



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN  
PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Calidad de servicio, motivación laboral y satisfacción del usuario de  
un hospital público, Lima 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad**

**AUTORA:**

**Flores Roman, Linda Carla (orcid.org/0000-0002-9574-4189)**

**ASESORES:**

**Dra. Neyra Huamani, Lidia (orcid.org/0000-0001-6261-2190)**

**Dr. Zarate Ruiz, Gustavo Ernesto (orcid.org/0000-0002-0565-0577)**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Gestión de políticas Públicas y del Territorio**

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

**Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía**

**LIMA-PERÚ**

**2023**

## **DEDICATORIA**

Al motor de mis días Joaquín Gordillo, que no solo le debo mis alegrías y que me llame "mamá" sino el agradecimiento infinito por convertirme en la persona que ahora soy.

### **AGRADECIMIENTO :**

Quiero agradecer a Dios por la buena salud, a los profesores de la Universidad Cesar Vallejo por compartir sus conocimientos y a todos los que participaron en este estudio.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, NEYRA HUAMANI LIDIA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Calidad de servicio, motivación laboral y satisfacción del usuario de un hospital público, Lima 2023", cuyo autor es FLORES ROMAN LINDA CARLA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 01 de Agosto del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
NEYRA HUAMANI LIDIA <b>DNI:</b> 10091682 <b>ORCID:</b> 0000-0001-6261-2190	Firmado electrónicamente por: LNEYRAH el 02-08- 2023 08:06:20

Código documento Trilce: TRI - 0634770



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, FLORES ROMAN LINDA CARLA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Calidad de servicio, motivación laboral y satisfacción del usuario de un hospital público, Lima 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
LINDA CARLA FLORES ROMAN DNI: 43259732 ORCID: 0000-0002-9574-4189	Firmado electrónicamente por: LFLORESR3 el 02-08- 2023 10:45:14

Código documento Trilce: TRI - 0635985

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS .....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR .....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR .....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	vi
INDICE DE TABLAS .....	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS .....	ix
RESUMEN .....	x
ABSTRACT .....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	16
3.2 Variables y operacionalización .....	16
3.3 Población, muestra, muestreo y unidades de análisis .....	20
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	21
3.5 Procedimiento .....	22
3.6 Método de análisis de datos.....	23
3.7 Aspectos éticos .....	23
IV. RESULTADOS .....	24
4.1 Resultados de la variable 1: calidad de servicio.....	24
4.2. Resultados de la variable 2: motivación laboral .....	25
4.3. Resultados de la variable: satisfacción del usuario.....	25
4.4. Hipótesis general.....	27
V. DISCUSIÓN.....	33

VI. CONCLUSIONES.....	42
VII. RECOMENDACIONES .....	44
VIII. PROPUESTA .....	46
REFERENCIAS.....	50
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1 Operacionalización de la variable 1: calidad de servicio</i>	17
<i>Tabla 2 Operacionalización de la variable 2: motivación laboral</i>	18
<i>Tabla 3 Operacionalización de la variable 3: satisfacción del usuario</i>	19
<i>Tabla 4 Calidad del servicio y sus dimensiones</i>	24
<i>Tabla 5 Motivación laboral y sus dimensiones</i>	25
<i>Tabla 6 Satisfacción del usuario y sus dimensiones</i>	25
<i>Tabla 7 Prueba de Kolmogorov-Smirnov</i>	26
<i>Tabla 8 Regla de decisión</i>	28



## ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

<i>Figura 2 ECUACIÓN</i>	20
<i>Figura 3 FÓRMULA</i>	21

## RESUMEN

El objetivo de esta investigación es estudiar la relación entre calidad del servicio, motivación de los empleados y la satisfacción del usuario en los hospitales públicos de Lima, 2023. Este estudio utilizó una postura positivista y cuantitativa en su metodología de investigación. El diseño es no experimental, descriptivo a nivel básico, con un corte transversal realizado a posteriori. La muestra incluyó a 190 usuarios seleccionados intencionadamente y no al azar. En el proceso de recojo de datos de este estudio se utilizaron tres cuestionarios fiables y válidos. El índice de fiabilidad del cuestionario de medición de la calidad del servicio es del 0,844%, el índice de motivación de los empleados es del 0,848% y el índice de satisfacción de los clientes es del 0,920%. Los resultados apuntan a una correlación estadísticamente significativa entre la calidad del servicio, motivación laboral y satisfacción del usuario de un hospital público de Lima. Este estudio concluye que existe una fuerte correlación entre la calidad del servicio, la motivación de los empleados y la satisfacción del usuario en términos de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

**Palabras clave:** Calidad de servicio sanitario, motivación laboral, satisfacción del usuario.

## **ABSTRACT**

The objective of this research is to study the relationship between service quality, employee motivation and user satisfaction in public hospitals in Lima, 2023. This study used a positivist and quantitative stance in its research methodology. The design is non-experimental, descriptive at the basic level, with a cross-sectional cut performed a posteriori. The sample included 190 users selected intentionally and not randomly. Three reliable and valid questionnaires were used in the data collection process of this study. The reliability index of the service quality measurement questionnaire is 0.844%, the employee motivation index is 0.848% and the customer satisfaction index is 0.920%. The results point to a statistically significant correlation between service quality, employee motivation and user satisfaction in a public hospital in Lima. This study concludes that there is a strong correlation between service quality, employee motivation and user satisfaction in terms of reliability, responsiveness, safety, empathy, and measurable outcomes.

**Keywords:** Quality of health service, employee motivation, user satisfaction.