periodo 2019, en el actual trabajo de indagación son que; El 64% son féminas y el 36% son hombres .El 35% están constituidos por clientes de 40 a 49 y de 59 años, y la mínima periodicidad de un 6% por clientes de 18 a 29 años. El 43% está constituido por clientes casados y el 17% divorciado. En comparación de otros autores como efectuado por **Dávalos, C y Miguel A (2016)**. nos expone que el sexo varonil es el imperante con 68%, con relación a género y edad impera el varonil 35% entre las edades de 40 a 64.
- En cuanto a la vinculación entre la disponibilidad corpórea territorial y el beneplácito del cliente de la asistencia de fisioterapia de un Centro de Salud Particular, a lo largo del periodo 2019, se recogió en el actual trabajo de indagación que el 55% brindaron como réplica “casi siempre”, mientras el 19% brindaron como réplica” a veces” siendo este en inferior proporción .Mientras que en otros análisis como: **Mitropoulos, V(2017)**, recogieron como resultantes que contribuyen relativamente en la disponibilidad corpórea territorial para el beneplácito del cliente.
- En cuanto a la vinculación entre la confiabilidad y la disponibilidad de la asistencia de fisioterapia ,de un centro de salud particular a lo largo del periodo 2019, se recogió en el actual trabajo de indagación que el 41% contemplan que el beneplácito del cliente en la magnitud de confiabilidad es siempre y solo un 39% contempla casi siempre .Mientras que en otras indagaciones los autores como: **Medina, A(2015)**, recogieron como resultantes en cuanto a la confiabilidad el mayor beneplácito del cliente con un porcentaje de 94.3%..

**Dávalos, C (2016)**, con respecto a la confiabilidad se obtuvo que estaban desconformes (49.7%).

- En cuanto a la vinculación entre la salvaguardia de la asistencia y la disponibilidad de fisioterapia, de un centro de salud particular a lo largo del periodo 2019, se recogió en el actual trabajo de indagación que el 50% contemplan que el beneplácito en la magnitud de salvaguardia exhibió por la opción “siempre” y solo un 24% contemplan “casi siempre”. Mientras que en otros análisis como: **Tinoco B (2016), y Mongui(2015)**, fue poco satisfactorio en la magnitud de salvaguardia (43%). **Medina, A y Hermida D (2015)**, obtuvo un grado de beneplácito alta siendo la magnitud de salvaguardia por lo que demuestra un gran grado de beneplácito 91%.
  
- En cuanto a la vinculación entre Solidaridad y la disponibilidad de fisioterapia de un centro de salud particular a lo largo del periodo 2019, se recogió en el actual trabajo de indagación que el 48% contemplan que el beneplácito del cliente en la magnitud de Solidaridad exhibió por la opción “casi siempre” y solo un 26% contemplan “a veces”. Mientras que en otros trabajos de indagación como: **Dávalos, C (2016)**, obtuvo un superior grado de disconformidad con 57% referente a la Solidaridad. **Medina, A (2015)** obtuvo en su parámetro que los clientes quedaron complacidos con un 89.6%.
  
- En cuanto a la vinculación de supuestos se ob recogió en el actual trabajo de indagación que al recoger el valor de  $r=0.746$ , es menor 0.05, se acoge la H1, “Hay vinculación entre la disponibilidad corpóreo territorial con el beneplácito del cliente con minusvalía de movimiento que recurre a la asistencia de fisioterapia de un centro de salud particular, 2019”. “ Hay vinculación entre disponibilidad directiva de organización con el beneplácito del cliente con minusvalía de movimiento que recurre a la asistencia de fisioterapia de un centro de salud particular, 2019” al recoger el valor de  $r=0.757$ , es inferior que 0.05.” Hay vinculación de disponibilidad intercultural con el beneplácito del cliente con minusvalía de movimiento que recurre a la asistencia de fisioterapia de un centro

de salud particular, 2019'' al recoger el valor de  $r=0.721$ , es inferior que  $0.05$ .''  
Hay vinculación de disponibilidad financiera con el beneplácito del cliente con minusvalía de movimiento que recurre a la asistencia de fisioterapia de un centro de salud particular, 2019'' al recoger el valor de  $r=0.596$  es inferior que  $0.05$  ''  
Hay vinculación entre la disponibilidad y l beneplácito del cliente con minusvalía de movimiento que recurre a la asistencia de fisioterapia de un centro de salud particular, 2019'' al recoger el valor de  $r=0.748$  es inferior que  $0.05$

