



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA de
TAMAULIPAS



FACULTAD DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN VICTORIA
DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN

Tesis:

**La calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en el sector público
de salud**

**Que para obtener el grado de
Doctor en Ciencias Administrativas**

Presenta:

Idolina Bernal González

Directores de Tesis:

Dra. Norma Angélica Pedraza Melo
Dr. Jesús Lavín Verástegui
Dra. Gabriela María Fariás Martínez

Cd. Victoria, Tamaulipas, México 2015

INDICE DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I ANTECEDENTES	4
I.1 El sistema sanitario: retos y desafíos en el contexto actual	4
I.2 La calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios: factores primordiales en el sistema de salud	15
I.3 Planteamiento del problema	22
I.4 Preguntas de investigación	26
I.5 Objetivo general y específico	26
I.6 Hipótesis de investigación	27
I.7 Justificación del estudio	28
I.8 Limitaciones y delimitaciones	31
CAPÍTULO II CALIDAD Y SATISFACCIÓN EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE SALUD	33
II.1 El origen de la calidad	33
II.2 La calidad del servicio en salud pública	36
II.3 Estudios nacionales e internacionales de la evaluación de la calidad en los servicios de salud	39
II.4 Los modelos de medición en la calidad de los servicios de salud	42
II.4.1 Modelo ISO	43
II.4.2 Modelo JCAHO	44
II.4.3 Modelo EFQM	46
II.4.4 Modelo Deming	47
II.4.5 Modelo Baldrige	43
II.4.6 Modelo Ciudadanía	44
II.4.7 Modelo EVAM	46
II.4.8 Modelo Nórdico	47
II.5 Satisfacción de los usuarios en el sistema sanitario	53
II.6 Estudios de la satisfacción de los pacientes en el contexto nacional e internacional	55

II.7 Herramientas de medición de la satisfacción en el sector salud	59
Conclusión de marco teórico	64
CAPÍTULO III DISEÑO METODOLÓGICO	67
III.1 Tipo de investigación.....	67
III.2 Procedimiento de recopilación de información	68
III.3 Validez y confiabilidad del instrumento	82
III.4 Proceso de inserción al trabajo de campo	84
III.4.1 Criterios de inclusión.....	85
III.4.2 Criterios de exclusión.....	85
III.4.3 Criterios de eliminación.....	85
III.5 Técnica de análisis de datos	85
CAPÍTULO IV DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD DE ANÁLISIS	87
IV.1 Contexto general.....	87
IV.2 Unidad hospitalaria de primer nivel de atención.....	90
IV.2.1 Caracterización de los encuestados en primer nivel de atención	92
IV.2.2 Caracterización de las variables calidad y satisfacción en primer nivel de atención	93
IV.3 Unidades hospitalarias de segundo nivel de atención	96
IV.3.1 Caracterización de los encuestados en segundo nivel de atención.....	98
IV.3.2 Caracterización de las variables calidad y satisfacción en segundo nivel de atención	98
IV.4. Unidades hospitalarias de tercer nivel de atención	101
IV.4.1 Caracterización de los encuestados en tercer nivel de atención	103
IV.4.2 Caracterización de las variables calidad y satisfacción en tercer nivel de atención	104
IV.5 Integración de la caracterización de la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios en las unidades hospitalarias de los tres niveles de atención	106

CAPÍTULO V ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	
.....	109
V.1 Relación de la satisfacción de los usuarios con la variable calidad de los servicios y el nivel de atención de los hospitales estudiados	109
V.2 Relación de la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios en el sector público de salud	112
V.3 Comprobación de hipótesis de investigación	117
VI. CONCLUSIONES E FUTURAS LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN	122
VI.1 Conclusiones y recomendaciones del estudio	122
VI.2 Recomendaciones del estudio	129
VI.3 Implicaciones para futuras investigaciones	131
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	133
ANEXOS	151
Anexo I. Dimensiones para evaluar la calidad de los servicios de salud identificadas en la literatura, agrupadas por similitudes	152
Anexo II. Cuestionario para evaluar la calidad de los servicios de salud	155
Anexo III. Gráficos de dispersión parcial	157
Anexo IV. Valores de prueba para el contraste de hipótesis	159

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla I.1 Acreditación de unidades de salud según tipo por entidad federativa; México, 2012	12
Tabla I.2 Indicadores de calidad en materia de salud a nivel nacional	13
Tabla II.1. Valoración de la calidad en unidades hospitalarias nacionales e internacionales	40
Tabla II.2. Estudios que valoran la satisfacción de los pacientes en el contexto nacional e internacional.....	57
Tabla III.1. Matriz de congruencia	74
Tabla III.2. Operacionalización de la variable de calidad de los servicios	76
Tabla III.3. Operacionalización de la variable de satisfacción	79
Tabla III.4 Validez y fiabilidad de los factores de medición.....	83
Tabla IV.1 Puntajes obtenidos de la técnica anova de un factor	107
Tabla V.1 Correlación de los factores de la calidad con la variable de satisfacción .	110
Tabla V.2 Valores de la relación entre la calidad de los servicios y el nivel de atención con la variable de satisfacción de los usuarios.....	112
Tabla V.3 Valores del modelo de regresión lineal	113
Tabla V.4 Estadísticos de colinealidad	117

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica I.1 Cobertura de salud en comparación con el porcentaje de gasto de bolsillo respecto al gasto total en salud en países de la OCDE, 2010.....	6
Gráfica IV.1 Protección a la salud en México según institución de aseguramiento. ...	89
Gráfica IV.2 Tendencia de respuesta de los factores de la calidad en primer nivel de atención	93
Gráfica IV.3 Tendencia de respuestas de la variable de satisfacción en primer nivel de atención	95
Gráfica IV.4 Tendencia de respuestas de los factores de la calidad en segundo nivel de atención.....	99
Gráfica IV.5 Tendencia de respuestas de la variable de satisfacción en segundo nivel de atención.....	101
Gráfica IV.6 Tendencia de respuesta de los factores de la calidad en tercer nivel de atención	104
Gráfica IV.7 Tendencia de respuestas de la variable de satisfacción en tercer nivel de atención	106
Gráfica V.1 Intercepto de la ecuación de regresión lineal	111
Gráfica V.2 Diagrama de dispersión.....	116
Gráfica V.3 Histograma.....	116
Gráfica V.4 Diagrama P-P normal de regresión	116
Gráfica V.5 Regiones de aceptación y rechazo en el contraste de hipótesis.....	121

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura I.1 Objetivos e indicadores del sector salud en México	10
Figura II.1 Evolución histórica de la calidad	35
Figura II.2. Modelo ISO	44
Figura II.3. Estándares de acreditación de hospitales de la JCAHO	46
Figura II.4. Modelo EFQM de excelencia	47
Figura II.5. Diagrama de flujo de Deming	42
Figura II.6. Modelo Baldrige	44
Figura II.7. Modelo Ciudadanía	45
Figura II.8. Modelo EVAM	47
Figura II.9. Modelo nórdico.....	48
Figura II.10. Instrumentos de medición para valorar la calidad de los servicios sanitarios.....	50
Figura II.11. Esquema gráfico de las herramientas que evalúan la calidad de los servicios de salud	51
Figura II.12 Modelo conceptual de la relación entre la calidad de los servicios de salud y la satisfacción de los usuarios	66
Figura III.1 Proceso de recolección de información	68
Figura III.2 Diseño del cuestionario	70
Figura IV.1 Estructura del sistema de salud	88
Figura IV.2 Niveles de atención médica	89