

Anahi González
Norma A. Pedraza

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

Un estudio de caso

Editorial Académica Española

Impressum / Aviso legal

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek: Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Alle in diesem Buch genannten Marken und Produktnamen unterliegen warenzeichen-, marken- oder patentrechtlichem Schutz bzw. sind Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen der jeweiligen Inhaber. Die Wiedergabe von Marken, Produktnamen, Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen u.s.w. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutzgesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Información bibliográfica de la Deutsche Nationalbibliothek: La Deutsche Nationalbibliothek clasifica esta publicación en la Deutsche Nationalbibliografie; los datos bibliográficos detallados están disponibles en internet en <http://dnb.d-nb.de>.

Todos los nombres de marcas y nombres de productos mencionados en este libro están sujetos a la protección de marca comercial, marca registrada o patentes y son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de sus respectivos propietarios. La reproducción en esta obra de nombres de marcas, nombres de productos, nombres comunes, nombres comerciales, descripciones de productos, etc., incluso sin una indicación particular, de ninguna manera debe interpretarse como que estos nombres pueden ser considerados sin limitaciones en materia de marcas y legislación de protección de marcas y, por lo tanto, ser utilizados por cualquier persona.

Coverbild / Imagen de portada: www.ingimage.com

Verlag / Editorial:

Editorial Académica Española

ist ein Imprint der / es una marca de

OmniScriptum GmbH & Co. KG

Heinrich-Böcking-Str. 6-8, 66121 Saarbrücken, Deutschland / Alemania

Email / Correo Electrónico: info@eae-publishing.com

Herstellung: siehe letzte Seite /

Publicado en: consulte la última página

ISBN: 978-3-659-08300-6

Copyright / Propiedad literaria © 2015 OmniScriptum GmbH & Co. KG

Alle Rechte vorbehalten. / Todos los derechos reservados. Saarbrücken 2015

Índice

Capítulo I. INTRODUCCIÓN	3
Antecedentes	4
I.1 Evaluación de la calidad de los servicios de salud en el sector público	7
I.1.1 Las dimensiones determinadas en el estudio de la calidad de los servicios de salud en el contexto nacional e internacional	9
I.2 Definición del problema	10
I.3 Justificación del estudio	11
I.4 Objetivo general y particulares de la investigación	13
I.4.1 General	13
I.4.2 Específicos	13
I.5 Pregunta de investigación	13
I.6 Limitaciones y delimitaciones	13
Capítulo II. LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS COMO ACTIVO INTANGIBLE CLAVE EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA: EL CASO DEL SECTOR PÚBLICO 15	
II.1 La calidad en el sector salud: evolución histórica, su concepto e importancia 15	
II.1.1 Evolución histórica de la calidad en la atención médica	15
II.1.2 Concepto y características de calidad en la atención médica	18
II.1.3 El papel de la calidad en los servicios de salud pública	20
II.2 La valoración de la calidad en los servicios de salud en México y la percepción de los usuarios	22
II.2.1 Modelos para la evaluación de la calidad de los servicios del sector salud 24	
II.2.1.1. Modelo <i>Malcolm Baldrige</i>	25
II.2.1.2 Normas ISO 9000:2000 de Sistemas de Gestión de Calidad	27
II.2.1.3 Balance Scorecard	28
II.2.1.4 Premio Nacional de Calidad en México	29
II.2.2 Instrumentos de medición de calidad en los servicios de salud	31
II.2.2.1 Gráfico de control	32
II.2.2.2 Diagrama de dispersión	32
II.2.2.3 INDICAS	33

II.2.2.4 SERVQUAL	36
II.2.3 Dimensiones para medir la calidad de los servicios sanitarios	42
Capítulo III. DISEÑO METODOLÓGICO DEL ESTUDIO	45
III.1 Tipo de investigación, alcance y enfoque	46
III.1.1 Enfoque Cuantitativo	46
III.1.2 Diseño no experimental	46
III.1.3 Alcance Descriptivo	46
III.1.4 Diseño Transversal	47
III.1.5 Estrategia de investigación: Estudio de caso	47
III.1.6 Proceso de recopilación de Información	48
III.2 Población y muestra en el estudio	48
III.2.1 Tipo de muestreo	48
III.2.2 Tamaño de muestra	49
III.2.3 Técnica de recolección de datos	49
III.2.4 Procedimiento de inmersión al trabajo de campo para aplicación del instrumento.....	52
III.2.5 Validez y confiabilidad del instrumento.....	53
III.3 Técnicas de análisis de datos.....	56
Capítulo IV. LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD EN EL HOSPITAL ABC, PRINCIPALES RESULTADOS	59
IV.1 Descripción general de ABC.....	59
IV.2 Características de los usuarios encuestados.....	61
IV.3 Caracterización de la calidad de los servicios de salud en el hospital ABC ...	62
Capítulo V. CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES E IMPLICACIONES PARA FUTURAS INVESTIGACIONES	72
V.1 Conclusión	72
V.2 Recomendaciones	73
V.3 Implicaciones para futuras investigaciones.....	74
REFERENCIAS.....	76
ANEXOS	88
ANEXO A. CUESTIONARIO.....	88