



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Satisfacción del usuario externo atendido en el Servicio  
de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima -  
Perú, 2015**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Magister en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTOR:**

Bach. De La Cruz Vásquez, Ronald Justo

**ASESORA:**

Mg. López Vega, María Jesús

**SECCIÓN:**

Ciencias médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales

**Perú 2015**

**Página del jurado**

**Presidente del jurado**

PhD. Guillen Valle, Oscar Rafael

**Vocal del jurado**

Mg. López Vega, María Jesús

**Secretaria del jurado**

Mg. Flores Lujan, María Arminda Cristina

## **Dedicatorias**

A mi familia, por ser el soporte para poder culminar exitosamente este camino que inicie cuando decidí estudiar esta Maestría. A ti Kenia Colecth, mi amor, mi compañera y acompañante de desveladas, motivándome siempre. A mis hijos Ronald André, Andrea Colecth, Milagros Rosmery & Grecia Kiara, por sacrificar su tiempo sin reclamo para lograr este objetivo y ser motivo de orgullo de ustedes.

### **Agradecimientos**

A mis superiores en la Clínica San Juan de Dios, Hno. José Daniel Hernández Parra, Dr. José Sierra Miguel, Lic. Mayk Gutarra por las facilidades para el desarrollo de mi investigación. A mis compañeros de la Clínica San Juan de Dios por su colaboración desinteresada en la ejecución de la presente investigación. A los docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo – Sede Lima Norte por ser nuestros formadores y permitirnos aprender una nueva visión de Gestión en Salud.

## **Declaratoria de autenticidad**

Yo, De La Cruz Vásquez, Ronald Justo. Estudiante de la Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 10370938, con la tesis titulada "Satisfacción del Usuario externo en el Servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima, 2015"

Declaro bajo juramento que:

- 1.- La tesis es de mi autoría.
- 2.- He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
- 3.- La tesis no ha sido auto plagiado; es decir no ha sido publicada, ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4.- Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha: Los Olivos, noviembre 2015

Firma: .....

DNI: 10370938

Apellidos y nombres: De La Cruz Vásquez Ronald Justo

## **Presentación**

Señores miembros del jurado:

Presento la Tesis titulada “Satisfacción del usuario externo en el Servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, Lima, 2015”. Tiene la finalidad de conocer cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios externos de la Clínica San Juan de Dios, Lima. En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el grado de Magister en Gestión de los Servicios de Salud.

Capítulo I: Introducción

Capítulo II: Marco Metodológico

Capítulo III: Resultados

Capítulo IV: Discusión

Capítulo V: Conclusiones

Capítulo VI: Recomendaciones

Capítulo VII: Referencias Bibliográficas

Capítulo VIII: Anexos

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

**De La Cruz Vásquez Ronald Justo**

## Índice

Página del jurado	ii
Dedicatorias	iii
Agradecimientos	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Ilustraciones	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I: Introducción	12
<b>1.1 Antecedentes y fundamentación científica</b>	15
1.1.1 Antecedentes Nacionales	15
1.1.2 Antecedentes Internacionales	21
1.1.3 Fundamentación Científica	25
<b>1.2. Justificación</b>	35
1.2.1. Teórica	35
1.2.2. Práctica	35
1.2.3. Metodológica	36
1.2.4. Legal	36
<b>1.3 Problema</b>	36
1.3.1 Problema General	37
1.3.2 Problemas Específicos	37
<b>1.4. Objetivos</b>	38
1.4.1. Objetivo General	38
1.4.2. Objetivos Específicos	38
II: Marco metodológico	39
<b>2.1. Variable</b>	40
<b>2.2. Operacionalización de variables</b>	40
<b>2.3. Metodología</b>	41
<b>2.4. Tipo de estudio</b>	41
<b>2.5. Diseño</b>	41
<b>2.6. Población, muestra y muestreo</b>	41
<b>2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b>	42
2.7.1 Técnicas de recolección de datos	42
2.7.2 Instrumento de recolección de datos	43

