



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 ABC”*

PRESENTA:

LIC. ANAHI GONZÁLEZ TAPIA

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRO EN DIRECCIÓN
EMPRESARIAL CON ÉNFASIS EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA**

DIRECTORES DE TESIS:

DRA. NORMA ANGÉLICA PEDRAZA MELO

DRA. MARITZA ÁLVAREZ HERRERA

DR. JESÚS LAVÍN VERÁSTEGUI

CIUDAD VICTORIA, TAMAULIPAS A 10 DE JULIO DE 2014

Contenido

Capítulo I. INTRODUCCIÓN.....	1
Antecedentes.....	2
I.1 Evaluación de la calidad de los servicios de salud en el sector público	5
I.1.1 Las dimensiones determinadas en el estudio de la calidad de los servicios de salud en el contexto nacional e internacional.....	7
I.2 Definición del problema.....	8
I.3 Justificación del estudio.....	9
I.4 Objetivo general y particulares de la investigación.....	10
I.4.1 General.....	10
I.4.2 Específicos.....	11
I.5 Pregunta de investigación.....	11
I.6 Limitaciones y delimitaciones.....	11
Capítulo II. LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS COMO ACTIVO INTANGIBLE CLAVE EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA: EL CASO DEL SECTOR PÚBLICO	13
II.1 La calidad en el sector salud: evolución histórica, su concepto e importancia.....	13
II.1.1 Evolución histórica de la calidad en la atención médica.....	13
II.1.2 Concepto y características de calidad en la atención médica.....	16
II.1.3 El papel de la calidad en los servicios de salud pública.....	18
II.2 La valoración de la calidad en los servicios de salud en México y la percepción de los usuarios.....	20
II.2.1 Modelos para la evaluación de la calidad de los servicios del sector salud.....	23
II.2.1.1. Modelo <i>Malcolm Baldrige</i>	23
II.2.1.2 Normas ISO 9000:2000 de Sistemas de Gestión de Calidad.....	24
II.2.1.3 Balance Scorecard.....	26
II.2.1.4 Premio Nacional de Calidad en México.....	27
II.2.2 Instrumentos de medición de calidad en los servicios de salud.....	29
II.2.2.1 Gráfico de control.....	29
II.2.2.2 Diagrama de dispersión.....	30
II.2.2.3 INDICAS.....	30
II.2.2.4 SERVQUAL.....	33
II.2.3 Dimensiones para medir la calidad de los servicios sanitarios.....	39

Capítulo III. DISEÑO METODOLÓGICO DEL ESTUDIO	42
III.1 Tipo de investigación, alcance y enfoque	43
III.1.1 Enfoque Cuantitativo	43
III.1.2 Diseño no experimental.....	43
III.1.3 Alcance Descriptivo.....	43
III.1.4 Diseño Transversal	44
III.1.5 Estrategia de investigación: Estudio de caso	44
III.1.6 Proceso de recopilación de Información	44
III.2 Población y muestra en el estudio	45
III.2.1 Tipo de muestreo	45
III.2.2 Tamaño de muestra	46
III.2.3 Técnica de recolección de datos	47
III.2.4 Procedimiento de inmersión al trabajo de campo para aplicación del instrumento	49
III.2.5 Validez y confiabilidad del instrumento	51
III.3 Técnicas de análisis de datos.....	54
Capítulo IV. LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD EN EL HOSPITAL ABC, PRINCIPALES RESULTADOS	57
IV.1 Descripción general de ABC	57
IV.2 Características de los usuarios encuestados	59
IV.3 Caracterización de la calidad de los servicios de salud en el hospital ABC	60
Capítulo V. CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES E IMPLICACIONES PARA FUTURAS INVESTIGACIONES	69
V.1 Conclusión.....	69
V.2 Recomendaciones.....	70
V.3 Implicaciones para futuras investigaciones	71
REFERENCIAS.....	72
ANEXOS	84
ANEXO A. CUESTIONARIO.....	84
ANEXO B. OFICIO DE AUTORIZACIÓN DE ENTRADA A UNIDAD DE ANÁLISIS.....	87

Índice de Tablas

Tabla II-1 Evolución histórica de la calidad en la atención médica.....	14
Tabla II-2 Definiciones de calidad en la atención médica.....	17
Tabla II-3 Consideraciones de calidad en la gestión de salud pública	19
Tabla II-4 ISO 9000 en el sector salud	25
Tabla II-5 Generalidades del Balanced Scorecard	26
Tabla II-6 Modelos de evaluación de la calidad aplicables al sector salud pública	28
Tabla II-7 Acciones para la calidad del servicio de salud pública.....	31
Tabla II-8 Dimensiones del SERVQUAL	34
Tabla II-9 Evaluación de la calidad de servicios de salud en el contexto internacional.....	35
Tabla II-10 Definición conceptual de las dimensiones que evalúan la calidad a nivel internacional.....	36
Tabla II-11 Definición conceptual de las dimensiones que evalúan la calidad de los servicios de salud en México	38
Tabla II-12 Dimensiones de calidad en la atención sanitaria	39
Tabla II-13 Diferencias entre las dimensiones propuestas para medir calidad en el servicio en hospitales y empresas de cuidado de la salud	40
Tabla III-1 Diseño del cuestionario para evaluar la calidad de los servicios de salud.....	48
Tabla III-2 Factores identificados con análisis factorial con carga > 0.50.....	52
Tabla III-3 Agrupación de ítems por factor	54
Tabla IV-IV-1 Recomendaciones de los usuarios para mejorar la calidad de la efectividad y oportunidad en el hospital ABC	62
Tabla IV-IV-2 Recomendaciones de los usuarios referentes a los factores de efectividad y oportunidad, así como de tiempos de espera para mejorar los servicios del hospital ABC.....	65
Tabla IV-3 Análisis de medias de la variable sexo por factor de la calidad de servicios de salud en hospital ABC	66
Tabla IV-4 Análisis de medias de la variable escolaridad por factor de la calidad de servicios de salud en hospital ABC	67
Tabla IV-5 Análisis de medias de la variable afiliación por factor de la calidad de servicios de salud en hospital ABC	68

Índice de Figuras

Figura I-1 Niveles de atención médica	5
Figura II-1 Características y requisitos de calidad.....	18
Figura II-2 Marco de los criterios Baldrige para la búsqueda de la excelencia .	24
Figura II-3 Modelo de un Sistema de Gestión de la Calidad	25
Figura II-4 Dimensiones que evalúan la calidad de los servicios de salud en el contexto mexicano	37
Figura III-1 Diseño metodológico de la investigación	42
Figura III-2 Proceso de recopilación de la información.....	45
Figura III-3 Flujograma de aplicación del instrumento	50
Figura III-4 Método de análisis de los datos	55

Índice de Gráficas

Gráfica I-1 Porcentajes de carencia social en México, 2008-2010.....	3
Gráfica IV-1 Comportamiento de los factores determinantes de la calidad del servicio en el hospital ABC.....	60
Gráfica IV-2 Comportamiento de la valoración del factor efectividad y oportunidad del hospital ABC	61
Gráfica IV-3 Comportamiento de la de la valoración del factor de seguridad y limpieza dentro del hospital ABC.....	63
Gráfica IV-4 Comportamiento de la valoración del factor tiempos de espera del hospital ABC.....	63
Gráfica IV-5 Comportamiento de la valoración del factor capacidad de respuesta del hospital ABC	64