



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA de TAMAULIPAS

FACULTAD DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN VICTORIA

DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN

Tesis

Análisis de la percepción de la calidad de los servicios de salud:

Caso Hospital RAE

Presenta:

C. P. Alfredo Reyes Grimaldo.

Para obtener el grado de Maestro en Dirección Empresarial con énfasis
Recursos Humanos

Directores de Tesis:

Dra. Norma Angélica Pedraza Melo.

Dr. Jesús Lavín Verástegui.

Lic. Idolina Bernal González, MDE

Contenido

Introducción.....	1
CAPÍTULO 1.....	2
Antecedentes.....	2
1.1 Evaluación de la calidad de los servicios de salud en el sector público.....	5
1.1.1 Las dimensiones determinadas en el estudio de la calidad de los servicios de salud en el contexto nacional e internacional.....	7
1.2 Definición del problema.....	9
1.3 Justificación del estudio.....	10
1.4 Objetivo general y objetivos particulares de la investigación.....	12
1.5 Pregunta de investigación.....	12
1.6 Limitaciones y delimitaciones.....	12
Capítulo 2. La calidad de los servicios como activo intangible clave en la administración pública: el caso del sector salud.....	14
2.1 La calidad en el sector salud: evolución histórica, su concepto e importancia.....	14
2.1.1 Evolución histórica de la calidad en la atención médica.....	14
2.1.2 Concepto y características de calidad en la atención médica.....	17
2.1.3 El papel de la calidad en los servicios de salud pública.....	19
2.2 La valoración de la calidad en los servicios de salud en México y la percepción de los usuarios.....	21
2.2.1 Modelos para la evaluación de la calidad de los servicios del sector salud.....	24
2.2.1.1. Modelo <i>Malcolm Baldrige</i>	25
2.2.1.2 Normas ISO 9000:2000 de Sistemas de Gestión de Calidad.....	26
2.2.1.3 Balance Scorecard.....	28
2.2.1.4 Premio Nacional de Calidad en México.....	29
2.2.2 Instrumentos de medición de calidad en los servicios de salud.....	31
2.2.2.1 Gráfico de control.....	32
2.2.2.2 Diagrama de dispersión.....	32

2.2.2.3 INDICAS	33
2.2.2.4 SERVQUAL	36
2.2.3 Dimensiones para medir la calidad de los servicios sanitarios	42
Capítulo 3. Diseño metodológico de investigación	45
3.1 Tipo de investigación: enfoque, alcance y diseño de estudio	46
3.2 Proceso de recopilación de Información	48
3.3 Técnicas de análisis de datos	57
Capítulo 4. Hospital RAE, descripción general y calidad de los servicios desde la precepción de usuarios: principales resultados.....	59
4.1 Descripción general de RAE	59
4.2 Características de los usuarios encuestados.....	62
4.3 Percepción del usuario en relación con la calidad de los servicios de salud en el hospital RAE.....	63
Capítulo 5. Conclusiones, recomendaciones e implicaciones para futuras investigaciones	72
Referencias bibliográficas	75
ANEXOS	88
Anexo A	89
Anexo B	92

Índice de Figuras, Cuadros, Gráficas y Tablas

Gráficas

Gráfica 1.1 Porcentajes de carencia social en México, 2008-2010.....	04
Gráfica 4.1 Comportamiento de los factores determinantes de la calidad del servicio en el hospital RAE	64
Gráfica 4.2 Comportamiento de la valoración del factor tiempos de espera del hospital RAE.....	65
Gráfica 4.3 Comportamiento de la valoración del factor instalaciones físicas del hospital RAE.....	68

Cuadros

Cuadro 3.1 Proceso de recopilación de la información.....	48
Cuadro 4.1 Recomendaciones por parte de los usuarios para mejorar la calidad del servicio de salud del hospital RAE, en la dimensión tiempos de espera.....	66
Cuadro 4.2 Recomendaciones por parte de los usuarios para mejorar la calidad del servicio de salud del hospital RAE, en la dimensión efectividad en atención administrativa.....	67
Cuadro 4.3 Expresiones positivas por parte de los usuarios, referente a la calidad de los servicios de salud del hospital RAE.....	68

Figuras

Figura 1.1 Niveles de atención médica	06
Figura 2.1 Características y requisitos de calidad.....	19
Figura 2.2 Marco de los criterios Baldrige para la búsqueda de la excelencia ...	26
Figura 2.3 Modelo de un Sistema de Gestión de la Calidad.....	27

Figura 2.4 Dimensiones que evalúan la calidad de los servicios de salud en el contexto mexicano	40
Figura 3.1 Diseño metodológico de investigación.....	45
Figura 3.2 Flujograma de aplicación del instrumento.....	53
Figura 3.3 Método de análisis de los datos.....	58

Tablas

Tabla 2.1 Evolución histórica de la calidad en la atención médica.....	15
Tabla 2.2 Definiciones de calidad en la atención médica.....	18
Tabla 2.3 Consideraciones de calidad en la gestión de salud pública.....	20
Tabla 2.4 ISO 9000 en el sector salud.....	27
Tabla 2.5 Generalidades del <i>Balanced Scorecard</i>	28
Tabla 2.6 Modelos de evaluación de la calidad aplicables al sector salud pública.....	30
Tabla 2.7 Acciones para la calidad del servicio de salud pública.....	34
Tabla 2.8 Dimensiones del SERVQUAL	36
Tabla 2.9 Evaluación de la calidad de servicios de salud en el contexto internacional.....	38
Tabla 2.10 Definición conceptual de las dimensiones que evalúan la calidad a nivel internacional	39
Tabla 2.11 Definición conceptual de las dimensiones que evalúan la calidad de los servicios de salud en México.....	41
Tabla 2.12 Dimensiones de calidad en la atención sanitaria.....	42
Tabla 2.13 Diferencias entre las dimensiones propuestas para medir calidad en el servicio en hospitales y empresas de cuidado de la salud.....	43

Tabla 3.1 Diseño del cuestionario para evaluar la calidad de los servicios de salud.....	51
Tabla 3.2 Factores identificados con análisis factorial con carga superior a 0.55	56
Tabla 3.3 Agrupación de ítems por factor.....	57
Tabla 4.1 Análisis de medias de la variable lugar de residencia por factor de la calidad de los servicios de salud en hospital RAE.....	69
Tabla 4.2 Análisis de variables de estado civil de los encuestados versus factores determinados en la calidad de los servicios en RAE.....	70
Tabla 4.3 Análisis de variables de escolaridad de los encuestados versus factores determinados en la calidad de los servicios en RAE.....	71