



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el
banco de sangre del Hospital Nacional Cercado de Lima,
2016**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Br. Guizado Pino, Alberta Luisa

ASESOR:

Dr. Laguna Velazco, Jorge Gonzalo

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión en Servicios de Salud

PERÚ - 2016

Página del Jurado

Dr. Juan Méndez Vergaray

Presidente

Dr. Jacinto Joaquín Vértiz Osores

Secretario

Dr. Jorge Gonzalo Laguna Velazco

Vocal

Dedicatoria

A Dios, que siempre me guía en los momentos difíciles, siempre está conmigo y es la alegría de mí existir en esta senda de la vida

A mis padres haberme inculcado la perseverancia y dedicación.

A mi esposo e hijos que me apoyaron para lograr mis metas.

Agradecimiento

A cada uno de mis compañeros de aula de haber compartido dicho logro, a mi asesor de tesis, por el conocimiento brindado, enseñanza y la comprensión durante el proceso de la tesis, con el único objetivo lograr así mi objetivo de grado académico de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Luisa Alberta Guizado Pino, estudiante del Programa Maestría en Gestión de Servicios en Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 06575965 con la tesis titulada “Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el banco de sangre del Hospital Nacional Cercado de Lima, 2016” declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis pertenece a mi autoría.
- 2) Se ha respetado las normas Internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada, total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados; por lo tanto, los resultados que se presenten en la tesis constituirán como aporte a la realidad investigada.

De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

.....
Br. Alberta Luisa Guizado Pino

DNI: 06575965

Presentación

Señores miembros del jurado

A los señores miembros del jurado de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, filial Lince, se les presenta la tesis titulada: “Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el banco de sangre del Hospital Nacional Cercado de Lima, 2016”; en cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, requisito básico para la obtención del grado de Magister en Gestión Pública.

La presente investigación es de diseño no experimental, y está estructurada en siete capítulos.

El primer capítulo expone los antecedentes de investigación, tanto de las investigaciones internacionales como de las nacionales; luego se fundamenta la base científica comprendida en el marco teórico, marco conceptual, definición de las variables y sus respectivas dimensiones; así como también la justificación, la formulación problemática, hipótesis y los objetivos.

En el segundo capítulo, se expone las variable de estudio, se realiza la operacionalización, la metodología que se empleará, el tipo de estudio, diseño de investigación, la población y muestra; las técnicas e instrumentos de recolección de datos, su método de análisis y los aspectos éticos.

En el tercer capítulo se muestra los resultados obtenidos y analizados previamente por el estadístico y describiéndolos por medio de la interpretación.

El cuarto capítulo está dedicado a la discusión de los resultados.

En el capítulo quinto, se plantea las conclusiones de la investigación, mientras que en el sexto capítulo se formulan las recomendaciones, en el séptimo se ponen las referencias bibliográficas y los apéndices.

La autora.

Índice de contenido

Página del jurado	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Declaratoria de autenticidad	V
Presentación	VI
Índice	VII
Indice de tablas	VIII
Indice de figuras	IX
Resumen	XI
Abstract	XII
I. INTRODUCCION	
1.1 Realidad problemática	14
1.2 Trabajos previos	15
1.3 Fundamentación teórica	27
1.4 Justificación	46
1.5 Problema	48
1.6 Objetivos	51
II. METODO	
2.1 Diseño de investigación	54
2.2 Variables	54
2.3 Operacionalización de la variable	54
2.4 Metodología	55
2.5 Población, muestra y muestreo	57
2.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	59
2.7 Validación y confiabilidad de los instrumentos	60
2.8 Métodos de análisis de datos	61
2.9 Consideraciones éticas	62
III. RESULTADOS	
3.1 Análisis descriptivo de la variable	65
3.2 Variable 1: Satisfacción del servicio	68

3.3	Análisis descriptivo según dimensiones	69
IV	DISCUSIÓN	74
V	CONCLUSIONES	80
VI	RECOMENDACIONES	82
VII	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	84
VIII	ANEXOS	
	Anexo A: Matriz de consistencia	91
	Anexo B: instrumentos	92
	Anexo C: Base de datos de la prueba piloto	93
	Anexo D: Ficha de validación	94
	Anexo E: Artículo Científico	95

Índice de Tablas

Tabla 1:	Operacionalización de la variable percepción de la satisfacción del servicio	55
Tabla 2:	Población y muestra de estudio	59
Tabla 3:	Técnica e instrumento de recolección de datos	60
Tabla 4:	Estadísticos de fiabilidad- de la prueba piloto	61
Tabla 5:	Niveles de confiabilidad de Alfa de Cronbach	61
Tabla 6:	Estadísticos de fiabilidad del instrumento	62
Tabla 7:	Validación del Instrumento según el juicio de expertos	62
Tabla 8:	Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios según la edad	66
Tabla 9:	Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios según el sexo	67
Tabla 10:	Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios según el grado de instrucción.	68
Tabla 11:	Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios según la variable calidad del servicio	69
Tabla 12:	Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios según la dimensión aspectos tangibles	70
Tabla 13:	Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios según la dimensión fiabilidad	71
Tabla 14:	Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios según la dimensión capacidad de respuesta	72
Tabla 15:	Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios según la dimensión seguridad	73
Tabla 16:	Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios según la dimensión empatía	74

Índice de Figuras

Figura 1:	<i>Diagrama del diseño descriptivo</i>	58
Figura 2:	Gráfica de edad	66
Figura 3:	Gráfica de sexo	67
Figura 4:	Gráfica de grado de instrucción	68
Figura 5:	Gráfica de barras de calidad de servicio	69
Figura 6:	Gráfica de barras de aspectos tangibles	70
Figura 7:	Gráfica de barras de confiabilidad	71
Figura 8:	Gráfica de barras de capacidad de respuesta	72
Figura 9:	Gráfica de barras de seguridad	73
Figura 10	Gráfica de barras de empatía	74

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo describir la Satisfacción del servicio en el Banco de Sangre del Hospital Nacional Cercado de Lima 2016. Y el problema general se planteó con la siguiente pregunta: ¿Cuál es la percepción de la satisfacción del servicio en el banco de sangre de un Hospital Público de Lima, 2016?

Es un estudio no experimental descriptivo, Observacional, analítico y transversal. El diseño fue no experimental, transversal de nivel descriptivo. La población promedio fue de 8400, la muestra mensual es de 700 donantes y la muestra piloto es de 183; la información fue recopilada en un período específico, desarrollado en el momento de aplicación de los instrumentos. Como instrumentos se aplicó 1 cuestionario en escala de Likert, el cuestionario es de para la calidad del servicio de 22 ítems, dividido en las dimensiones: Capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles, Fiabilidad.

Al realizar el procesamiento estadístico, se llegó a la siguiente conclusión: Los hallazgos orientan sobre la percepción de la satisfacción del servicio en el banco de sangre del Hospital Nacional Cercado de Lima, 2016, se concluye que existe un nivel de satisfacción de los usuarios y lo constituye un 65.6% del total de la muestra.

Palabras Clave: Calidad del servicio, tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Abstract

The present investigation had as aim describe the Satisfaction of the service in the Bank of Blood of the institute Hospital Public of Lima 2016. And the general problem appeared with the following question: which is the perception of the Satisfaction of the service in the bank of blood of the Institute Hospital Public of Lima, 2016?

It is a study is not experimental descriptively, Observational, analytical and transversely. The design was not experimental, a cross street of descriptive level. The total of the population is 8400, the sample mouth is 700 and sample pilot is 183; the information was compiled in a specific period developed in the moment of application of the instruments. Since instruments 1 questionnaire was applied in Likert's scale, the questionnaire is of for the quality of the service of 22 articles, divided in the dimensions: Capacity of response, safety, empathy, tangible aspects, Reliability

On having realized the statistical processing, it came near to the following conclusion: The findings orientate on the perception of the Satisfaction of the service in the bank of blood of the Public Hospital of Lima, 2016 , one concludes that there exists a level of satisfaction of the users and constitutes it 65.6 % of the total of the sample.

