

## CALIDAD PERCIBIDA Y NIVEL DE CONFIANZA CON LOS SERVICIOS MÉDICOS DE LA CMF CASA BLANCA DEL ISSSTE

Heberto Priego Álvarez\*, José Luis Meneses Hernández\*\* José Isabel López Naranjo\*\*

*Priego-Álvarez H., Meneses-Hernández J.L., López-Naranjo J.I.  
Calidad percibida y nivel de confianza con los servicios médicos de  
la CMF Casa Blanca del ISSSTE. Hitos de Ciencias Económico  
Administrativas*

### RESUMEN

**Objetivo:** Analizar con un enfoque mercadotécnico la percepción que sobre la calidad de la atención médica tienen los derechohabientes que demandan atención médica en la Clínica Médico Familiar (CMF) Casa Blanca del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) y comparar los resultados obtenidos con los previamente realizados en la Encuesta de Consumo de Servicios de Salud, Tabasco 1998 (ECST) efectuada por la DACEA-UJAT, determinando si hubo cambios en el nivel de confianza con los diagnósticos y tratamientos médicos otorgados por la institución a la derechohabiente.

**Material y métodos:** Se efectuó un estudio prospectivo, observacional, descriptivo, transversal mediante la aplicación del cuestionario mixto previamente validado y utilizado en 1998 en una muestra aleatoria de 381 derechohabientes de la CMF Casa Blanca del ISSSTE (con un nivel de significancia de 95%). Se estimaron como variables de interés la percepción de la calidad (en sus dimensiones técnica, humana y de comodidades) y el nivel de confianza con los diagnósticos y tratamientos instituidos. La manipulación y el cálculo de los estimadores de las variables de interés se realizó en el Statistical Package for Social Sciences (SPSS versión 10), obteniéndose las frecuencias relativas y comparándolas con las del estudio previo de la DACEA-UJAT mediante una prueba de hipótesis de proporciones.

*Priego-Álvarez H., Meneses-Hernández J.L. López Naranjo J.I.  
Perceived quality and level of confidence in the medical services  
provided by ISSSTE FMC (medical clinic for families) in Casa Blanca.  
Hitos de Ciencias Económico Administrativas 2006;12(32):17-22.*

### ABSTRACT

**Objective:** To analyze, with a marketing focus, the perception that claimants have of the medical care services quality provided by Casa Blanca Clinic of Instituto de Seguridad Social y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), in order to compare the results obtained with those previously got in the Survey of Consumption of Health Care Services, Tabasco 1998 (ECST) made by DACEAIJJAT, to determine if there were any changes in the level of trust in the diagnoses and medical treatments granted by the institution to the users.

**Material and methods:** A transverse, prospective, observational, descriptive study was made, by means of the application of the previously validated mixed questionnaire used in 1998, in a random sample of 381 claimants of ISSSTE FMC in Casa Blanca (with a level of significance of 95%). The variables of interest here considered were the perception of quality (in its technique, human and comfort dimensions) and the level of trust in the diagnoses and treatments prescribed. The manipulation and calculation of the estimated values of the variables of interest were carried out in the Statistical Package for Social Sciences (SPSS version 10), The relative frequencies obtained were compared with those of the previous study of DACEA-UJAT by means of a test of hypothesis of proportions.

\* Doctor en Ciencias de la Salud. Director CMF Casa Blanca del ISSSTE. Profesor Investigador. División Académica de Ciencias de la Salud, Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.

\*\* Maestro en Administración. Profesor Investigador. División Académica de Ciencias Económico Administrativas, Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.

\*\*\* Maestro en Ciencias. Director de Estudios y Servicios Educativos de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.

**Resultados:** Los porcentajes de la percepción de la calidad en sus dimensiones técnica, humana y de comodidades fueron similares a los años de estudio. La opinión favorable sobre las consideraciones técnicas de la calidad pasó de un 81% en 1998 a un 85% en el 2005. La calidad humana sobre el trato recibido fue favorable en un 72% en 1998 y de un 70% en el 2005. Las comodidades fueron valoradas en 1998 con un 79% de opinión favorable y de un 75% en el 2005.

Se registra un diferencial positivo entre la derechohabencia de un 23% de incremento en el nivel de confianza con los diagnósticos y tratamientos otorgados por el ISSSTE en el año 2005 en comparación a lo reportado en la ECST de 1998. Es decir, el nivel de confianza en la institución pasa de un 57% en 1998 a un 80% en el 2005.