## **CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1 Conclusiones**

- a) Se estableció la relación existente entre la accesibilidad físico geográfico con la satisfacción del usuario con discapacidad motora que acude al servicio de terapia física de una Clínica Privada, 2019.
  
- b) Se estableció la relación existente entre la accesibilidad administrativa organizacional y la satisfacción del usuario con discapacidad motora que acude al servicio de terapia física de una Clínica Privada, 2019.
  
- c) Se estableció la relación existente entre la accesibilidad socio cultural y la satisfacción del usuario con discapacidad motora que acude al servicio de terapia física de una Clínica Privada, 2019.
  
- d) Se estableció la relación existente entre la accesibilidad económica y la satisfacción del usuario con discapacidad motora que acude al servicio de terapia física de una Clínica Privada, 2019.

## 5.2 Recomendaciones

- a) La Gerencia de la clínica privada donde realicé mi estudio de investigación se logró brindar el respaldo económico a fin de implementar actividades relacionadas a la accesibilidad y satisfacción del usuario, también por el personal profesional, técnico y administrativo de la clínica con el objetivo de satisfacer las necesidades de atención de salud.
  
- b) Se debe buscar la relación de accesibilidad sociocultural con la satisfacción del usuario con discapacidad motora que acude al servicio de terapia física de una Clínica Privada, 2019
  
- c) Se recomienda la relación de accesibilidad económica con la satisfacción del usuario con discapacidad motora brindando al paciente un servicio de transporte para que acuda con mayor facilidad al servicio de terapia física y llegue sin inconvenientes a la clínica.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1 **Figuroa, D. y Cavalcanti.** Accesibilidad a los servicios públicos de salud: la visión de los usuarios de la Estrategia Salud de la Familia. Brasil. Enfermería Global. 2015 Disponible en: <http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v13n33/administracion4.pdf>
- 2 **Sobrados J.** Informe sobre la discapacidad en el Perú. 2018 Disponible en: <http://www.rbcradio.pe/noticias/1353/cinco-de-cada-100-condiscapacidad-en-el-peru-son-empleadoras>.
- 3 **ONU.** Personas con discapacidad. Organización de las Naciones Unidas Departamento de Asuntos Económicos y Sociales. 2019 Disponible en: <https://www.un.org/development/desa/disabilities-es/algunos-datos-sobre-las-personas-con-discapacidad.html>
- 4 **INEI.** Estadísticas de discapacidad. Instituto Nacional de Estadística e Informática Perú. 2019 Disponible en: <https://www.inei.gob.pe/estadisticas/indice-tematico/discapacidad-7995/>
- 5 **Zárate, M.** “Nivel de satisfacción de los usuarios externos hospitalizados en los servicios de cirugía general y medicina interna del hospital nacional P.N.P Luís N. Sáenz, agosto – setiembre del 2017. Universidad Ricardo Palma (Tesis para optar el título de Médico Cirujano). 2017 Disponible en: <http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1233/186%20MZARATE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- 6 **Dávalos, C.** Nivel De Satisfacción Y Factores Asociados De Los Usuarios De Consultorios Externos De Medicina Interna Del Hospital María Auxiliadora En Enero Del 2017. Repos Tesis – Urp. 2017 Disponible en: <http://cybertesis.urp.edu.pe/handle/urp/974>