Key words: Quality of the service, tangibility, reliability, capacity of response, safety and empathy

I. Introducción

1.1 Realidad Problemática

En los servicios de salud a pesar de que varios investigadores han tratado el tema de la satisfacción y calidad hace muchos años de acuerdo varios procesos en su definición, interpretación y evaluación continua siendo compleja y estando en desacuerdo, debido a los múltiples factores involucrados en su constructo.

En los países desarrollados es muy importante la opinión del usuario en la calidad percibida y satisfacción en la atención, no es suficiente considerar el costo utilidad, costo efectividad y la calidad en la mirada del prestador del servicio sino que se desarrolla un nuevo paradigma a la calidad total.

La calidad en la atención médica debe estar basada en actividades que puedan garantizar los servicios de salud equitativos y accesibles, con profesionales óptimos y teniendo en cuenta los recursos disponibles, logrando la satisfacción del usuario con la atención recibida.

El aspecto clave en la definición y valoración de la calidad es la satisfacción de los usuarios externos, que expresa un juicio de valor subjetivo e individual, y es el indicador más usado para evaluar la calidad de atención en los servicios de salud y su medición se expresa en los niveles de satisfacción del usuario.

Esto plantea el desafío de conocerlo más profundamente en los distintos ámbitos de servicios. En el hospital es similar porque se necesita comprender como se produce la actividad mental a medida que el usuario es estimulado por motivadores y frenos de satisfacción en la atención que se le brinda.

Una característica fundamental de la calidad en los servicios, reconocida por muchos autores es su carácter multidimensional (Deming, 1990, p.124 y Mc.Dougall, 1994, p. 189), aunque sin consenso respecto a las dimensiones que deben ser parte de su constructo. La encuesta SERVQUAL diseñada por Parasuraman et al (1988), por su validez y confiabilidad, es la herramienta

multidimensional más utilizada y aceptada para medir la calidad de atención en empresas de servicios.

En el Departamento de Banco de Sangre es similar porque se necesita comprender como se produce la actividad mental a medida que el donante es estimulado por motivadores y frenos de satisfacción en la atención que se le brinda. Estas personas experimentan procesos inconscientes durante su estadía en el Departamento que resultan de una vivencia satisfactoria o insatisfactoria que los lleva a tomar decisiones cuando evalúan al servicio.

Debido a la necesidad del manejo del Stock de Sangre se plantea efectuar un análisis de la necesidad de los donantes para el incremento de donación voluntaria evaluando la satisfacción, que representa las expectativas que tiene un donante con respecto a la donación debido a la vivencia subjetiva derivada del cumplimiento o incumplimiento con respecto a la donación. Evaluar la satisfacción es un instrumento de la excelencia que permite obtener un indicador de buen servicio.

El objetivo del estudio fue determinar la percepción de la Satisfacción del servicio y satisfacción de los usuarios en el Banco de Sangre de un Hospital Público de Lima - Lima, 2016, incorporando en su constructo los requisitos de Satisfacción del servicio y principales actividades del proceso de atención al usuario en el Banco de Sangre.

1.2. Trabajos Previos

1.2.1 Trabajos previos Internacionales

Ávila-Bustos (2016) en su investigación *Calidad en la atención de los servicios de salud desde la óptica del usuario en el centro San Vicente de Paúl de la ciudad de Esmeraldas*; utilizó un tipo de investigación descriptiva, que permitió conocer de manera clara los niveles de satisfacción de los usuarios del servicios y desde luego los distintos aspectos que han influido en la calidad de atención de dicho establecimiento, superando así la atención que se brinda en hospitales estatales.

La muestra estuvo compuesta por 204 personas que se atienden en dicho centro de salud. Por otra parte, analizó la calidad de los servicios de salud desde la óptica de los pacientes en el establecimiento de salud San Vicente de Paul de la ciudad de Esmeraldas. Para ello fue necesario elaborar un cuestionario, instrumento de investigación. En el cuestionario se consultó sobre los servicios de salud que brindan a sus usuarios, los procesos que llevan a cabo, los pasos a seguir para cumplir la atención al cliente, entre otros. De esta manera, se obtuvo como resultados una alta satisfacción de los usuarios en cuanto a los servicios recibidos de parte del centro, aun cuando se muestra también carencias como falta de presupuesto y recursos para alcanzar a cabalidad con los servicios de atención. Se concluyó, que a pesar que existan carencias en la oferta del centro, los servicios más requeridos por los usuarios fueron: medicina general, pediatría, atención posparto, tamizaje neonatal y laboratorio, se evidenció un alto nivel de satisfacción de la población, constituyendo así las principales fortalezas y debilidades de un centro de salud.

Hermida (2015) sustentó un estudio titulado *Satisfacción de la calidad de atención brindada a los usuarios de la consulta externa del centro de salud n° 2. Cuenca. 2014*. La muestra estuvo conformada por pacientes adultos y jóvenes que oscila entre 18 y 41 años de edad, de los cuales el 76,3 % fueron mujeres, 46,7 % casados, el 94,1 % vivieron en zonas urbanas, para lo cual un 46,7% tuvieron instrucción media. Se evidencia a través de los resultados que la satisfacción mantiene niveles altos en todos los servicios y representa el 77,4 % con significancia estadística. Ello indica que los altos niveles de satisfacción se relacionan con un servicio de calidad, no obstante la satisfacción del paciente se relaciona con el trato que percibe de los trabajadores de salud. Por otro lado, existe un alto grado de satisfacción hacia los servicios que se reciben, entre los mismos pacientes que van a consulta externa en dicho establecimiento, así mismo la mayoría de encuestados atendidos en estos servicios comprenden el grosor de la población frecuente a este centro de salud, lo que significa que mantiene el 76,3 %. El estudio concluyó, luego de analizar de manera separada los resultados de cada uno de dichos servicios que comprende la consulta externa, se encuentran altos niveles de satisfacción, lo que le da validez y desde

luego sostenimiento a la estabilidad general de satisfacción con la prestación de servicios (77,4 %). En consecuencia para el autor la satisfacción se asocia en primer lugar con el trato amable que el personal de salud brinda, por otro lado se encuentra también altos niveles para la complacencia en relación a la asistencia médica, lo que demuestran en realidad validez y soporte en la determinación global de la satisfacción de los usuarios. Así mismo la calidad en estos servicios se convierte en un elemento fundamental para la atención en salud, puesto que exige que el mismo sistema imponga a sus profesionales el cambio de actitud y deje de lado la actitud crítica de los pacientes.

Araya (2014) en su disertación doctoral *Calidad Percibida en la Atención Odontológica a una población urbana usuaria de un Centro de Salud Familiar: Una valoración empírica de los elementos intangibles de los Servicios de Salud, Talcahuano, Chile*; evaluó la calidad de atención odontológica desde la óptica de los usuarios, siendo para ello importante la satisfacción un buen predictor para cumplir con el tratamiento y adhesión a la consulta o proveedor de servicios. Se aplicó dos escalas SERVPERF y SERVQUAL validada en empresas privadas que brindan servicios odontológicos y se basó en las percepciones para evaluar la calidad teniendo en cuenta las dimensiones intangibles. Se tomó como muestra a 405 personas de un total de poblacional de 48.746. Ello permitió observar la percepción de la atención a uno de las poblaciones vulnerables, personas con discapacidad. En efecto, los resultados mostraron el grado más baja para la folletería y preinscripciones medicas con un 4, 85 en su escala 1 a 7, evidenciando los últimos con un mejor; un 6,84 por ciento se asignó al sistema de acopio de datos y un 4,91 por ciento, con respecto a los demás miembros del consultorio. Mientras que el 5.79 por ciento fue para los odontólogos que otorgan los servicios, por otro lado en la empatía se obtuvo una media más baja a todos ($p < 0,004$). El estudio concluyó que es fundamental darles explicaciones a las autoridades, aun cuando se requiere emplear equipamiento e infraestructura, puesto que son de mucha utilidad, además se debe proporcionar apoyo al desarrollo del capital humano, puesto que su grado de valor comprende la complementariedad de la satisfacción en los usuarios.