**Conclusiones:** La calidad percibida por los usuarios del primer nivel de atención del Instituto de Seguridad Social al Servicio de los Trabajadores del Estado en la ciudad de Villahermosa, Tabasco, México en sus dimensiones técnica, humana y de comodidades no reportan cambios importantes entre el estudio realizado en el año de 1998 con el efectuado en el 2005. Sin embargo, si resulta significativo el incremento en el nivel de confianza registrado entre sus derechohabientes con los diagnósticos y tratamientos efectuados por la institución en sus nuevas instalaciones médicas de Casa Blanca.

**Results:** The percentages of the perception of quality in its technique, human and comfort dimensions were similar between the years in study. The favorable opinion about the technical considerations of quality passed from 81% in 1998 to 85% in 2005. The human quality on the treatment received was favorable in a 72% in 1998 and a 70% in 2005. Comforts were valued in 1998 with a 79% favorable opinion and a 75% in 2005.

Among the users, it was registered a positive differential of a 23% increment in the level of trust in the diagnoses and treatments granted by the ISSSTE in the year 2005 in comparison to that reported in the ECST 1998. That is to say, the level of trust in the institution grew from 57% in 1998 to 80% in 2005.

**Conclusions:** The quality perceived by the users of the first level of attention of ISSSTE in Villahermosa, Tabasco, Mexico, in its technique, human and comforts dimensions, did not report significant changes between the study carried out in the year of 1998 with the one made in the 2005. However, it is significant the increment in the registered level of trust that its claimants have in the diagnoses and treatments made by the institution in their new medical facilities of Casa Blanca.

**Palabras Clave:** Calidad percibida. Nivel de confianza. Servicios de Salud. ISSSTE.

**Key words:** Perceived quality. Level of trust. Health Service. ISSSTE.

**DIRECCION PARA RECIBIR CORRESPONDENCIA:** CMF Casa Blanca. ISSSTE. Río Usumacinta 114 Col. Casa Blanca, Villahermosa, Tabasco, México. C.P. 86140 Correo electrónico: [orieco@uiat3.uiat.mx](mailto:orieco@uiat3.uiat.mx)

La actual gerencia en salud hace uso de nuevas y variadas formas que promueven la cultura de la calidad total dentro de las organizaciones. Una de ellas es la mercadotecnia. Misma que como herramienta de gestión sanitaria procura la orientación de las instituciones hacia el mejoramiento en la calidad de vida y en la mayor satisfacción de sus clientes, haciéndola más sensible hacia las demandas de los usuarios, pero sin llegar al servilismo médico "de que el cliente tienen siempre la razón" (March-Cerdá et als., 1995). En esta nueva concepción administrativa se piensa en cómo mejorar y buscar la "perfección", para ello se requiere escuchar a los usuarios y estar atentos a sus demandas.

Cuando el juicio sobre la calidad de la atención médica "toma en cuenta los deseos y expectativas, valoraciones y medios del paciente"

(Donabedian, 1984:18) la calidad percibida por los usuarios se constituye en un valioso indicador del proceso de prestación de servicios de salud. Las dimensiones de la calidad del proceso de atención: técnica, humana y amenidades establecidas por Donabedian pueden ser valoradas por los consumidores sanitarios. Si bien es cierto que en el caso del componente técnico, la apreciación de los usuarios -carece de la capacidad evaluativa de los proveedores por la llamada "asimetría en la información", y que la valoración de las comodidades está fuertemente relacionada con los deseos y el nivel socioeconómico de los clientes; su opinión sobre el tratamiento interpersonal y en particular el grado de satisfacción de sus necesidades y expectativas en materia de salud, tienen fundamental importancia en los procesos de mejora continua de los servicios.

El primer estudio que bajo una perspectiva mercadológica analizó la percepción de los consumidores sanitarios de las distintas ofertas de servicios médicos en el estado mexicano de Tabasco, lo constituyó La Encuesta de Consumo de Servicios de Salud (ECSS) realizada en 1998 por el Centro de Investigación de la División Académica de Ciencias Económico Administrativas (DACEA) de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco (UJAT), en una muestra probabilista de 1038 informantes, y que sin duda representó una evaluación basal para las distintas instituciones sanitarias, incluyendo al Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado ISSSTE.