- 7 Tinoco, M.** Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del Hospital Nacional P.N.P. Luis Nicasio Sáenz en el periodo octubre-diciembre 2015. Univ Ricardo Palma. 2016 Disponible en: <http://cybertesis.urp.edu.pe/handle/urp/473>
- 8 Medina, A.** Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima. Repos Tesis - UNMSM. 2015 Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4033>
- 9 Maggi, W.** Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. Tesis de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud Guayaquil, Ecuador. 2018 Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>
- 10 Mitropoulos, V.** Comprender la calidad y la satisfacción en los servicios de hospitales públicos: una encuesta nacional de pacientes hospitalizados en Grecia. 2017 Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0969698917301285?via%3Dihub>
- 11 Mongui, E.** Percepción de la calidad de la atención médica en población con discapacidad físico motora que acude a la Fundación A.P.R.L.P. La Plata, Argentina. 2015 Disponible en: <http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/46054>
- 12 Hermida, D.** Satisfacción de la calidad de atención brindada a los usuarios de la consulta externa del Centro de Salud N° 2. Cuenca. Cuenca-Ecuador: Universidad de Cuenca-Facultad de Ciencias Médicas. 2015 Disponible en: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/21284/1/TESIS.pdf>

- 13 Rivera, G.** Perfil Sociodemográfico de la Población con Discapacidad, 2017  
Disponible en:  
[https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1675/](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1675/)
- 14 Thompson, I.** La satisfacción del usuario. Revista Médica (Bolivia). 2010
- 15 MINSA** Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de salud y Servicios Médicos de Apoyo. RM N° 527/MINSA. Lima - Perú. 2015 Disponible en:  
<http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- 16 Whitehead, M.** Los conceptos y principios de la equidad en salud, OPS/OMS. Washington, USA. 2010
- 17 ACSI.** American Customer Satisfaction Index Artículo disponible en: "theacsi.org". 2019 Disponible en: <https://www.ecured.cu/ACSI>
- 18 Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P.** Metodología de la investigación. México: McGraw. Hill/Interamericana Editores S.A. 2019  
Disponible en:  
[https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)
- 19 Fajardo, D.** "Acceso efectivo a los servicios de salud: operacionalizando la cobertura universal en salud". Salud pública de México. vol. 57, no. 2. 2015  
Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/106/10636867010.pdf>
- 20 INEI.** "Perú: características de la población con discapacidad". 2015

- 21 Congreso de la Republica** Reglamento de la ley N° 29973. Ley General de la Persona con Discapacidad. Lima, Perú. 2016 Disponible en: [http://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/SNIL/normas/2016-04-8\\_0022016-M](http://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/SNIL/normas/2016-04-8_0022016-M).
- 22 MINSA** Centro de salud. 2017 Disponible en <https://www.definicionabc.com/salud/centro-de-salud.php>
- 23 Díaz, R.** Discapacidad en el Perú: Un análisis de la realidad a partir de datos estadísticos. 2019
- 24 Diario El Peruano** Aprueban la NTS N° 127-MINSA/2016/DGIESP Norma Técnica de Salud para la Evaluación, Calificación, y Certificación de la Persona con Discapacidad. 2016
- 25 Cortés, J. y Sotomayor, E.** “La Exclusión Social de las personas con discapacidad en situaciones de pobreza”, Index Enferm Vol. 25. Universidad de Jaén. España. 2016
- 26 MIMP** “Reglamento de la Ley General de la Persona con Discapacidad Ley N° 29973”, 2017 Disponible en: <http://www.minedu.gob.pe/comunicado/pdf/normativa-2018/ley-29973/ds002-2014-mimp-29973-24-11-2017.pdf>.
- 27 Rodríguez, A.** La discapacidad como fenómeno social: un acercamiento desde la Sociología, en contribuciones a las ciencias sociales. Centro Universitario de Baracoa. Guantánamo. Cuba 1-5. 2016 Disponible en: <http://www.eumed.net/rev/cccss/20/ar1.html>.
- 28 Acuña, L., Álvarez, M., Ccarhuas, F., Elisabet, M., Castillo Maco, R. S., & Vallejos, A.** Inclusión laboral de personas con discapacidad en red de energía del Perú SA. 2016