Pedraza (2014) realizó una investigación titulada *Calidad de atención y su impacto en la captación de los donantes de sangre*. Cuyo objetivo fue la importancia de la calidad en la atención al donante, que más que un cliente es la razón de ser de los Bancos de sangre y que requiere de una atención de calidad que cumpla con sus expectativas y sea capaz de motivarlo. Se trata de un estudio descriptivo aplicado en campo, a través de encuestas realizadas a donantes en un Banco de Sangre de la ciudad de México. En efecto, el estudio concluyó que las deficiencias en la atención de los donantes finalmente conllevaron a que no quieran volver a donar y por consecuente la captación de unidades se verá afectada de manera negativa. Uno de los puntos más críticos fue la inconformidad de los donantes frente al refrigerio recibido, lo cual se convierte para el Banco de Sangre en una oportunidad de mejora, que incluye también el fortalecer en el personal asistencial las competencias, para prestar una atención con mayor calidad y generar habitualidad, un mejor servicio, y voluntariedad en los donantes. Recomendaciones es fundamental el uso de herramientas como las encuestas con el fin de conocer la percepción de los donantes, opiniones en los bancos de sangre y sus necesidades .mejorando continuamente el fortalecimiento de los procesos.

Ramírez et al. (2014) realizó un trabajo de investigación en salud titulada *Percepción de la calidad de la atención de los servicios de México, perspectiva de los usuarios*. El estudio se basó en la información de la Encuesta Nacional de Salud II de 1994. Su objetivo principal fue describir la percepción de la calidad de la atención recibida por los usuarios en los servicios de salud en México y analizar su relación con algunas características predisponentes y habilitadoras de la población usuaria. La investigación fue descriptivo correlacional, La información analizada parte de la Encuesta Nacional de Salud II del año 1994 en 3 324 usuarios que acudieron a los servicios de salud en las dos últimas semanas previas a la encuesta. Dentro de los resultados se encontró que el 81,2% de los usuarios percibió que la atención recibida fue buena y 18,8% mala. Los principales motivos que definieron la calidad como buena fueron: el trato personal (23,2%) y la percepción de la mejoría en su salud (11,7%); en tanto los motivos de mala calidad aludidos fueron: la deficiencia en las acciones de revisión y

diagnóstico (11,7%) y los largos tiempos de espera (23,7%) y Las conclusiones de este estudio expresan que los resultados sugieren profundizar en el conocimiento la perspectiva poblacional y determinar la necesidad de implementar en los servicios de salud acciones para la mejora continua de la calidad de la atención de salud.

Santana et al (2014), Realizó una investigación titulada *Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza*. Cuyo objetivo principal fue evaluar la calidad de los cuidados de enfermería, la satisfacción del paciente y la correlación entre ambos. Fue un estudio transversal con 275 pacientes internados en un hospital de enseñanza de la región Centro-Oeste de Brasil. Para la recolección de datos fue necesaria la aplicación simultánea de tres instrumentos. Luego fueron digitalizados en un banco de datos electrónico y analizado en función de la positividad, valor de mediana y coeficientes de correlación de Spearman. Entre los cuidados de enfermería evaluados, solamente dos fueron considerados seguros - higiene y conforto físico; nutrición e hidratación – y los demás clasificados como pobres. Sin embargo, los pacientes se mostraron satisfechos con los cuidados recibidos en los dominios evaluados: técnico-profesional, confianza y educacional. Eso puede ser justificado por la correlación débil a moderada observada entre esas variables. Conclusión: fue encontrado alto nivel de satisfacción de los pacientes con los cuidados de enfermería recibidos a pesar del déficit de calidad. Según los resultados estadísticos, el grado de correlación entre la dimensión el acceso a la atención y la variable satisfacción del donante determinado por el Rho de Spearman = 0,483, indica una correlación moderada positiva, con un p valor de 0.000, donde $p < 0.05$, entonces la relación entre la dimensión acceso a la atención y la variable satisfacción del donante es altamente significativo.

Ortiz et al (2013) elaboró una investigación *Consulta externa en instituciones de salud de Hidalgo, según la opinión de los usuarios*. El objetivo fue identificar y evaluar los factores asociados con la calidad de atención en las consultas externas de los hospitales del sector público en el Estado de Hidalgo, México mediante la opinión que manifiestan los usuarios. Se aplicó un diseño

transversal, analítico y comparativo en 15 hospitales públicos del estado de Hidalgo, México. La muestra compuesta por 9 936 encuestados fue seleccionada mediante muestreo aleatorio simple entre las personas atendidas en las consultas externas de julio de 1999 a diciembre de 2000. Se analizó la calidad de la atención según la Escala de Likert empleándose para el análisis estadístico la regresión logística no condicional. Entre las conclusiones más relevantes a las que llegó este trabajo de investigación es que la calidad de la atención fue percibida como buena por 71,37% de los encuestados y como mala por 28,63%. Los principales elementos que definieron la mala calidad de la atención, según los usuarios, fueron las omisiones en las acciones de 10 revisiones, los largos tiempos de espera, y diagnóstico, la complejidad de los trámites de la consulta y el maltrato por parte del personal que presta los servicios.

Civera (2013) en el estudio *“análisis de la relación de la calidad y satisfacción en el ámbito Hospitalario en función del modelo de gestión establecido”* (Tesis Maestría). Universidad de Alicante, Valencia, España. Determina la preocupación de los centros sanitarios por su mejora continua y su importancia en la calidad, para su investigación realizó un total de 399 entrevistas personales distribuidas entre el Hospital Público de Sagunto 171 entrevistas, 92 en el Hospital Privado 9 de Octubre de Valencia, y 136 en el Hospital de Alzira, lo que hace un total de 399 encuestas. Esto da lugar a un error muestra del 5%, para un nivel de confianza del 95.5% y un $p=q=0.5$. El universo han sido individuos mayores de 18 años. Con los datos obtenidos se pudo llegar a las siguientes conclusiones: La atención a los pacientes en estos Hospitales son buenas aunque existen diferencias de acuerdo a cada Hospital pero son mínimas. El trato a los pacientes en los tres hospitales son buenas ya que es muy personalizado Las valoraciones obtenidas en la confianza que inspira el personal del Hospital son altas. El. Respecto a la comodidad en la sala de espera y consultas le falta una mejor infraestructura.

Del Salto (2012) en su trabajo de investigación titulada: Evaluación De La Calidad De Atención Y Satisfacción Del Usuario Que Asiste A La Consulta en el Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía .En el periodo 2012. El objetivo

de este trabajo investigativo es determinar la relación directa que existe entre la calidad de la atención de este centro de salud por parte del equipo médico y la satisfacción de los estudiantes, profesores y administrativos que acuden por asistencia médica. Método: Para esta investigación se requerirá de un diseño observacional de tipo epidemiológico analítico transversal de período que permita describir la prevalencia de satisfacción del usuario del Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía. Resultados: La población de estudio es la comunidad educativa del Instituto Nacional Mejía, su población y muestra estuvo constituida por personal docente (206), administrativo (43), servicios (36) y estudiantes (4537) (Secretaría del Instituto Nacional Mejía, 2012) que asisten regularmente en el período 2012. Conclusiones: La evaluación de los usuarios del Departamento Médico se encuentre satisfechos de la atención entre el 88,97 y el 94,36 % de toda la población del Instituto Nacional Mejía. Más del 50% de los usuarios fueron atendidos sin Historia clínica. Se observó que previa a la atención médica no fueron tomados signos vitales en una proporción considerable de los usuarios atendidos (32%). No existe una adecuada información en post consulta por parte del personal de Enfermería. Alrededor del 98% de los usuarios consideran que el trato del médico es adecuado y solo el 2% consideran que el trato es indiferente.

