

Administración del capital de trabajo: un enfoque estratégico de calidad en la gestión pública hospitalaria

Jesús Lavín Verástegui

Pearson Custom Publishing

México • Argentina • Brasil • Colombia • Costa Rica • Chile • Ecuador
España • Guatemala • Panamá • Perú • Puerto Rico • Uruguay • Venezuela

Datos de catalogación bibliográfica

LAVÍN VERÁSTEGUI, JESÚS

**Administración del capital de trabajo: un enfoque
estratégico de calidad en la gestión pública hospitalaria.**

Primera edición

PEARSON EDUCACIÓN, México, 2010

ISBN: 978-607-32-0410-1

Formato: 18.5 × 23.5 cm

Páginas: 128

Todos los derechos reservados

Editor: Carlos Mario Ramírez Torres
carlosmario.ramirez@pearson.com
Editor de desarrollo: Claudia Silva Morales
Supervisor de producción: Enrique Trejo Hernández

PRIMERA EDICIÓN, 2010

D.R. © 2010 por Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
Atacomulco 500-5o. Piso
Industrial Atoto
53519, Naucalpan de Juárez, Estado de México

Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana. Reg. Núm. 1031.

Custom Publishing es una marca registrada de Pearson Educación de México, S.A. de C.V.

Reservados todos los derechos. Ni la totalidad ni parte de esta publicación pueden reproducirse, registrarse o transmitirse, por un sistema de recuperación de información, en ninguna forma ni por ningún medio, sea electrónico, mecánico, fotoquímico, magnético o electroóptico, por fotocopia, grabación o cualquier otro, sin permiso previo por escrito del editor.

El préstamo, alquiler o cualquier otra forma de cesión de uso de este ejemplar requerirá también la autorización del editor o de sus representantes.

ISBN: 978-607-32-0410-1

Impreso en México. *Printed in Mexico.*

1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 – 13 12 11 10

**Pearson Custom
Publishing**
es una división de

PEARSON

www.pearsoneducacion.net

ISBN: 978-607-32-0410-1

Contenido

Prólogo	xi
Introducción	xv
Capítulo 1	
Importancia de la Administración del capital de trabajo en la gestión pública hospitalaria	1
Gestión pública en el sector salud	1
Gestión pública de unidades hospitalarias	7
Administración del capital de trabajo en unidades hospitalarias	11
Capítulo 2	
Enfoques teóricos en la Administración del capital de trabajo en la gestión pública de unidades hospitalarias	19
Enfoque en la administración estratégica del capital de trabajo	20
Enfoque contable del capital de trabajo	25
Enfoque de la calidad en el servicio a partir del capital de trabajo	36

Capítulo 3

Modelo para la Administración del capital de trabajo en la gestión pública de unidades hospitalarias	45
Antecedentes teóricos del modelo	45
Componentes del modelo	48
Componente 1	
Índice de eficiencia en la gestión del capital neto de trabajo (CNT)	48
Componente 2	
Estrategias para administrar inventarios, ingresos, costos y gastos	50
Principales implicaciones del modelo	56

Capítulo 4

Caso de aplicación del modelo para la Administración del capital de trabajo en la gestión pública en unidades hospitalarias	59
Unidad hospitalaria analizada	59
Análisis de la calidad en el servicio en la unidad hospitalaria analizada	62
Dimensiones de la calidad en el servicio	62
Índice de satisfacción del cliente de la unidad hospitalaria	68
Análisis de la Administración del capital de trabajo en la unidad hospitalaria analizada	71
Cuentas y documentos por cobrar	76
Inventarios	77
Proveedores	79
Cuentas por pagar	79
Análisis integral del modelo de Administración del Capital de Trabajo (ACT)	80

Capítulo 5

Ajustes estratégicos en la aplicación del modelo de Administración del capital de trabajo en la gestión pública de unidades hospitalarias y áreas de oportunidad 85

Balanced Scorecard y la gestión pública de unidades hospitalarias 86

Ajustes estratégicos en la aplicación del modelo de Administración del capital de trabajo en la gestión pública de unidades hospitalarias 91

Áreas de oportunidad 94

Referencias bibliográficas 95

Referencias electrónicas 99

Anexo A

Metodológico 101

Estudio de caso 101

Método de recopilación de información 102

Métodos de análisis de resultados 105

Análisis y codificación de resultados 105

Anexo B

Instrumental 107

SERVQUAL 107