- 29 Arriola, M.** Creación y adaptación de puestos de trabajo para personas con discapacidad en hoteles 5 estrellas de Lima Metropolitana. 2016
- 30 Borja, A** Identificación de los niveles de inserción laboral del personal con discapacidad en empresas privadas e instituciones públicas de la provincia de pichincha que son: medicamenta ecuatoriana sa, hospital vozandes, transporte noroccidental (bachelor's thesis, quito: uce). 2015
- 31 Martínez, K.** Factores relacionados en la aptitud resiliente entre padres de hijos con discapacidad. Revista de pedagogía, 70, (1), 125-140. 2017  
Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/autor?codigo=1362818>.
- 32 Molero, M., Pérez, M., Gázquez, J. y Barragén, A.** Factores influyentes en la capacidad resiliente en padres de familia de hijos con discapacidad. Asunivep. 2017
- 33 Salazar, H.** Padres de niños con discapacidad. Relación y diferencias entre inteligencia emocional y resiliencia. CASUS. 2017
- 34 Sánchez, A., Hernández, M. y Raya, E.** Desigualdad socio laboral de las personas con discapacidad. (En línea). 2016 Disponible en: <http://www.fes-sociologia.com/desigualdadsociolaboral-de-las-personas-con-discapacidad/congress-papers/2929/>
- 35 Pinto, S.** Discriminación y maltrato a las personas con discapacidad en su centro de trabajo, ciudad de Lima Metropolitana-Perú. 2016
- 36 Artica,G.** Accesibilidad y satisfacción del usuario con discapacidad motora que acude al servicio de medicina de rehabilitación del hospital nacional Dos de Mayo, Lima-2016
- 37 Landa, R.** Usuarios de la información, formación y desafíos. Buenos Aires: Alfagrama. 2015

**38 Fajardo, D.** Acceso efectivo a los servicios de salud: operacionalizando la cobertura universal en salud. Salud pública de México. vol. 57, no. 2, marzo abril de 2015

# ANEXOS

## ANEXO 1

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_ años de edad con DNI \_\_\_\_\_, usuario del Servicio de Terapia Física y Rehabilitación **CEMEFYR PERU SAC** en la Clínica Vesalio declaro lo siguiente:

He sido informado de los objetivos de la presente investigación titulada **"ACCESIBILIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON DISCAPACIDAD MOTORA QUE ACUDE AL SERVICIO DE TERAPIA FÍSICA DE UNA CLÍNICA PRIVADA , 2019"**

Los autores de la investigación, me informaron que se formulara cuestionarios, preguntas en una entrevista, lo cual debo realizar y tomara de diez minutos aproximadamente.

Así mismo se me comunico que la investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito. Así como de que puedo hacer preguntas sobre la investigación en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida.

Lima.....de.....del 2019

**INVESTIGADOR**

.....

**DNI.....**

**PARTICIPANTE**

.....

**DNI.....**

**ANEXO 2 AUTORIZACIÓN****SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DE TERAPIA FÍSICA Y REHABILITACIÓN**

Señora.

**MARCELA PORTOCARRERO GONZALES**

Gerente General

**CEMEFYR PERU SAC**

Sede: **Servicio Medicina Física y Rehabilitación Clínica VESALIO**

De mi especial consideración'

Por la presente me es grato comunicarme con Usted a fin de saludarlo cordialmente y deseándole éxitos en su acertada gestión.

A su vez, la presente tiene como objetivo el solicitar su autorización a fin de que mi persona **HUAYNA HUAMAN MARIBEL ROSARIO**, Bachiller de la Universidad Norbert Wiener de la Facultad de Ciencias de la Salud Escuela Profesional de Tecnología Médica, pueda ejecutar mi trabajo de investigación el cual fue realizado en noviembre del año pasado con éxito en mis encuestas para obtener el grado de Licenciado en Tecnología Médica en Terapia Física y Rehabilitación, Titulada: "**ACCESIBILIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON DISCAPACIDAD MOTORA QUE ACUDE AL SERVICIO DE TERAPIA FÍSICA DE UNA CLÍNICA PRIVADA , 2019**", en la institución que pertenece a su digna dirección.