Nerea (2011) realizó un estudio *Evaluación de la calidad asistencial percibida de los usuarios ingresados en centros hospitalarios del Servicio Vasco de Salud – Osakidetza* del País Vasco España. Elaborar un instrumento fiable y valido de medición de la satisfacción de los usuarios con el servicio recibido durante su hospitalización en distintos centros de la red de Osakidetza, Metodología El cuestionario ha sido desarrollado tomando como referencia la información obtenida de la literatura, la colaboración con profesionales expertos en la materia. El cuestionario ha sido sometido a dos estudios piloto y un estudio empírico, con el fin de evaluar su claridad, comprensión y características psicométricas. En el estudio empírico se envió el cuestionario por correo postal a 2006 usuarios que habían ingresado en 4 centros hospitalarios del Servicio Vasco de Salud - Osakidetza. En consecuencia, el cuestionario fue respondido por 1910 usuarios, lo que supone un 73,5% de respuesta. Los análisis estadísticos han dado lugar a un cuestionario formado por 34 ítems divididos en 6 factores que

evalúan la satisfacción con la información, el trato, las visitas, el confort, la intimidad y la limpieza. Este cuestionario presenta buenas características psicométricas de fiabilidad y validez y es capaz de discriminar entre subgrupos de usuarios que presentan diferencias en determinadas variables. Conclusiones Los resultados de los análisis realizados permiten detectar áreas de excelencia en el Servicio Vasco de Salud - Osakidetza, así como otras que precisan mejoras. La identificación de estas áreas constituye una gran fuente de información para los planes de gestión de la calidad asistencial de esta organización y para los dos objetivos principales que se plantea: mejora de la calidad de la gestión y de la calidad del servicio sanitario.

1.2.2 Trabajos Previos Nacionales

Ramos Torres (2015) en su investigación titulado *Factores asociados al nivel de Satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo del centro de Salud de Pisci*; determinó los factores asociados a la satisfacción de la calidad de atención de los pacientes que asisten a este centro de salud en un lapso de 3 meses del 2015. Dicho estudio empleó la metodología cuantitativa, observacional, analítico, prospectivo de corte transversal; sin embargo se logró aplicar una encuesta Servqual con un nivel de confianza (alfa de cronbach) al 95% y un error de estándar hasta en un 10%. Considerando que el centro de salud no contaba con referencias sobre mediciones, se estableció una población donde la proporción de usuarios insatisfechos sea menor o igual a los pacientes satisfechos. Los resultados de este estudio demuestran que un 72,2% de los usuarios están satisfechos, mientras que un 27,84% denotan insatisfacción, por otro lado, las dimensiones de dichas variables evidencian que la satisfacción se relaciona mayormente con la seguridad (96,13%), luego está la empatía con un 91.3%, después están los elementos tangibles y la confiabilidad con un 64.3% y 64,2% respectivamente; sin embargo la dimensión que determina mayor grado de insatisfacción es la capacidad de respuesta expresado en un 87.81% del total de la población encuestada. El estudio concluye que los pacientes que asisten al centro de salud de Pisci, suelen estar satisfechos con la prestación de servicios o calidad de atención, percibiendo así, un 72.2%, que de acuerdo a la encuesta

validada está dentro de los rangos en la atención de un buen servicio de calidad de servicio.

Huerta (2015) en su investigación *Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza*, determinó la satisfacción del usuario externo. La investigación se basó en una metodología cuyo diseño cualitativo describe los hallazgos, de corte transversal; aplicándose para ello una encuesta SERVERF adaptada, que mide la satisfacción de los pacientes según sus percepciones. Para este estudio se requirió de 77 participantes (tanto pacientes como familiares u acompañantes). Sus resultados demostraron que el 92.2% de los pacientes se encontraron satisfechos con la calidad de atención. Las cuatro dimensiones: confiabilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles están contemplados en dicha encuesta, y expresados en un 80% de ellos totalmente satisfechos; mientras que la dimensión capacidad de respuesta resultó siendo la de mayor cantidad de pacientes insatisfechos, muy insatisfechos (23.4%). El estudio concluyó que la satisfacción global de los encuestados tiene un alto porcentaje sobre todo en la atención de medicina (92,2 %); así mismo las variables que demuestran mayor incidencia de insatisfacción se encuentran precisamente en los servicios de caja, administración y laboratorio del departamento de emergencia. No obstante el trato que brinda los trabajadores de este servicio también es un logro loable, además de los servicios generales que brinda limpieza y comodidad dentro del hospital

Ninamango (2014) en su estudio sobre la *Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza*; determinó las perspectivas de los usuarios acerca de la calidad de los servicios. Para ello fue necesario realizar un estudio cualitativo, descriptivo observacional de corte transversal. La percepción de la calidad de servicios por parte de los usuarios se focalizo expresamente en los consultorios externos de medicina interna; para esto se seleccionó a 230 pacientes utilizando el instrumento de SERVQUAL validado por el MINSA. Los resultados demuestran que existe insatisfacción global expresado en un 83,9 %. Por otro lado tenemos las siguientes dimensiones; capacidad de respuesta, expresado en un 81,7 %;

confiabilidad con el 78,3%; elementos tangibles con el 72,6 %; la empatía con el 99.6 %, y por último la seguridad con el 63,2 %. El estudio concluyo que en los servicios de medicina existe una gran insatisfacción por parte de los usuarios que se atienden en este hospital nacional.

Pinheiro (2014) en su tesis doctoral sobre *Calidad de atención y percepción de la satisfacción de los usuarios asociados a la estrategia salud de la familia*. Empleo una metodología con enfoque cuantitativo, descriptiva correlacional de corte transversal; fue necesario aplicar la encuesta SERVQUAL, adaptada en 45 ítems con un Alfa de Cronbach de 0.898 para grado de validación se hizo la consulta respectiva a tres expertos. Aplicándose en una muestra de 210 pacientes; cuyo resultados denotaron que existe una pésima atención en la calidad de los servicios, y se expresa en un 43 %, si atención regular se refiere se obtuvo un 38 %, y si se trata de una buena calidad de atención solo se reservó un 19 %. En relación a la satisfacción se comprobó que el 25 % suele estar muy insatisfecho, el 24 % insatisfecho, 21 % indiferente, 16 % satisfecho y solo el 14 % se muy satisfecho. El estudio concluyo que existen deficiencias no solo en las prácticas que los profesionales de la salud la ejecutan sino también en las políticas públicas establecidas en el sistema de salud.

Wajajay (2013) en su estudio *Percepción de la calidad de atención del parto en usuarias del servicio de centro obstétrico del Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión"*. Su enfoque cualitativo, de tipo descriptivo, de corte transversal, observacional, con un instrumento de SERVPERF modificada, y adecuada a la realidad obstétrica, con una muestra de 100 usuarios mujeres, entre profesionales, amas de casa, y en un rango de edad de 21 hasta los 35 años, donde reporto una satisfacción global del 87% en la cual se dividía en satisfacción amplia en un 6%, satisfacción moderada 22% y satisfacción baja 59%, en el que se reportaba que el mejor indicador es la seguridad con un 51%, por la presencia de un familiar y la confianza que brindaban en la atención en el centro obstétrico.

García (2013) En su investigación titulada: "Percepción y expectativas de la Calidad de la Atención de los Servicios de Salud de los usuarios del Centro de

Salud Delicias Villa- Chorrillos en el período Febrero-Mayo 2013”. Se identificó la percepción y la expectativa de la calidad de la atención recibida por los usuarios/as externos en los diferentes servicios de salud en el período de marzo-abril 2013; determinando la capacidad de respuesta el nivel de fiabilidad, el grado de empatía, la seguridad y los aspectos tangibles que brinda el Centro de Salud Delicias de Villa- Chorrillos. Aplicándose un estudio observacional, descriptivo, transversal. Ahora bien, de los 192 pacientes encuestados en el Centro de Salud Delicias de Villa en Chorrillos se determinó que el 55% de los usuarios encuestados estaba insatisfecho con la calidad de atención brindada en dicho centro, siendo un 45% que indicaba encontrarse satisfecho. Según los resultados obtenidos podemos concluir que para los pacientes atendidos en el Centro de Salud Delicias de Villa lo más importante es el buen trato que recibe de todos los profesionales de la salud; siendo puntos importantes el respeto por su privacidad, el sentirse escuchados y una buena comunicación, demostrado en la dimensión de empatía y seguridad.

Cabello y Chirinos (2012) realizaron el estudio *Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud*, cuyo objetivo fue validar y evaluar la aplicabilidad de encuestas para medir la satisfacción de los usuarios en consulta externa y emergencia de un hospital público. Fue un estudio descriptivo, transversal, basado en la encuesta SERVQUAL. Fue analizada la validez de contenido por 5 expertos, por análisis factorial la validez de constructo, la consistencia interna por el coeficiente de Cronbach que fue 0,984 para consulta externa y 0,988 para emergencia. El estudio concluyó que las encuestas para consulta externa y emergencia son instrumentos confiables, válidos, y aplicables para medir el nivel de satisfacción de los usuarios externos, identificar las causas de insatisfacción e implementar proyectos de mejora.