La Clínica de Medicina Familiar de Casa Blanca del ISSSTE en la ciudad de Villahermosa, es la única existente en la ciudad y para el año de 1995 registró un total de 41 ,394 derechohabientes adscritos. Las actuales instalaciones fueron inauguradas el 9 de febrero del 2004, pero anteriormente venían funcionando en la antigua Clínica Hospital Dr. Daniel Gurría Urgell (ahora solo hospital general) desde el 16 de noviembre de 1970.

Con base a lo anterior se planteó como objetivo general, analizar con un enfoque mercadotécnico la percepción que sobre la calidad de la atención médica tienen los derechohabientes que demandan atención médica en la Clínica Médico Familiar Casa Blanca del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), y comparar los resultados obtenidos con los previamente realizados en la ECSS, determinando si hubo cambios en la percepción de la calidad y en el nivel de confianza con los diagnósticos y tratamientos médicos otorgados por la institución a la derechohabiencia.



Como objetivos específicos se consideraron: 1) Determinar la calidad percibida en sus dimensiones Técnica, Humana y de amenidades por los derechohabientes del ISSSTE que demanda atención médica en la CMF Casa Blanca. 2) Determinar el nivel de confianza que tienen los derechohabientes con relación a los servicios médicos demandados, y 3) Comparar los resultados de este estudio con los previamente realizados en la población derechohabiente del ISSSTE en 1998 por la Encuesta de Consumo de Servicios de Salud de la DACEAUJAT y determinar los cambios en la calidad de los servicios proporcionados a la Derechohabiencia.

### MATERIAL Y MÉTODOS

Se efectuó un estudio prospectivo, observacional, descriptivo, transversal mediante la aplicación del cuestionario mixto previamente utilizado en 1998 por la DACEA-UJAT en la Encuesta de Consumo de Servicios de Salud secciones III (percepción de los servicios), IV (patrón de consumo) y V (actitud hacia el consumo) a una muestra aleatoria de 381 derechohabientes de la CMF Casa Blanca del ISSSTE (con un nivel de significancia de 95%). Como variables de interés se consideraron la percepción de la calidad y el nivel de confianza con los diagnósticos y tratamientos instituidos.

En la definición de las Dimensiones de calidad se estimaron variados aspectos. En concreto para la dimensión de la calidad técnica se consideraron como referentes al profesionalismo, prestigio médico, especialización y equipo; la calidad humana tomó en cuenta, el trato interpersonal, la calidez, la seguridad, la confianza y la comunicación; y por comodidades se entendió el confort, mobiliario y el ambiente físico adecuado.

El nivel de confianza registrado entre los derechohabientes profundizó en los diagnósticos y tratamientos médicos otorgados por la institución. La manipulación y el cálculo de los estimadores de las variables de interés se realizó en

**TABLA I**  
**CALIDAD PERCIBIDA POR LOS DERECHOHABIENTES DEL ISSSTE EN EL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN EN VILLAHERMOSA, TABASCO. ANÁLISIS COMPARATIVO 1998 -2005.**

Concepto	1998			2005		
	Opinión favorable	Opinión desfavorable	TOTAL	Opinión favorable	Opinión desfavorable	TOTAL
Calidad Técnica	81%	19%	100%	85%	15%	377
Calidad Humana	72%	28%	100%	70%	30%	374
Comodidades	79%	21%	100%	75%	25%	372
	63	15	78	321	56	
	56	22	78	260	114	
	62	16	78	280	92	

Fuente: Encuesta de Consumo de Servicios de Salud, Tabasco-1998 DACEA-UJAT. Encuesta de Calidad. Percibida de los derechohabientes sobre los servicios de Salud 2005 CMF "Casa Blanca" ISSSTE.

FIGURA 1.