Atentamente

**Lima, 11 de Noviembre 2020**

Firma: \_\_\_\_\_



Nombre: **MARIBEL ROSARIO HUAYNA HUAMAN**

O

DNI N°: 45949197



CEMEFYR PERU SAC  
Marcela Portocarrero Gonzales  
GERENTE GENERAL

**RECIBIDO 11/11/2020**

# CEMEFYR PERU SAC

Calle Andrés Segovia N°132- San Borja  
RUC: 20545656079

Lima, 16 de Noviembre de 2020

Estimada Maribel Huayna:

La presente tiene por finalidad saludarte y a la vez dar respuesta a tu carta con fecha 11 de Noviembre 2020 (adjunto copia de tu carta). Tal como conversamos y acordamos, se da la autorización para que realices tu trabajo de investigación en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación de **CEMEFYR PERU SAC** en la Clínica Vesalio guardando las reservas del caso. Esto implica que para tus trámites y gestiones en la universidad puedes mencionar el nombre de la empresa, pero en tu trabajo de investigación no deben figurar y debes referirte a la empresa como "el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación de una clínica privada".

Sin otro particular, se despide.

Atentamente,



Marcela Portocarrero.  
Gerente General  
CEMEFYR PERU SAC

## ANEXO 3 VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

### Ficha de Validación por Jueces Expertos

#### Escala de calificación

Estimado (a): Mg. Nita Giannina Lovato Sánchez

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta:

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
3. La estructura del instrumento es adecuada.	X		
4. Los ítems del instrumento responden a la Operacionalización de la variable.	X		
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
6. Los ítems son claros y entendibles.	X		
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

#### SUGERENCIAS:

.....

.....

.....

.....

.....

.....



.....

**FIRMA DEL JUEZ EXPERTO (A)**  
**Nita Giannina Lovato Sánchez**  
**Nº DNI: 40868567**  
**Grado: Maestro**

## Ficha de Validación por Jueces Expertos

### Escala de calificación

Estimado (a): Mg. María Victoria Uribe Alvarado

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta:

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
8. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	x		
9. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	x		
10. La estructura del instrumento es adecuada.	x		
11. Los ítems del instrumento responden a la Operacionalización de la variable.	x		
12. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	x		
13. Los ítems son claros y entendibles.	x		
14. El número de ítems es adecuado para su aplicación.	x		

### SUGERENCIAS:

.....

.....

.....

.....

.....



.....

**FIRMA DEL JUEZ EXPERTO (A)**  
**María Victoria Uribe Alvarado**  
**Nº DNI: 07617831**  
**Grado: Maestro**

## Ficha de Validación por Jueces Expertos

### Escala de calificación

Estimado (a): Mg. Miriam Bejarano Ambrosio

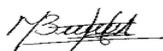
Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta:

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
15. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
16. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
17. La estructura del instrumento es adecuada.	X		
18. Los ítems del instrumento responden a la Operacionalización de la variable.	X		
19. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
20. Los ítems son claros y entendibles.	X		
21. El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

#### SUGERENCIAS:

El instrumento es aplicable.



.....  
**FIRMA DEL JUEZ EXPERTO (A)**  
**Nº DNI: 41677988**  
**Grado: Maestría en docencia universitaria**

## Ficha de Validación por Jueces Expertos

### Escala de calificación

Estimado (a): Mg. Marisol López Sifuentes

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta:

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
3. La estructura del instrumento es adecuada.	X		
4. Los ítems del instrumento responden a la Operacionalización de la variable.	X		
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
6. Los ítems son claros y entendibles.	X		
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

### SUGERENCIAS:

.....

.....

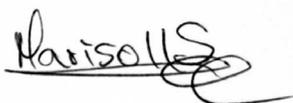
.....

.....

.....

.....

.....



.....