Zamora (2012) en su investigación *Satisfacción de los usuarios externos acerca de la infraestructura y de la calidad de atención en la consulta del servicio de gineco-obstetricia del Hospital de la Solidaridad*; determinó la correlación entre ambas variables en los consultorios de gineceo-obstetricia del Hospital de la

Solidaridad de Comas. Se trata de una investigación cualitativa de corte transversal, descriptivo-observacional. Para esta investigación se aplicó 242 encuestas SERVQUAL adaptado para el uso de los EE.SS y servicio médico de apoyo del MINSA. Frente a ello se lograron obtener los siguientes resultados, que la edad promedio osciló entre pacientes de 30 – 42 años de edad; además se obtuvo un dato importante que la gran mayoría de pacientes provienen de los distritos aledaños Independencia y Carabaylo, y del propio Comas con más frecuencias. Ello demostraron que las que se atienden tiene instrucción primaria y secundaria, estando de acuerdo el 68.28% estuvo de acuerdo sobre la atención y la percepción del buen trato; un 76.28%, con respecto a la atención y el buen trato; el 76.28 % estuvieron de acuerdo en relación a los exámenes clínicos realizados. En efecto la investigación concluyo que el nivel de satisfacción de los pacientes ya sea a la infraestructura y a la calidad de atención en este servicio, guarda una estrecha relación, manifestándose con un 70,92 % por otro lado, el nivel de satisfacción de las pacientes no solo de Comas sino también de los distritos aledaños denotan conformidad frente a la calidad de atención en los servicios de Gineco – Obstetricia del Hospital de la Solidaridad fue de un 64.66%.

Rios (2012) en su estudio titulado *Percepción de la calidad de la atención en el Programa de planificación Familiar del Hospital Nacional Arzobispo Loayza desde de la usuarios externos*. Es un estudio de tipo descriptivo de corte transversal, cuya muestra fue de 87 pacientes que acudieron al servicio de planificación, se encontró que la duración de la entrevista frente a la duración del exámenes; los cuales se encontraban muy satisfecho, mientras que el 50.6% de los entrevistados manifestaron que fueron examinados, resolvieron sus dudas un 94.3%, con respecto brindo la explicación de lo que se solicita en el servicio por parte del paciente fue un porcentaje mayor con un 98.9%, otra entrevista que comprende al trato que recibieron fue 98.9% siendo esta con una discreción hacia el paciente, la privacidad del paciente encontrándose con un 97.7% , el personal de admisión presentándose con un alto porcentaje de 86.2 % se encontraron que recibieron un buen trato.

1.3 Fundamentación técnica, científica y humanística.

Definición

La Satisfacción significa aportar valor al cliente, esto es, ofrecer unas condiciones, de uso del producto o servicio superiores a las que el cliente espera recibir y a un precio accesible. También, la calidad se refiere mantener la satisfacción del cliente minimizando las pérdidas, que un producto pueda causar a la sociedad humana.

Una visión actual del concepto de satisfacción indica que satisfacción es entregar al cliente no lo que quiere, sino lo que nunca se había imaginado que quería y que una vez que lo obtenga, se dé cuenta que era lo que siempre había querido.

La satisfacción está constituida por una responsabilidad corporativa, donde están implicados los procesos que la actividad de la empresa incorpora en todos los puestos de trabajo.

Daglio (2011) estableció:

Para liderar los servicios de salud es preciso poseer un conjunto de habilidades y herramientas que superan las adquiridas en los estudios de grado de la Universidad, o en la experiencia diaria. Para dirigir eficazmente un servicio de salud es necesario ser capaz de traducir los conceptos humanísticos, filosóficos, y políticos de los diferentes grupos de poder dentro de la organización, en políticas, programas, y acciones de salud donde las reglas estén claramente definidas, las actividades sean controlables, y los resultados sean medibles por la misma organización. Este es el desafío que enfrentan hoy quienes deben gestionar servicios de salud, públicos, de la seguridad social o privados. (p. 77).

La búsqueda de la Satisfacción en los Servicios de Salud no ha sido un imperativo siempre presente. Muchas veces hemos asistido a decisiones tomadas, tanto en el ámbito clínico como en los niveles de decisión, que no se han basado en hechos y datos, sino más bien en reflejos, en la experiencia vivida, en las modas impuestas, y sin tener en cuenta el factor humano que es central en esta actividad. El proceso de evolución hacia la satisfacción en el servicio de salud solo es posible si quienes los administran incorporan los variados conceptos y las múltiples herramientas que se requieren en la actividad diaria. Para que esto sea posible el aprendizaje también debe ser de calidad.

1.3.1 Variable: Satisfacción del servicio

Un servicio de satisfacción es ajustarse a las especificaciones del usuario, es tanto realidad como percepción, es como el cliente percibe lo que ocurre basándose en sus expectativas de servicio.

Peresson (2007) (citado por Zimmermann y Enell, 1993) definió:

El concepto de satisfacción del servicio parte de la “aptitud para el uso”. Todas las empresas prestadoras de servicios, están comprometidas en servir a los seres humanos. La relación es constructiva solo si el servicio responde a las necesidades del cliente, en plazo de entrega, precio y adecuación a sus objetivos. El grado en el que el servicio satisface con éxito las necesidades del cliente, a medida que se presta, es lo que se llamó “aptitud para el uso” (p. 69).

Las características para determinar la aptitud para el uso queda establecida por unas características del servicio que el cliente reconoce como beneficiosas (puntualidad, consistencia, cortesía, exactitud, accesibilidad, limpieza, entre otros) según sea el caso del servicio a solicitar. El cliente es el que juzga la aptitud para el uso, no la empresa.

Tschohl (2001) el cual definió:

La Calidad de Servicio como la orientación que siguen todos los recursos y empleados de una empresa para lograr la satisfacción de los clientes; esto incluye a todas las personas que trabajan en la empresa, y no solo a las que tratan personalmente con los clientes o los que se comunican con ellos por medio del teléfono, fax, carta o de cualquier otra forma (p. 26).

Según la Organización Mundial de Salud-OMS, se debe entender a la “calidad” como el uso adecuado de los servicios y diagnósticos médicos, teniendo en consideración al paciente, puesto que éste siempre llega al servicio con un background que debe ser escuchado y tomado en cuenta, a fin de lograr una atención sobresaliente y por ende alcanzar la satisfacción máxima del usuario (Fernández, 2012).

OPS/OMS (2011) refiere que la orientación hacia la calidad exige procedimientos para evaluar la efectividad, eficiencia y la seguridad de las intervenciones preventivas, curativas y de apoyo. Para que este proceso se sea seguro y sostenible es necesario un liderazgo fuerte.

El documento de "Salud Pública en las Américas" del año 2002 define como novena función esencial "garantizar la calidad de los servicios de salud individuales y colectivos".

La Resolución "Política y Estrategia Regional para la Garantía de la Calidad de la Atención Sanitaria, incluyendo la Seguridad del Paciente", CSP 27/16 aprobada en 2007 delinea las acciones regionales en base a seis estrategias:

Introducir y fortalecer la cultura de la evaluación, la mejora continua y la seguridad del paciente entre los profesionales.

Identificar líderes nacionales que actúen de forma proactiva y realicen acciones relativas a la calidad de atención y seguridad del paciente.

Involucrar en la calidad a los niveles de gobierno y gerenciales, al mismo tiempo que a los niveles de ejecución.

Realizar un trabajo interdisciplinario

Promover activa participación de los profesionales para la gestión de la calidad.

Incorporar la en la toma de decisiones y en la promoción del autocuidado la Participación del paciente, la familia y la comunidad.

Juran (1990) Las exigencias en calidad son cada vez más rigurosas, lo que provoca la búsqueda de nuevas fórmulas que permitan controlar todos los factores de producción y de gestión de la calidad (p. 5)

Para la OMS es indispensable poner en énfasis la atención del paciente, correr el mínimo riesgo posible de efectos iatrogénicos como consecuencia de un tratamiento médico.

