



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Percepción del usuario en el servicio de banco de sangre,
desde las dimensiones de calidad de atención, Ica-Perú,
2016.

**TÉSIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE:
MAGISTER EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE SALUD**

AUTOR:

Br. Arizola Aguado Alicia, Antoinette

ASESOR

Dr. Diestra Palacios, Julio Eduardo

SECCION:

Ciencias Médicas

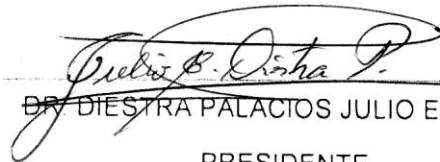
LINEA DE INVESTIGACION:

Calidad de las prestaciones asistenciales

ICA - PERÚ

2017

PAGINA DEL JURADO



DR. DIESTRA PALACIOS JULIO EDUARDO
PRESIDENTE



DR. JORGE LUIS YBASETA MEDINA
SECRETARIO



MG MIGUEL ANGEL HERNANDEZ LOPEZ
VOCAL

DEDICATORIA

A Dios, por permitirme llegar a este momento tan especial de mi vida. Por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorarlo cada día más.

A mi esposo Sergio Gustavo Hernández Bonifaz, por estar siempre a mi lado, quien me apoyo y alentó para continuar, cuando parecía que me iba a rendir y para quien todo es posible.

A mis hijos Antoinette, Joaquín, Alessia y Sophia, quienes son mi principal motivación y por comprender mis ausencias.

AGRADECIMIENTO

A mis padres Leo y Teresa por la confianza y el apoyo brindado demostrándome su amor, corrigiendo mis faltas y celebrando mis triunfos

A mi familia en general, porque me han brindado su apoyo incondicional y por compartir conmigo buenos y malos momentos.

A las personas que fueron sujetos de investigación, por su tiempo, amabilidad y colaboración, que permitieron realizar la investigación.

Al Dr. Julio Eduardo Diestra Palacios, por su asesoría durante el desarrollo de la presente investigación, el cual permitió culminar de manera satisfactoria.

Finalmente, quiero agradecer profundamente a la Dra. Nancy María Brizuela Pow Sang jefa del Departamento de Anatomía Patológica, Patología Clínica y Banco de Sangre del Hospital Regional de Ica, quien es un ejemplo de combinación de saberes y disposiciones, de un modo singular de transmisión de conocimiento, gracias por la inspiración, el ejemplo intelectual y la comprensión en todas las esferas de mi vida y por proporcionar todas las facilidades posibles para la ejecución de la presente investigación.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

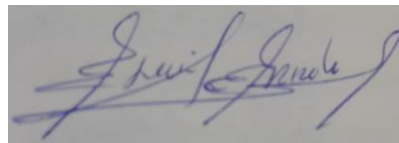
DECLARACION DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO

Yo, Alicia Antoinette Arizola Aguado con DNI N° 21546746, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veráz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veráces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo supuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Ica, 03 Junio del 2017



ALICIA ANTOINETTE ARIZOLA AGUADO

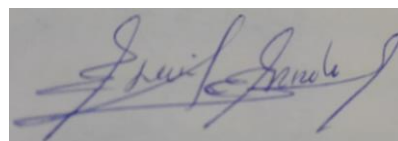
DNI N° 21546746

PRESENTACION

Señores miembros del jurado, les presento la Tesis titulada **“Percepción del usuario en el servicio de banco de sangre, desde las dimensiones de calidad de atención Ica-Perú, 2016”**. Con la finalidad de **Determinar la Percepción del usuario en el servicio de banco de sangre, desde las dimensiones de calidad de atención Ica-Perú, 2016** en cumplimiento del reglamento de Grados y títulos de la universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión de los Servicios de Salud.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Ica, 03 Junio del 2017



ALICIA ANTOINETTE ARIZOLA AGUADO

INDICE

Página del jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	
1.1 Realidad Problemática	10
1.2 Trabajos previos	12
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	15
1.4 Formulación del problema.....	22
1.5 Justificación del estudio.....	23
1.6 Hipótesis.....	25
1.7 Objetivos.....	26
II. METODO	
2.1. Diseño de investigación	27
2.2. Variables. operacionalización.....	27
2.3. Población y muestra.....	29
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	29
2.5. Métodos de análisis de datos.....	31
2.6. Aspectos éticos	31
III. RESULTADOS	32
IV. DISCUSIÓN	38
V. CONCLUSIONES	40
VI. RECOMENDACIONES	41
VII. REFERENCIAS	42
Anexo 01: Matriz de consistencia.....	46
Anexo 02: Encuesta para evaluar la satisfacción de los usuarios	47
Anexo 03: Consentimiento informado.....	50
Anexo 04: Esquema del artículo científico	51

RESUMEN

El presente estudio titulado Percepción del usuario en el servicio de banco de sangre, desde las dimensiones de calidad de atención Ica-Perú, 2016. Es un estudio descriptivo simple y de tipo no experimental. El objetivo del estudio fue determinar la percepción del usuario del servicio de banco de sangre en sus cinco dimensiones.

La muestra estuvo compuesta por 162 usuarios que acudieron al servicio de banco de sangre durante el mes de noviembre y que cumplieron los criterios de inclusión. Se utilizó la encuesta de satisfacción SERVQUAL modificada para su uso en los establecimientos de salud.

Resultados: Los resultados muestran una percepción de la calidad global del 76% de siendo las dimensiones más valoradas las de seguridad, empatía y aspectos tangibles.

Conclusiones: El nivel de satisfacción del usuario del servicio de banco de sangre puede considerarse bueno, lo que nos permitirá plantear medidas correctivas y de mejora continua para llegar a la excelencia.

Palabras clave: Satisfacción del usuario, dimensiones de calidad, SERVQUAL.

ABSTRACT

A study titled User perception on blood bank service, related to service quality dimensions, Ica – Peru, 2016. This is a descriptive simple and non-experimental study. The study goal was to determine the user perception on service quality of the blood bank by measuring its five dimensions.

The sample was composed of 162 users who went to the blood bank service during November and that met the inclusion criteria. A modified SERVQUAL satisfaction survey was implemented to be used at health centers.

Results: The results showed a perception on global quality of 76%; from which security, empathy and tangible aspects were the most ranked dimensions.

Conclusions: The user satisfaction level on blood bank service can be considered as good, this will allow us to propose corrective actions and improving measurements in order to reach the excellence.

Key words: User satisfaction, quality dimensions, SERVQUAL.