



# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA de TAMAULIPAS

FACULTAD DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN VICTORIA

DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN

## Tesis

Percepción de la calidad de los servicios de salud en el sector público en  
Tamaulipas: Caso GEV

Presenta:

**Magali Guadalupe Arratia Arratia.**

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

Director de Tesis:

**Dra. Norma Angélica Pedraza Melo.  
Dr. Jesús Lavín Verástegui  
M.D.E. Idolina Bernal González**

**Cd. Victoria, Tamaulipas, México. Julio 2014.**

## ÍNDICE

Resumen Ejecutivo.....	12
Introducción.....	13
CAPITULO I. Antecedentes .....	14
I.1. Evaluación de la calidad de los servicios de salud en el sector público .....	17
I.1.1 Las dimensiones determinadas en el estudio de la calidad de los servicios de salud en el contexto nacional e internacional.....	19
I.2 Definición del problema .....	21
I.3 Justificación del estudio.....	22
I.4 Objetivo general y particulares de la investigación.....	24
I.5 Pregunta de investigación.....	24
I.6 Limitaciones y delimitaciones .....	24
CAPÍTULO II. La calidad de los servicios como activo intangible clave en la administración pública: el caso del sector salud. ....	25
II.1 La calidad en el sector salud: evolución histórica, su concepto e importancia .....	25
II.1.1 Evolución histórica de la calidad en la atención médica.....	26
II.1.2 Concepto y características de calidad en la atención médica .....	29
II.1.3 El papel de la calidad en los servicios de salud pública .....	31
II.2 La valoración de la calidad en los servicios de salud en México y la percepción de los usuarios.....	33
II.2.1 Modelos para la evaluación de la calidad de los servicios del sector salud .....	36
II.2.1.1. Modelo <i>Malcolm Baldrige</i> .....	36
II.2.1.2 Normas ISO 9000:2000 de Sistemas de Gestión de Calidad.....	37
II.2.1.3 Balance Scorecard .....	39
II.2.1.4 Premio Nacional de Calidad en México .....	40
II.2.2 Instrumentos de medición de calidad en los servicios de salud.....	42
II.2.2.1 Gráfico de control .....	43
II.2.2.2 Diagrama de dispersión .....	43

II.2.2.3 INDICAS .....	44
II.2.2.4 SERVQUAL .....	47
II.2.3 Dimensiones para medir la calidad de los servicios sanitarios .....	54
Capítulo III. Diseño metodológico de estudio .....	57
III.1 Tipo de investigación, alcance y enfoque .....	58
III.2 Proceso de recopilación de Información .....	60
III.3 Técnicas de análisis de datos .....	69
Capítulo IV. Hospital GEV, descripción general y calidad de los servicios desde la percepción de usuarios: principales resultados .....	71
IV.1 Descripción general de GEV .....	71
IV.2 Características de los usuarios encuestados.....	72
IV.3 Percepción del usuario en relación con la calidad de los servicios de salud en el hospital GEV .....	73
Capítulo V. Conclusiones e implicaciones para futuras investigaciones .....	82
Referencias Bibliográficas .....	85
Anexos .....	97
Anexo A: Oficio de solicitud de acceso a la unidad hospitalaria GEV .....	97
Anexo B: Cuestionario .....	98

## Índice de Gráficas.

Gráfica 1.1 Porcentajes de carencia social en México, 2008- 2010.....	16
Gráfica 4.1 Comportamiento de la calidad del servicio desde la percepción del usuario en el hospital GEV.....	74
Gráfica 4.2 Comportamiento de la dimensión tiempos de espera en el hospital GEV.....	75
Gráfica 4.3 Comportamiento de la dimensión oportunidad de repuesta en el hospital GEV.....	76

## Índice de Figuras.

Figura 1.1 Niveles de atención médica.....	18
Figura 2.1 Características y requisitos de calidad.....	30
Figura 2.2 Marco de los criterios Baldrige para la búsqueda de la excelencia.....	37
Figura 2.3 Modelo de un sistema de gestión de la calidad.....	38
Figura 2.4 Dimensiones que evalúan la calidad de los servicios de salud en el contexto mexicano.....	52
Figura 3.1 Diseño metodológico de investigación.....	57
Figura 3.2 Proceso de recopilación de información.....	60
Figura 3.3 Flujograma de aplicación del instrumento.....	65
Figura 3.4 Método de análisis de los datos.....	69

## Índice de Tablas.

Tabla 2.1 Evolución histórica de la calidad en la atención médica.....	26
Tabla 2.2 Definiciones de calidad en la atención médica.....	29
Tabla 2.3 Consideraciones de calidad en la gestión de salud pública.....	32
Tabla 2.4 ISO 9000 en el sector salud.....	38
Tabla 2.5 Generalidades del BalancedScorecard.....	39
Tabla 2.6 Modelos de evaluación de la calidad aplicable al sector salud pública.....	41
Tabla 2.7 Acciones para la calidad del servicio de salud pública.....	45
Tabla 2.8 Dimensiones del SERVQUAL.....	48
Tabla 2.9 Evaluación de la calidad de servicios de salud en el contexto internacional.....	50
Tabla 2.10 Definición conceptual de las dimensiones que evalúan la calidad a nivel internacional.....	51
Tabla 2.11 Definición conceptual de las dimensiones que evalúan la calidad de los servicios de salud en México.....	53
Tabla 2.12 Dimensiones de calidad en la atención sanitaria.....	54
Tabla 2.13 Diferencias entre las dimensiones propuestas para medir calidad en el servicio en hospitales y empresas de cuidado de la salud.....	55
Tabla 3.1 Diseño del cuestionario para evaluar la calidad de los servicios de salud.....	63
Tabla 3.2 KMO y prueba de Bartlett.....	67
Tabla 3.3 Cargas factoriales por componente de calidad de los servicios.....	67

Tabla 4.1 Características de la unidad hospitalaria analizada.....	71
Tabla 4.2 Recomendaciones por parte de los usuarios para mejorar la calidad de los servicios sanitarios en GEV.....	77
Tabla 4.3 Análisis de medias de la variable sexo por factor de la calidad de servicios en salud en el hospital GEV.....	78
Tabla 4.4 Análisis de variables de sistema de afiliación y escolaridad de los encuestados versus factores determinados en la calidad de los servicios en GEV.....	80
Tabla 4.5 Influencia de la variable de costo con la calidad del servicio en el Hospital GEV.	81