**CALIDAD PERCIBIDA POR LOS DERECHOHABIENTES DEL ISSSTE EN EL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN EN VILLAHERMOSA, TABASCO. 1998 - 2005.**

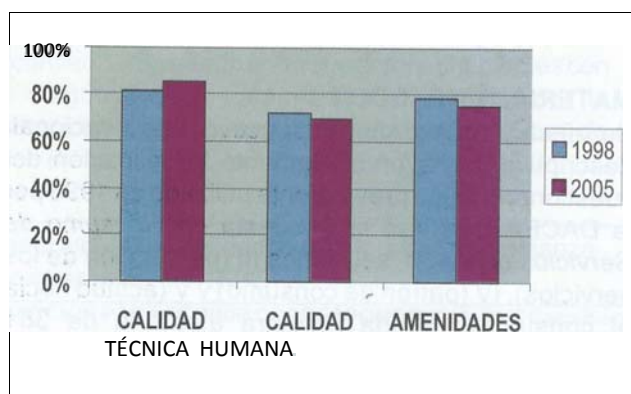
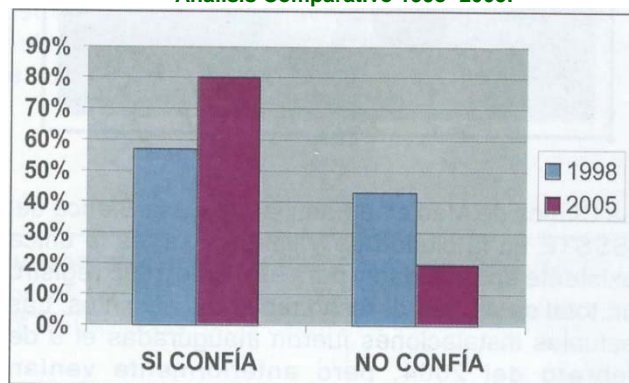


FIGURA 2.

**NIVEL DE CONFIANZA DE LA DERECHOHABIENCIA DEL ISSSTE CON RELACIÓN A LOS DIAGNÓSTICOS Y TRATAMIENTOS MÉDICOS OTORGADOS EN EL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN EN VILLAHERMOSA, TABASCO. Análisis Comparativo 1998 -2005.**



en el Statistical Package for Social Sciences (SPSS versión 10), obteniéndose las frecuencias relativas y comparándolas con las del estudio previo mediante una prueba de hipótesis para proporciones.

**RESULTADOS**

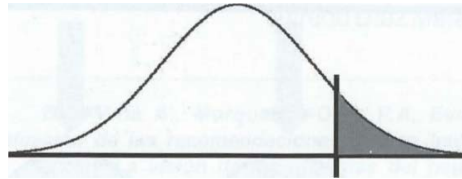
Al análisis comparativo de lo reportado para el primer nivel de atención médica del ISSSTE en la ciudad de Villahermosa, Tabasco por la Encuesta de Consumo de Servicios de Salud en 1998 con lo registrado en la Encuesta de Calidad Percibida de los derechohabientes sobre los servicios de salud en la Clínica de Medicina Familiar Casa Blanca del ISSSTE en el 2005 se observa que los porcentajes de la percepción de la calidad en sus dimensiones técnica, humana y de comodidades fueron similares entre los años en estudio.

La opinión favorable sobre las consideraciones técnicas de la calidad, pasaron de un 81% en 1998 a un 85% en el 2005. La calidad humana sobre el trato recibido fue favorable en un 72% en 1998 y de un 70% en el 2005. Las comodidades fueron valoradas en 1998 con un 79% de opinión favorable y de un 75% en el 2005 (Tabla I, Figura 1).

Se registra un diferencial positivo entre la derechohabiencia de un 23% de incremento en el nivel de confianza con los diagnósticos y tratamientos otorgados por el ISSSTE en el año 2005 en comparación a lo reportado en la ECST de 1998. Es decir, el nivel de confianza en la institución pasa de un 57% en la Clínica Hospital Dr. Daniel Gurría Urgell en 1998, a un 80% en la Clínica de Medicina Familiar Casa Blanca el año 2005 (Figura 2).



Finalmente, se realiza la comprobación de la hipótesis alterna de que el porcentaje de derechohabientes que tienen confianza con los diagnósticos y tratamientos del ISSSTE es mayor que el porcentaje de confianza de la derechohabiencia en el 2005 con un  $\alpha=0.05$ .



1.645

Puesto que  $Z$  cae en la región de rechazo, se rechaza la hipótesis de  $P_{2005} = P_{1998}$  con un  $P < 0.05$  y se concluye que los datos presentan evidencia suficiente de que el porcentaje de derechohabientes que tienen confianza en los diagnósticos y tratamientos médicos en el año 2005 es mayor que el de los derechohabientes en 1998. Esto significa un incremento en la confianza del derechohabiente.

