



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Motivación y liderazgo en la calidad de atención al
usuario del seguro integral de salud**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACÁDEMICO DE:

Doctor en gestión pública y gobernabilidad

AUTOR

Mg. Ernestina Anabella Félix Gutiérrez

ASESOR:

Dr. Noel Alcas Zapata

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del talento humano

PERÚ - 2016

Página del Jurado

.....
Dra. Fátima Del Socorro Torres Cáceres
Presidente

.....
Dr. Miguel Ángel Giraldo Quispe
Secretario

.....
Dr. Noel Alcas Zapata
Vocal

Dedicatoria

A mi madre

Por estar presente en cada instante de mi vida, y apoyarme para cumplir con mis metas.

Agradecimiento

A mis profesores, amigos y compañeros que contribuyeron para llevar a cabo mi Investigación, el cual será un aporte para la institución.

Declaración Jurada

Yo, Mg. Ernestina Anabella Félix Gutiérrez, estudiante del Programa Académico de Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 06985075, con la tesis titulada “*Motivación y el liderazgo en la calidad al usuario del Seguro Integral de salud*” 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 autoplagiada; 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 presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (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.

Lima, 17 diciembre de 2016.

Firma:

Mg. Ernestina Anabella Félix Gutiérrez

DNI: 06985075

Presentación

Señor presidente

Señores miembros del jurado

Presento la Tesis titulada: *“Motivación y el liderazgo en la calidad de atención al usuario del Seguro Integral de salud”*, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad.

Esperamos que nuestros modestos aportes contribuyan con algo en la solución de la problemática de la gestión pública en especial en los aspectos relacionados con la motivación y el liderazgo del personal, particularmente en el contexto del Seguro Integral de salud, UDR- Lima Metropolitana Sur.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad.

En el primer capítulo se expone la introducción. En el segundo capítulo se presenta el marco metodológico. En el tercer capítulo se muestran los resultados. En el cuarto capítulo abordamos la discusión de los resultados. En el quinto se precisan las conclusiones. En el sexto capítulo se adjuntan las recomendaciones que hemos planteado, luego del análisis de los datos de las variables en estudio. Finalmente, en el séptimo capítulo presentamos las referencias bibliográficas y anexos de la presente investigación.

La autora.

Contenido

	Página
Página de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vii
Índice de contenido	viii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
Resumo	xv
I INTRODUCCIÓN	
1.1 Antecedentes	17
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	27
1.2.1 Bases Teóricas de la variación Motivación	27
1.2.2 Bases Teóricas de la variación Liderazgo	36
1.2.3 Bases Teóricas de la variación Calidad de Servicio	46
1.3 Justificación	56
1.4 Problema	60
1.5 Hipótesis	64
1.6 Objetivos	65
II. MARCO METODOLÓGICO	
2.1 Variables	68
2.1.1 Definición conceptual de la variable: Motivación	68
2.1.2 Definición conceptual de la variable:: Liderazgo	68
2.1.3 definición conceptual variable: calidad de atención	69
2.2 Operacionalización de variables	71
2.3. Metodología	72
2.4. Tipos de estudio	73
2.5. Diseño	73
2.6. Población, muestra y muestreo	74

2.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	75
2.8	Método de Análisis	80
III: RESULTADOS		
3.1.	Descripción de resultados	83
3.2.	Contrastación de hipótesis	89
IV: DISCUSIÓN		107
V: CONCLUSIONES		113
VI: RECOMENDACIONES		116
VII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		118
VIII. APÉNDICES		127
Apéndice 1:	Matriz de consistencia	128
Apéndice 2:	Instrumento de evaluación	132
Apéndice 3:	Valorización de los instrumentos	141
Apéndice 4:	Carta de autorización	160
Apéndice 5:	Base de datos	162
Apéndice 6:	Artículo científico	181