Para Oliver (2013) “La calidad percibida considera al cliente como el único juez de la calidad, y la describe como el grado y la dirección de la discrepancia entre las percepciones del resultado y las expectativas del consumidor acerca del servicio” (p. 2).

Berry, Bennet y Brown (2009) refieren que “Un servicio de calidad no es ajustarse a las especificaciones, como a veces se le define, sino más bien, es ajustarse a las especificaciones del cliente” (p.25).

Por su parte Philip Crosby (2009) describe la calidad como: “el cumplimiento de normas y requerimientos precisos”; enseñó a la gerencia cómo establecer una cultura preventiva para lograr realizar las cosas bien y a la primera. Consideraba que La alta gerencia tiene que motivar a sus trabajadores para exigir la perfección planteando la importancia de las relaciones humanas en el trabajo.

Parasuraman, Zeithmal y Berry (2008). Definen:

La calidad del servicio adopta un valor para el cliente cuando éste compara lo que desea o espera, con lo que recibe o percibe que recibe, este valor es la “discrepancia entre las percepciones de los consumidores de los servicios recibidos de una empresa en particular y sus expectativas acerca de la oferta de las empresas en tales servicios”, como resultado de “una comparación entre lo que considera debe ser el servicio ofrecido por la empresa (sus expectativas), y su percepción del resultado de los prestatarios del servicio (p. 12).

Donabedian (2008) define:

Define la calidad de la asistencia sanitaria como el nivel de utilización de los medios más adecuados para conseguir las mayores mejoras en la salud”. Más adelante la considera cómo “aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes

La satisfacción en el servicio es una evaluación dirigida que refleja las percepciones del cliente. Berry, Parasuramn y Zeithaml (2008) han encontrado cinco dimensiones totales del funcionamiento del servicio: Tangibles, Confiabilidad, Responsabilidad, Seguridad y Empatía.

El SERVQUAL está basado en un modelo de evaluación del usuario sobre la calidad de servicio en el que:

Define un servicio de satisfacción como la diferencia entre las expectativas y percepciones de los usuarios. De este modo, un balance ventajoso para las

percepciones, de manera que éstas superaran a las expectativas, implicaría una elevada calidad percibida del servicio, y alta satisfacción con el mismo.

Señala ciertos factores clave que condicionan las expectativas de los usuarios: Comunicación boca a boca, experiencias con el servicio que el usuario haya tenido previamente, necesidades personales, comunicaciones externas.

Identifica las cinco dimensiones relativas a los criterios de evaluación que utilizan los usuarios para valorar la calidad en un servicio: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

1.3.2 Teoría relacionada con la Satisfacción

Se define como experiencia que se desea o espera, así mismo como la que proporciona al usuario el máximo y completo bien estar, luego de la valoración de un balance entre las ganancias y pérdidas que acompañan el procedimiento en todas sus etapas (Suñol, 1996 p, 1).

Si bien es cierto Suñol hace referencia a este autor, define también la satisfacción, como el grado de atención observado en resultados. Si aludimos el concepto de calidad de atención a la salud se da cuenta que es la atención máxima y completa de bienestar brindada al usuario externo, lo que implica también complacencia después de haber estimado aspectos positivos y negativos en los procesos de atención que por lo general culmina con resultados.

Ahora bien si tenemos una alta satisfacción es necesario identificar las necesidades propias de las salud de las personas, como un elemento importante en los sistema sanitarios. La satisfacción también depende de la excelencia profesional, de eficiente recurso, de alto nivel de satisfacción hacia el usuario, constituyéndose de esta manera un elemento estratégico propio de los sistemas de calidad para no solo lograr objetivos eficientes sino también para tener confianza, respecto al usuario y la familia de modo que el grado de equilibrio debe estar entre los riesgos y los beneficios.

Por su parte Fragas complementa la idea de Donabedian añadiendo que calidad se debe entender como un tema tratado por distintos expertos, organizaciones académicas y sanitarias.

Entre tanto, Feigenbaum (1971) añade que la satisfacción comprende un sistema Seguro y totalizador donde los esfuerzos de mejora de la gestión, diversos grupos de organizaciones proporcione productos y servicios a nivel que permita satisfacer las necesidades de los usuarios, a un costo muy económica para las organizaciones.

Desde distintos puntos de vista, la teoría de Donabedian resalta en principio la asociación de la satisfacción de los clientes y el cumplimiento de los requisitos; en consecuencia no es más que cumplir con los requisitos que están en función o relación con la satisfacción de necesidades de los clientes, entre otras cosas.

1.3.3 Aspectos que comprenden la Satisfacción

Principios de la gestión de la calidad

Para el MINSA, los principios de gestión de la calidad son descritos como:

- **Enfoque al usuario:** en este principio resalta la importancia que las instituciones depende de manera directa e indirecta de los usuarios o pacientes y por tanto es necesario satisfacer y esforzarse para lograr cumplir con los requisitos excelentes a las expectativas.

En ese sentido la sociedad es un actor principal, puesto que representa la comunidad de los individuos, como también las necesidades básicas de los mismos. Las necesidades son fijas, representan alto y bajos, son activas y cambiantes a lo largo del tiempo, más aún se convierte en exigentes, puesto que están más informados. Por ellos la sociedad como tal no solo debe esforzarse para identificar las necesidades y expectativas de los

clientes si no también debe ofrecer soluciones mediante productos y servicios, gestionarlas e intentar superar esas expectativas cada día.

- **Liderazgo:** los líderes son aquellos que establecen o estructuran puentes o tejidos sociales, entre la unidad de propósito y la orientación de la institución. Además son los que crean y mantienen un entorno interior; ello implica que los profesionales y trabajadores se involucren en el logro de los objetivos corporativos (Chiavenato 2004 p, 105- 109).

En efecto, el liderazgo comprende una secuencia que no solo afecta a los directivos de una organización, los cuales tienen a su cargo personal de planta. Más aún si existe una ruptura en este eslabón, definitivamente se rompe el liderazgo institucional.

- **Participación del personal:** en todos los niveles o escalas constituye la esencia de una institución, y su compromiso total posibilita que las habilidades sean empleadas en el bienestar propio de la institución.

En este aspecto, Maslow (citado por Chiavenato, 2004 p, 283 – 284) sostiene que la motivación es uno de los elementos fundamentales, así como también exige que una institución tenga un plan de incentivos y reconocimientos. Sin estas dos acciones una institución no podrá lograr el compromiso de sus propios trabajadores.

- **Enfoque basado en procesos:** gestionar un producto implica en principio alcanzar eficientemente resultados que se generan a partir de la relaciones entre las actividades y los recursos e insumos. Desde luego el cambio consiste en la concepción de ``organización``. De este modo deja de ser una institución que brinda servicios o asesoría para consolidarse como una organización ejecutora de procesos que beneficie a los usuarios.

- **Enfoque de sistema para la gestión:** para lograr los objetivos de una institución se requiere identificar, entender y gestionar procesos que se interrelaciona como un sistema que contribuya a la eficacia y eficiencia. El logro de metas u objetivo programados comprende el fin último de una empresa, sin embargo es necesario que la institución diagnostique de manera correcta los procesos interrelacionado.
- **Enfoque continuo:** mejorar el desempeño exige una mirada integral de la institución; por tanto debe ser un objetivo estipulado en las cláusulas de la organización. Mejorar los procesos es en un reto y un arduo trabajo que comprende el ciclo del Deming: planificar – desarrollar – controlar – actuar para el mejoramiento institucional.
- **Enfoque basados en evidencias para la toma de decisiones:** la toma de decisiones es el análisis progresivo de la información y los datos recogidos. En efecto, se genera un caos siempre y cuando lo que no se mide no se puede controlar.
- **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** adoptar un sistema de gestión para la calidad debe ser una decisión estratégica que lo debe tomar la dirección de cada institución. Para ello es necesario tener un diseño que permita a la organización identificar sus propias necesidades; perseguir sus objetivos particulares y desde luego proporcionar servicios que satisfaga a los proveedores. El éxito no obstante de una institución se logra a través de la reglamentación y sostenimiento del sistema de control de calidad diseñado para mejorar los procedimientos continuos.