## DISCUSIÓN

Estudios previos en la CMF Casa Blanca del ISSSTE han señalado las características distintivas de mayor edad y escolaridad de sus derechohabientes con relación al resto de la población de Tabasco e igualmente han determinado su fuerte predominio hacia una actitud consumerista en la utilización de los servicios de salud (Priego-Álvarez, et al., 2005), lo que sin duda confiere a los usuarios un mayor grado de información y una particular exigencia para su atención.

Cabe destacar que la calidad percibida por la derechohabiencia en los años en estudio, resulten similares. En particular considerando que la dimensión técnica de la calidad haya tenido como referentes al profesionalismo, prestigio médico, especialización y equipo; y que para las comodidades se haya cuestionado sobre el confort, mobiliario y el ambiente físico adecuado. Aspectos sobre los cuales la institución ha mejorado al contaren la actualidad con un mayor número de médicos especialistas en medicina familiar y gerontología, pero sobre todo con la mejora sustancial en sus nuevas instalaciones, altamente funcionales, cómodas y equipadas. Así como la implementación de la agendación de citas médicas vía telefónica que evitan la aglomeración de los usuarios y la disminución de los tiempos de espera. Quizás estas similitudes de percepción registradas sean explicables a las particulares exigencias de los derechohabientes; pero sin duda, todos los esfuerzos del Instituto al respecto sean finalmente valorados por éstos al tener una mayor confianza con los diagnósticos y tratamientos otorgados por la Clínica de Medicina Familiar Casa Blanca.

## CONCLUSIONES

La calidad percibida por los usuarios del primer nivel de atención del Instituto de Seguridad Social al Servicio de los Trabajadores del Estado en la ciudad de Villahermosa, Tabasco, México en sus dimensiones técnica, humana y de comodidades no reportan cambios significativos entre el estudio realizado en el año de 1998 con el efectuado en el 2005. Sin embargo, sí resulta significativo el incremento en el nivel de confianza registrado entre sus derechohabientes con los diagnósticos y tratamientos efectuados por la institución en sus nuevas instalaciones médicas de la Clínica Casa Blanca.

## REFERENCIAS

Priego Álvarez, Heberto. *Mercadotecnia en Salud: Aspectos básicos y operativos*. 2da. Edición. Villahermosa, México: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco / Red Iberoamericana de Mercadotecnia en Salud, A.C. 2002.

Priego Álvarez, Heberto. Calidad Percibida de los Servicios Médicos en Tabasco. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas* 2000; 14:5-11.

Priego-Álvarez, Heberto; López Naranjo, José Isabel; Meneses-Hernández, José Luis. *Encuesta de Consumo de Servicios de Salud, Tabasco* 1998. Serie Proyectos de Investigación No. 1. Villahermosa, México: DACEA/ Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.

Priego-Álvarez, Heberto; Meneses-Hernández, José Luis; López Naranjo, José Isabel; García-Falconi, Renán. Implicación y conocimiento en la actitud hacia el consumo de servicios de salud. El caso de los derechohabientes de la CMF Casa Blanca del ISSSTE. *Salud en Tabasco* 2005;11 (1 y 2): 333-341.



**OBJETIVO**

Formar, capacitar y / o actualizar a los jóvenes, técnicos y profesionales que así lo requieran, así como a la población incorporada al mercado laboral que requieren de estudios superiores para alcanzar el nivel de licenciatura o posgrado, adquiriendo así mayores niveles de competitividad". Además de ofrecer a la población en general programas de actualización y formación para integrarse al desarrollo socio-cultural, político y económico del estado y el país.

**MISION**

Constituir un espacio abierto para la formación superior que propicie el aprendizaje permanente y autogestivo en los educandos y que coadyuve a la integración de los sujetos con los valores necesarios para la convivencia, la vida democrática y el desarrollo sostenible, en un marco de justicia de los derechos humanos (saber hacer, convivir y producir).

**VISION**

El SEAD-UJAT, asume como fin esencial "Impartir educación superior para formar profesionistas, investigadores, profesores universitarios y técnicos útiles a la sociedad que satisfagan prioritariamente las necesidades planteadas por el desarrollo económico, social y cultural del Estado de Tabasco". Haciendo uso de las nuevas tecnologías de la información, la telecomunicación y la informática hasta el desarrollo de sistemas virtuales que permitan acortar distancias y establecer un sistema de educación de alta calidad.