Lista de tablas

	Página
Tabla 1: Rasgos del liderazgo	41
Tabla 2: Operacionalización de las variable	71
Tabla 3: Operacionalización de la variable liderazgo	72
Tabla 4: Operacionalización de la variable calidad	72
Tabla 5: Jurados de expertos que validaron los instrumentos de toma de datos	78
Tabla 6: Prueba de confiabilidad del instrumento para la variable: liderazgo	79
Tabla 7: Prueba de confiabilidad del instrumento para la variable: Motivación	80
Tabla 8: Prueba de confiabilidad del instrumento para la variable: Percepción de la calidad de atención.	80
Tabla 9: Frecuencias de respuestas de la variable motivación en usuarios del seguro integral de salud	83
Tabla 10: Frecuencias de respuestas de las dimensiones de la variable motivación	84
Tabla 11: Niveles de la variable liderazgo en usuarios del usuarios del seguro integral de salud	85
Tabla 12: Frecuencias de respuestas de las dimensiones de la variable liderazgo	86
Tabla 13: Niveles de la variable calidad de atención en usuarios del seguro integral de salud	87
Tabla 14: Frecuencia de respuestas de las dimensiones de la variable calidad de atención	88
Tabla 15: Tabla de clasificación de los resultados obtenidos para la predicción de la calidad de servicio	89
Tabla 16: Tabla de clasificación de los resultados obtenidos para la predicción de la calidad de servicio	90
Tabla 17: Tabla de resumen del modelo de los resultados obtenidos para la predicción de la calidad de servicio.	90

Tabla 18:	Prueba de regresión logística que mide la predicción de la motivación y el liderazgo sobre la calidad de atención al usuario del seguro integral de salud	91
Tabla 19	Tabla de clasificación de los resultados obtenidos para la predicción de la fiabilidad	92
Tabla 20	Tabla de clasificación de los resultados obtenidos para la predicción de la fiabilidad	93
Tabla 21	Tabla de resumen del modelo de los resultados obtenidos para la predicción de la fiabilidad	93
Tabla 22	Prueba de regresión logística que mide la predicción de la motivación y el liderazgo sobre la fiabilidad al usuario del seguro integral de salud	94
Tabla 23	Tabla de clasificación de los resultados obtenidos para la predicción de la empatía	95
Tabla 24	Tabla de clasificación de los resultados obtenidos para la predicción de la empatía	96
Tabla 25	Tabla de resumen del modelo de los resultados obtenidos para la predicción de la empatía	96
Tabla 26	Prueba de regresión logística que mide la predicción de la motivación y el liderazgo sobre la empatía al usuario del seguro integral de salud	97
Tabla 27	Tabla de clasificación de los resultados obtenidos para la predicción de la seguridad	98
Tabla 28	Tabla de clasificación de los resultados obtenidos para la predicción de la seguridad	99
Tabla 29	Tabla de clasificación de los resultados obtenidos para la predicción de la seguridad	99
Tabla 30	Prueba de regresión logística que mide la predicción de la motivación y el liderazgo sobre la seguridad al usuario del seguro integral de salud	100
Tabla 31	Tabla de clasificación de los resultados obtenidos para la predicción de la capacidad de respuesta	101

Tabla 32	Tabla de clasificación de los resultados obtenidos para la predicción de la capacidad de respuesta	102
Tabla 33	Tabla de resumen del modelo de los resultados obtenidos para la predicción de la capacidad de respuesta	102
Tabla 34	Prueba de regresión logística que mide la predicción de la motivación y el liderazgo sobre la capacidad de respuesta al usuario del seguro integral de salud	103
Tabla 35	Tabla de clasificación de los resultados obtenidos para la predicción de los aspectos tangibles	104
Tabla 36	Tabla de clasificación de los resultados obtenidos para la predicción de los aspectos tangibles	105
Tabla 37	Tabla de resumen del modelo de los resultados obtenidos para la predicción de los aspectos tangibles	105
Tabla 38	Prueba de regresión logística que mide la predicción de la motivación y el liderazgo sobre los aspectos tangibles al usuario del seguro integral de salud	106

Lista de figuras

	Página
Figura 1: Fases de la motivación	27
Figura 2: Pirámide de las necesidades	30
Figura 3: Distribución de frecuencia de respuestas de la variable motivación	83
Figura 4: Distribución de frecuencia de respuestas de las dimensiones de la variable motivación	84
Figura 5: Niveles de la variable liderazgo en usuarios del Seguro integral de salud	85
Figura 6: Distribución de frecuencia de respuestas de las dimensiones de la variable liderazgo	86
Figura 7: Distribución de niveles de la variable calidad de servicio en usuarios del seguro integral de salud	87
Figura 8: Distribución de frecuencia de respuestas de las dimensiones de la variable calidad de servicio	88

Resumen

La presente tesis titulada *Motivación y liderazgo en la calidad de atención al usuario del seguro integral de salud*, tiene como objetivo determinar la influencia de la motivación y el liderazgo sobre la calidad de atención al usuario del seguro integral de salud de la Unidad Desconcentrada Regional Lima Metropolitana Sur, en cumplimiento del reglamento de Grados y títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el grado de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad.

