



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE TAMAULIPAS
*UNIDAD ACADÉMICA MULTIDISCIPLINARIA DE COMERCIO Y
ADMINISTRACIÓN VICTORIA*



TESIS:

**ESTRATEGIAS DE ADMINISTRACIÓN DEL CAPITAL DE TRABAJO Y LA
PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN INSTITUCIONES
HOSPITALARIAS DEL SECTOR PÚBLICO. CASO: HOSPITAL INFANTIL DE
TAMAULIPAS**

Para obtener el grado de

Maestría en Dirección Empresarial con énfasis en Finanzas

Presentada por:

Adinda Guadalupe González Saldivar

Directores de Tesis:

Dr. Jesús Lavín Verástegui

Dra. Norma Angélica Pedraza Melo

C.P. Juan Cepeda García

Cd. Victoria, Tamaulipas, México

Julio 2010

ÍNDICE

Introducción	1
Capítulo I. Marco Teórico	4
1.1 La Administración Pública.....	4
1.1.1 La Administración Pública del Sector Salud en México	9
1.1.2 Administración Pública Hospitalaria	11
1.2 Concepto de Calidad y generalidades	16
1.2.1 La calidad del servicio en la atención médica.....	18
1.2.2 SERVQUAL	20
1.3 Normatividad Contable	23
1.4 Teoría del Capital de Trabajo.....	27
1.4.1 Ciclo de conversión de efectivo.....	29
1.4.2 La evaluación de la Administración del Capital de Trabajo: las razones financieras	32
1.4.3 Estrategias de Administración del Capital de Trabajo	34
Capítulo II. Metodología de la Investigación	39
2.1. Planteamiento del Problema.....	40
2.1.1 Marco Conceptual de Estudio	42
2.1.2 Objetivo de Estudio	44
2.2 Estrategia de investigación: Estudio de Caso	44
2.2.1 Tipo de investigación	45
2.2.2 Técnicas de recopilación de información.....	45
2.3 Descripción de la Unidad de Análisis	49
Capítulo III. Análisis de Resultados	53
3.1 Percepción de la calidad del servicio prestado en la Unidad de Análisis.....	53
3.1.1 Instalaciones Físicas.....	53
3.1.2 Confiabilidad	54
3.1.3 Respuesta Oportuna	55
3.1.4 Trato al paciente	56
3.1.5 Empatía	56

3.1.6 Costos.....	57
3.2 Análisis de la Gestión Financiera.....	61
3.2.1 Inventario.....	65
3.2.2 Cuentas y Documentos por cobrar.....	66
3.2.3 Proveedores.....	66
3.2.4 Cuentas y Documentos por Pagar.....	67
Capítulo IV. Propuesta de Estrategias para la administración de los componentes del Capital de Trabajo, Conclusiones e Implicaciones generales	69
4.1 Inventario.....	69
4.2 Cuentas por cobrar	72
4.3 Proveedores	72
Referencias Bibliográficas	75
Referencias Electrónicas.....	78
ANEXOS	79

Índice de Gráficas

Gráfica 3.1.1: Percepción de calidad de los pacientes en la Dimensión de Instalaciones Físicas - - - - -	54
Gráfica 3.1.2: Percepción de calidad de los pacientes en la Dimensión de Confiabilidad - - - - -	54
Gráfica 3.1.3: Percepción de calidad de los pacientes en la Dimensión de Respuesta Oportuna - - - - -	55
Gráfica 3.1.4: Percepción de calidad de los pacientes en la Dimensión de Trato al Paciente - - - - -	56
Gráfica 3.1.5 Percepción de calidad de los pacientes en la Dimensión de Empatía - - - -	57
Gráfica 3.1.6: Percepción de calidad de los pacientes en la Dimensión de Costos - - - -	58
Gráfica 3.1.7: Promedio de las percepciones de las dimensiones del SERVQUAL - - - -	58
Gráfica 3.1.8: Brechas de dimensiones del SERVQUAL - - - - -	60
Gráfica 3.2.2: Comportamiento del Flujo de Efectivo - - - - -	64

Índice de Tablas

Tabla 1.1 Actividades del sector público - - - - -	5
Tabla 1.2.1: Definiciones, filosofías y metodologías de los principales expertos de la calidad. - - - - -	17
Tabla 1.4.1: Postulados básicos de la información financiera - - - - -	25
Tabla 3.1.6: Promedio general de las dimensiones del SERVQUAL utilizando la escala de Likert - - - - -	59
Tabla 3.2.1: Determinación del Capital de Trabajo para el Hospital Infantil de Tamaulipas - - - - -	61
Tabla 3.2.2: Estado de flujo de efectivo comparativo del Hospital Infantil de Tamaulipas - - - - -	63
Tabla 3.2.3: Análisis de las variaciones porcentuales en los elementos del Capital de Trabajo - - - - -	65

Índice de Diagramas

Diagrama 1.4.1: Ciclo operativo y ciclo de efectivo - - - - -	31
Diagrama 2.1: Marco Conceptual de estudio. Caso: Hospital Infantil de Tamaulipas - - -	43
Diagrama 2.3.1: Organigrama de la Unidad de Análisis - - - - -	52

Índice de Figuras

Figura 1.1: Definición de estado, gobierno, administración pública y sector público - - - -	4
Figura 1.1.2.1: Niveles de atención a la salud - - - - -	12
Figura 1.2.2: Evaluación del cliente sobre la calidad del servicio - - - - -	22
Figura 2.1: Proceso de Investigación - - - - -	39