1.3.4 Tipos de Satisfacción

Satisfacción deseada: consiste en que los clientes se sientan satisfechos con la atención recibida, más aun si tiene en cuenta determinadas características, de ello depende que estos queden satisfechos o no (Ramírez y Alvares, 2015, p 13)

En esta se da cualidades y o peculiaridades propias de los usuarios que soliciten calidez. Es decir se encuentra presente la complacencia y por tanto cumple con más expectativas que espera (Ramírez y Alvares, 2015, p 13)

La satisfacción que agrada: si bien es cierto existe características que los usuarios no la manifiestan hay que reconocer que estas suelen presentarse de manera espontánea. En la satisfacción que agrada el usuario se siente complacido y por ende esta supera sus expectativas (Ramirez y Alvares, 2015, p 13)

Ahora bien, los tipos de satisfacción son factores importantes tanto como para los clientes como para los trabajadores, ello determina que la satisfacción este de acuerdo o cumpla ciertas características o peculiaridades de un producto que se brinde, que bien puede satisfacer sus necesidades o expectativas o de lo contrario se rompa la cadena (Ramirez y Alvares, 2015, p 13)

1.3.5 Componentes de la calidad de atención

Donabedian (1989, p 103), identifica tres componentes en el proceso de la atención, por tanto facilita su propia evaluación:

- a. Componente técnico: está relacionado a la aplicabilidad de la ciencia y tecnología, por ende logra guiar de forma correcta un diagnóstico, así mismo un tratamiento idóneo al paciente; de este modo el servicio que se brinda a los usuarios debe ser siempre un beneficio mayor aun cuando exija mayor concentración por parte de los profesionales de la salud evitando poner en riesgo la vida del usuario.
- b. Componente interpersonal: es la conectividad que existe entre el usuario externo y le proveedor de los servicios, mediante normas o valores sociales, se logra legitimar la integralidad de las personas. No

obstante la relación interpersonal que se brinda a un paciente utilizando una buena información, el profesional fácilmente dará con el diagnóstico acertado y además proporcionara una atención adecuada. La relación interpersonal logra este binomio (paciente y medico) integrarse más en la calidad de atención.

- c. El entorno: este es el último componente y contempla los elementos del ámbito del usuario, de modo que este se siente confortable y sin temor alguno se dispone a ser atendido.

En consecuencia, la relación que existe entre estos dos componentes comprende ciertas condiciones que caracterizan a los servicios de salud y por tanto determina de manera objetiva la calidad de atención en el sector por los mismos usuarios externos.

Satisfacción de Servicio en el Banco de Sangre

Maldonado, Nuñez y Vásquez (2009). Lograr donantes fieles pasa por la calidad de los servicios de atención. Factores importantes de considerar para fomentar el retorno de donantes de sangre son: excelente trato personal, la comodidad durante y después de la donación, breve tiempo de espera. Una vez alcanzada la fidelidad por los donantes conscientes de la responsabilidad que asumen, son muy exigentes consigo mismo y con la atención que ellos esperan, y se transforman en aliados para la promoción. Una organización que busca "calidad" debe poner énfasis en el cliente, considerar que su lealtad y satisfacción son importantes y no siempre fáciles de lograr. La satisfacción dependerá directamente de la habilidad que se tenga para cumplir con sus requerimientos y expectativas.

Pedraza (2014) Poco se ha trabajado en la donación de sangre ya que es una cultura de conciencia en el ser humano, se ve reflejada en los índices bajos de donación de sangre voluntaria en el mundo, pesar de los grandes esfuerzos que se hace en este ámbito. En su mayoría los Bancos de Sangre centran sus

labores en estrategias de promoción de la donación y fidelización de donantes de sangre; pero realmente no han tenido en cuenta la opinión del donante, sus expectativas y necesidades para que así mismo estas se puedan convertir en oportunidades de mejora hacia la creación de una cultura sólida de donación voluntaria de sangre. La base del éxito de toda organización es la atención al cliente y para los bancos de sangre es un factor importante que fomenta la fidelización. Es por ello que se busca destacar la importancia de la calidad en la atención al donante, que más que un cliente es la razón de ser de los Bancos de sangre y que requiere de una atención de calidad que cumpla con sus expectativas y sea capaz de motivarlo.

Suñol (2001) refieren que para evaluar la satisfacción asistencial se tiene cuatro componentes: identificar, cuantificar, valorar y comparar. Por tal motivo como primer paso para la evaluación de la calidad asistencial es medirla, pero al intentar medirla siendo algo tan intrínsecamente cualitativo, que como se sabe se tienen en cuenta juicios de valor sin caer en la subjetividad, esto facilita diciendo que la evaluación de la calidad como la comparación de una situación determinada y considerándola como deseable en torno a la realidad analizando los motivos para evaluar la calidad asistencial es medirla, analizando los motivos y discrepancias y tomando en cuenta las sugerencias para que se realicen cambios necesarios comprobando posteriormente su eficacia.

El Usuario

Es de gran importancia que las empresas aprendan a diferenciar los clientes que posee en vista de que no todos los usuarios son iguales, para poder ofrecer productos o servicios de una manera adecuada al perfil o nivel de dichos clientes.

Bien como dice Méndez (2006): El usuario es un individuo con preocupaciones y necesidades, si una empresa quiere distinguirse por la calidad del servicio tiene que tomar en cuenta al cliente no siempre tenga la razón, siempre tiene que estar en primer lugar .Para comprender la importancia que tiene el cliente dentro (p.52)

Ahora bien, según Rojas (2006), cuando se habla de usuario, se trata de la persona que recibe los productos o servicios resultantes de un proceso, en el intento de satisfacer sus necesidades y de cuya aceptación depende la sobrevivencia de quien los provee.

Sin embargo, si visualizamos a los usuarios de una Empresa en un concepto más amplio e integral, podríamos decir que están constituidos por todas las personas cuyas decisiones determinan la posibilidad de que la organización prospere en el tiempo.

Hernández (2015) plantea respecto satisfacción del usuario:

Con el transcurrir del tiempo el concepto de satisfacción se ha ido modificando, enfatizando en distintos aspectos y variando su concepción. El interés por el estudio de satisfacción se incrementó en buen número en los años setenta. Pero en la última década ha variado el objeto de la investigación de satisfacción. En los años setenta el interés se centraba fundamentalmente en determinar las variables que interviene en el proceso de su formación, en los ochentas se analizan además las consecuencias de su procedimiento. En los servicios sanitarios la inclusión de las emociones en la concepción de la satisfacción es importante debido a que la mayoría de los servicios se basan en la participación, experiencia, vivencia del usuario. (p.24)

Sandoval.; León; Rojas; Cortés; Gómez.y Martínez, (2004) refiere que uno de los indicadores más utilizados, en el ámbito de la gestión es la satisfacción del usuario externo. Para calificar la calidad en los servicios de salud y expresar un juicio de valor subjetivo de la atención que recibe el usuario externo en un establecimiento de salud determinado, este indicador sirve para conocer las deficiencias que se presentan en el proceso de atención y con los resultados poder mejorar los servicios que se brindan.

Si un usuario recurre a un establecimiento de salud es por la necesidad de una atención, quien cuenta, con derechos y necesidades, que deben ser cubiertas por el establecimiento.

Cordova (2007) señala que un punto importante para examinar y conocer cuáles son las preferencias es la satisfacción o insatisfacción de los clientes o usuarios y sus familiares con los servicios sanitarios que reciben. Menciona también que el identificar el grado de satisfacción de dichos pacientes, es muy importante y útil para la evaluación de la calidad en torno a la atención del usuario y resulta muy importante para quienes deben ejercer las funciones de regulación y financiamiento de los sistemas de salud. No olvidemos que un paciente satisfechos volverá a solicitar el servicio, incluso lo recomendará a otros, pero si no está satisfecho, es de esperar que no retorne a sus controles y que tengan menos incidencia positiva en su salud.

MINSA (2002) también toma como un factor importante la satisfacción del usuario externo, tomándolo como uno de los resultados más relevantes que prestan servicios de buena calidad, puesto que determina de una manera importante en su comportamiento entre los hechos más destacados que la satisfacción del usuario puede influir tenemos:

El hecho de que el usuario necesite o no atención:

El sitio al cual acuda para recibir atención.