Este trabajo fue desarrollado con profesionales del seguro integral de salud (SIS), teniendo como unidad de análisis a la Unidad Desconcentrada Regional – UDR, encuestándose a 153 trabajadores. Se emplearon cuestionarios validados y estandarizados para las variables. Fue una investigación básica, nivel descriptivo, diseño no experimental, causal. El análisis de datos se efectuó mediante Regresión logística binaria.

Existe influencia de la motivación y el liderazgo sobre la calidad de atención al usuario del seguro integral de salud de la Unidad Desconcentrada Regional Lima Metropolitana Sur, teniendo que el liderazgo influye más que la motivación (1,751). Existe influencia de la motivación y el liderazgo sobre la fiabilidad del usuario del seguro integral de salud de la Unidad Desconcentrada Regional. Existe influencia de la motivación y el liderazgo sobre la Empatía al usuario del SIS. Existe influencia de la motivación y el liderazgo sobre la seguridad del usuario del SIS. Existe influencia de la motivación y el liderazgo sobre la capacidad de respuesta al usuario evaluado. Finalmente, no existe influencia de la motivación y el liderazgo sobre los aspectos tangibles al usuario del seguro integral de salud de la Unidad Desconcentrada Regional Lima Metropolitana Sur.

Palabras Claves: Motivación, Liderazgo y Calidad de atención, Seguro Integral de Salud.

Abstract

The present thesis entitled Motivation and leadership in the quality of attention to the user of comprehensive health insurance, aims to determine the influence of motivation and leadership on the quality of care to the user of comprehensive health insurance of the Regional Deconcentrated Unit Metropolitana South Lima, in compliance with the regulations of Degrees and degrees of the University César Vallejo, to obtain the degree of Doctor in Public Management and Governance.

This work was developed with professionals of integral health insurance (SIS), having as unit of analysis the Regional Decentralized Unit - UDR, surveying 153 workers. Validated and standardized questionnaires were used for the variables. It was a basic research, descriptive level, non-experimental, causal design. Data analysis was performed using binary logistic regression.

There is an influence of motivation and leadership on the quality of care to the user of the comprehensive health insurance of the Regional Decentralized Unit Lima Metropolitana Sur, since leadership influences more than motivation (1,751). There is influence of the motivation and the leadership on the reliability of the user of the integral health insurance of the Regional Deconcentrated Unit. There is influence of motivation and leadership on Empathy to SIS's user. There is influence of motivation and leadership on the safety of SIS's user. There is influence of motivation and leadership on the responsiveness of the evaluated user. Finally, there is no influence of the motivation and leadership on the tangible aspects to the user of the integral health insurance of the Regional Decentralized Unit Metropolitana Lima South.

Key Words: Motivation, Leadership and Quality of care, Comprehensive Health Insurance.

Resumo

Esta tese motivação e liderança na qualidade de serviço ao cliente do seguro de saúde abrangente, tem como objetivo determinar a influência da motivação e liderança na qualidade de serviço ao cliente da abrangente Unidade de seguro de saúde descentralizada Regional Lima metropolitana do Sul, em conformidade com o regulamento dos graus e diplomas César Vallejo University para obter o grau de Doutor em Gestão Pública e Governança.

Este trabalho foi desenvolvido com profissionais de seguro de saúde (SIS), com a unidade de análise para a Unidade Regional descentralizada - UDR, encuestándose para 153 trabalhadores. Eles validado e questionários padronizados foram usados para variáveis. Era um nível básico, descritivo, nenhum delineamento experimental, causal. A análise dos dados foi realizada por meio de regressão logística binária.

Há influência da motivação e liderança na qualidade de serviço ao cliente do seguro de saúde abrangente Desconcentrada Regional Unidade Sul Metropolitan Lima, tendo que a liderança tem mais motivação influência (1751). Há influência da motivação e liderança sobre a fiabilidade do usuário seguro de saúde abrangente Unidade Regional Desconcentrada. Há influência da motivação e liderança no usuário Empathy SIS. Há influência da motivação e liderança na segurança do utilizador SIS. Há influência da motivação e liderança na capacidade de resposta ao usuário avaliou. Finalmente não há influência da motivação e liderança sobre os aspectos tangíveis usuário de seguro de saúde abrangente Desconcentrada Regional Unidade Sul Metropolitan Lima.

Palavras-chave: motivação, liderança e qualidade dos cuidados, seguro de saúde.