**FIRMA DEL JUEZ EXPERTO(A)**

Marisol López Sifuentes

Nº DNI: 08984970

Grado: Maestro

## Ficha de Validación por Jueces Expertos

### Escala de calificación

Estimado (a): Dr. LUIS YSMAEL CUYA CHUMPITAZ

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta:

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
22. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
23. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
24. La estructura del instrumento es adecuada.	X		
25. Los ítems del instrumento responden a la Operacionalización de la variable.	X		
26. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
27. Los ítems son claros y entendibles.	X		
28. El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

**SUGERENCIAS:**



.....  
**FIRMA DEL JUEZ EXPERTO (A)**  
**Luis Ysmael Cuya Chumpitaz**  
**Nº DNI: 08843049**  
**Grado: Doctor**

### Anexo N° 04 Matriz de consistencia

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores	Diseño metodológico
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre la accesibilidad y la satisfacción del usuario con discapacidad motora que acude al servicio de terapia física de una Clínica Privada, 2019?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la accesibilidad físico geográfico con la satisfacción del usuario con discapacidad motora que acude al servicio de terapia física de una Clínica Privada, 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la accesibilidad administrativa organizacional y la satisfacción del usuario con discapacidad motora que acude al servicio de terapia física de una Clínica Privada, 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la accesibilidad socio cultural y la satisfacción del usuario con discapacidad motora que acude al servicio de terapia física de una Clínica Privada, 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la accesibilidad económica y la satisfacción del usuario con discapacidad motora que acude al servicio de terapia física de una Clínica Privada, 2019?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación que existe la accesibilidad y la satisfacción del usuario con discapacidad motora que acude al servicio de terapia física de una Clínica Privada, 2019.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Establecer la relación existente entre la accesibilidad físico geográfico con la satisfacción del usuario con discapacidad motora que acude al servicio de terapia física de una Clínica Privada, 2019.</p> <p>Establecer la relación existente entre la accesibilidad administrativa organizacional y la satisfacción del usuario con discapacidad motora que acude al servicio de terapia física de una Clínica Privada, 2019.</p> <p>Establecer la relación existente entre la accesibilidad socio cultural y la satisfacción del usuario con discapacidad motora que acude al servicio de terapia física de una Clínica Privada, 2019.</p> <p>Establecer la relación existente entre la accesibilidad económica y la satisfacción del usuario con discapacidad motora que acude al servicio de terapia física de una Clínica Privada, 2019.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Es alta la relación que existe entre la accesibilidad y la satisfacción del usuario con discapacidad motora que acude al servicio de terapia física de una Clínica Privada, 2019.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>Es alta la relación existente entre la accesibilidad físico geográfico con la satisfacción del usuario con discapacidad motora que acude al servicio de terapia física de una Clínica Privada, 2019.</p> <p>Es alta la relación existente entre la accesibilidad administrativa organizacional y la satisfacción del usuario con discapacidad motora que acude al servicio de terapia física de una Clínica Privada, 2019.</p> <p>Es alta la relación existente entre la accesibilidad socio cultural y la satisfacción del usuario con discapacidad motora que acude al servicio de terapia física de una Clínica Privada, 2019.</p> <p>Es alta la relación existente entre la accesibilidad económica y la satisfacción del usuario con discapacidad motora que acude al servicio de terapia física de una Clínica Privada, 2019.</p>	<p><b>Variable independiente:</b>  Accesibilidad.</p> <p><b>Variable dependiente:</b>  Satisfacción del usuario.</p>	<p>Accesibilidad físico geográfico.</p> <p>Accesibilidad administrativa organizacional.</p> <p>Accesibilidad socio cultural.</p> <p>Accesibilidad económica.</p> <p><b>Indicador</b></p> <p>Fiabilidad.</p> <p>Capacidad de respuesta.</p> <p>Seguridad.</p> <p>Empatía.</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Es cuantitativo, explicativo y prospectivo.</p> <p><b>Nivel:</b> Es explicativo.</p> <p><b>Diseño de la investigación:</b> Es observacional, correlacional y de corte transversal.</p> <p><b>Población: 140</b></p> <p><b>Muestra: 100</b></p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta, técnica de recolección de datos y su almacenaje que utiliza como Instrumento.</p> <p><b>Instrumentos:</b> Se emplearán cuestionarios aplicados a los pacientes de una Clínica Privada, 2019</p>