<b>2.8 Métodos de análisis de datos</b>	44
<b>2.9 Aspectos éticos</b>	44
III: Resultados	45
IV: Discusión	57
V: Conclusiones	61
VI: Recomendaciones	63
VII: Referencias bibliográficas	66
VIII: Anexos	70
<b>8.1 Instrumento de estudio</b>	71
<b>8.2 Validez del instrumento a través de juicio de expertos</b>	73
<b>8.3 Matriz de consistencia</b>	98
<b>8.4 Glosario de términos</b>	100



## Lista de Tablas

Tabla 1 Operacionalización de variables	40
Tabla 2: Expectativa dimensión fiabilidad	46
Tabla 3 : Expectativas dimensión capacidad de respuesta	47
Tabla 4: Expectativas dimensión seguridad	48
Tabla 5: Expectativas dimensión empatía	49
Tabla 6: Expectativas dimensión aspectos tangibles	50
Tabla 7: Percepción dimensión fiabilidad	51
Tabla 8: Percepción dimensión capacidad de respuesta	52
Tabla 9: Percepción dimensión seguridad	53
Tabla 10: Percepción dimensión empatía	54
Tabla 11: Percepción dimensión aspectos tangibles	55
Tabla 12: Resumen de la percepción del usuario externo de la Clínica San Juan de Dios, Lima 2015	56

## Lista de Ilustraciones

Ilustración 1: Expectativa dimensión fiabilidad	46
Ilustración 2: Expectativas dimensión capacidad de respuesta	47
Ilustración 3: Expectativas dimensión seguridad	48
Ilustración 4: Expectativas dimensión empatía	49
Ilustración 5: Expectativas dimensión aspectos tangibles	50
Ilustración 6: Percepción dimensión fiabilidad	51
Ilustración 7: Percepción dimensión capacidad de respuesta	52
Ilustración 8: Percepción dimensión seguridad	53
Ilustración 9: Percepción dimensión empatía	54
Ilustración 10: Percepción dimensión aspectos tangibles	55
Ilustración 11: Resumen de la percepción del usuario externo de la Clínica San Juan de Dios, Lima 2015	56

## **Resumen**

El propósito de la presente investigación es describir el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios Lima.

El tipo de la investigación utilizado fue descriptivo. El enfoque es cualitativo, diseño no experimental, transversal. La muestra fue de 380 usuarios a quienes se les aplicó el instrumento SERVQUAL modificado por el MINSA para los Servicios de la Salud y adaptado por el autor para el Servicio de Rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, pasando por procesos de validez a través de juicio de expertos y pruebas de confiabilidad pertinentes alcanzando un 0,835 de la Escala ALFA de Cronbach, según Hernández (38) muestra un nivel de confiabilidad ACEPTABLE.

Se halló en promedio que un 70.2% de la muestra (267 de 380 usuarios) presentó un nivel de satisfacción aceptable, respondiendo a las preguntas: “SATISFECHO” o “COMPLACIDO” en la encuesta SERVQUAL modificada y adaptada para el servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios - Lima.

Palabras claves: Satisfacción del usuario externo, Percepción, Servicios de Salud, Satisfacción de los consumidores de los servicios de salud, Satisfacción del Paciente.

## **Abstract**

The purpose of this research is to describe the level of satisfaction of external users of the service Rehabilitation Clinic San Juan de Dios Lima.

The type of research used was descriptive. The approach is quantitative, non-experimental, cross-sectional design. The sample consisted of 380 users who were applied modified by the MOH for Health Services and adapted by the author for the Rehabilitation Service of San Juan de Dios Clinic SERVQUAL instrument, to validate processes through expert judgment and relevant reliability tests reaching 0.835 ALPHA Cronbach scale, according to Hernandez (38) shows an acceptable level of reliability.

It was found that on average 70.2% of the sample (267 of 380 users) presented an acceptable level of satisfaction by answering the questions: "satisfied" or "PLEASED" in the modified SERVQUAL survey and adapted to the rehabilitation service clinic San Juan de Dios.

Keywords: External user satisfaction, perception, health services, satisfaction of consumers of health services, patient satisfaction