El hecho de que estar dispuesto a pagar por los servicios otorgados

1.3.6 Dimensiones de la Satisfacción

Dimensión 1: Aspectos Tangibles

Apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación. Preguntas del 01 al 04.

Estos son descritos como aquellos que conciernen a instalaciones físicas, recursos humanos, equipamiento, materiales e insumos, herramientas, procesos, instrucciones, material de información y productos intermedios.

Para Parasuraman (1988):

Estos comprenden una de las dimensiones que mide la calidad en referencia a la apariencia de infraestructura, equipamiento, recursos humanos y materiales; desde una apreciación visual acceso facial adecuada es necesario mantener una óptimas condiciones de las estructuras (p,79)

Para Zeithman, Valerie y Bitner (2002) la tangibilidad viene hacer los objetos naturales que se percibe por los sentidos. En referencia a lo tangible se suele preguntar también por las instalaciones, y accesibilidad. Por ejemplo se puede ilustrar mejor cuando la evaluación de estos objetos requieran un esfuerzo estrecho con las estrategias a largo plazo; mantenimiento, localización de nuevas sucursales.

Para este autor, la tangibilidad representa la parte física, por tanto se puede tocar, observar, sentir y degustar. En este sentido, comprende todo aquello a todo lo que se puede acceder; mientras que los intangibles no se puede percibir, sin embargo lo tangible constituye productos físicos, palpables y duraderos

Dimensión 2: Confiabilidad

Habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pactó. Preguntas del 05 al 09.

Para Zeithman, et al (2002) la confiabilidad comprende la capacidad de desempeño de manera segura y precisa. Ahora si bien es cierto implica que la institución cumpla con determinados roles como por ejemplo: prestar un buen

servicio, resolución de problemas y de precios y de cumplir con todo lo que se promete.

No obstante, la confiabilidad determina el grado de probabilidad del buen funcionamiento de los procesos, teniendo en cuenta el grado de credibilidad, la veracidad, y la honestidad en la calidad de atención. Desde luego una definición que se aproxime a la confiabilidad parte siempre de un producto realizado de manera prevista. Por consiguiente otra definición esta en relación a la probabilidad que el producto cumpla su rol o función sin problemas de durabilidad.

Entre tanto, Farfán (2007) postula un nuevo concepto: la confiabilidad es un sistema de elaboración de un producto o procesos sin errores; ello quiere decir que se debe evitar mínimos riesgos, constituye por ende un factor esencial en la competitividad empresarial.

En resumen, la confiabilidad no es más que la capacidad que se tiene para identificar problemas que se suscitan en una institución; exige disminuir los errores y dar solución a los propósitos de evitar los riesgos, sea para mejorar los procesos, creatividad, e innovación tecnológica, como también otorgar mayor capacitación al personal de servicio. En otras palabras la confiabilidad influye en el abastecimiento de insumos, ejecutando un servicio prometido. Por último la confiabilidad es un factor fundamental que se relaciona con la seguridad del producto que de una u otra manera, garantiza un aprovechamiento de los objetivos institucionales.

En efecto, distintos estudios asocian a la confiabilidad como un resultado que une y evalúa de manera coordinada las posibles perspectivas y de este modo determina supuestos problemas como elementos de cambio y mejoras en aquellos servicios que brindan o en la misma atención clínica.

Dimensión 3: Capacidad de Respuesta

Disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno. Preguntas del 10 al 14.

Se define como la disponibilidad que el profesional tiene ante un problema que se suscite anterior o posterior a una atención. Dicha capacidad va unida siempre a la voluntad del profesional, constituyéndose así un apoyo esencial a los usuarios a fin de entregar o brindar un servicio de manera efectiva y rápida.

Según Parasuraman, (1988) hace referencia a esta dimensión como la disposición de apoyar a los usuarios externos a fin de acceder a un servicio rápido, así mismo responde a las necesidades en un tiempo record. De este, la calidad que se presta a los usuarios viene hacer en si un procedimiento que converge en la satisfacción global de las necesidades del consumidor, considerándose a este como el protagonista que tiene necesidades básicas para una mejor calidad de atención (p 71)

Dimensión 4: Seguridad

Cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confidencia en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas. Además está determinada por conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza. Preguntas del 15 al 18.

Castillo (2005) señala que la “Seguridad viene hacer aquel conocimiento que los trabajadores adquieren mediante su quehacer, cortesía y capacidad de trato hacia la otra personas.” (p, 25)

Para Zeithman, et al. (2002), la seguridad también es un tema fundamental en la calidad de atención, puesto que es el conocimiento propio de los trabajadores, manifestado en la cortesía, utilizando habilidades sociales logran inspirar confianzas y energías positivas (p, 240)

Para estos autores la seguridad resalta la importancia que tiene en la calidad de atención y sus procesos.

En esta dirección y tomando referencia a Gonzales (2006), tanto como por Castillo (2005) y Zeithman et al. (2002). La seguridad en sí es el conocimiento de los servicios que se presta con amabilidad y cortesía, considerando la apertura de los trabajadores, como también las habilidades que estos transfieren al usuario externo. (p, 22)

Por consiguiente la definición aproximada que se puede dar, es: cualidad o habilidad y actitud de parte del conocimiento para transferir información sobre los diversos servicios que se ofrecen de modo ágil, fácil sencillo y claro. Así mismo brinda la confianza a los usuarios para satisfacer sus necesidades.

La OMS (2007) llama la atención al definir a la seguridad como aquel principio esencial dentro de la calidad de atención puesto que existe un alto nivel de peligro en cada procedimiento de los servicios de sanitario.

En el estudio sobre la seguridad del paciente los diversos procedimientos que se ejecutan pueden generar conflictos en la práctica clínica, la seguridad por tanto, del usuario requiere la atención de los sistemas de monitoreo , ello implica pues tener un horizonte mayor de acciones, que se propone al mejoramiento de desempeño, competencias situaciones de riesgos ambientales, y la propia gestión de seguridad ; mas a un si existe un débil control de infecciones, uso adecuado y seguro de los fármacos, seguridad en los equipos, etc.

La Alianza Mundial para la Seguridad del Paciente (OMS, 2008), enfatiza la difusión y promoción de la adecuación local de agendas para la investigación, por otro lado tiene en cuenta el mejoramiento de la satisfacción de servicio, identificándose así instrumentos y métodos de estudio, alternativas de formación y capacitación de líderes en temas de seguridad al paciente.

Dimensión 5: Empatía

Disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares. Cuidado y atención individualizada y se han agrupado las variables originales de Accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario y está referida a la calidez. Las preguntas de 19 al 22.

Para Fernández, López y Márquez (2008) la empatía es la disposición interna que tiene los sujetos frente a otras, ya sea de una perspectiva social, planteando una emoción que no depende mucho de la persona si no que por lo contrario caracteriza a la situación o contexto de manera integral y multidimensional.

No obstante, haciendo referencia a la propuesta de Fernández *et al*, se ha logrado identificado cuatro elementos fundamentales:

- a) Empatía cognitiva-afectiva de signo negativo: está activa mecanismos cognitivos que ponen en marcha los mecanismos emocionales (se genera un stress empático. Ahora bien los efectos que se logran ver a nivel interpersonal reflejan de un modo la frustración e impotencia y enfado por parte de las personas. Bajo este criterio se puede decir que la respuesta cognitiva-afectiva viene hacer una emoción negativa que a su vez se puede convertir en un psicosocial.
- b) Empatía cognitivo - afectiva de signo emocional positivo: trata de activar los procesos emocionales de signo positivo como por ejemplo: la alegría empática. En si comprende el grado intra personal de diversas emociones, como la satisfacción y orgullo.
- c) Contagio emocional: esta realiza diferencias entre lo emocional y la adopción de puntos de vistas. En este sentido, suele impedir a las personas “ubicarse en vez del otro” y así entender que es lo que realmente siente. Por consiguiente, en cuanto a lo intrapersonal suele ser una variante negativa del estado emocional, y por otro lado en lo

interpersonal comprende tener menor probabilidad del comportamiento social incrementando así un comportamiento anti social.

- d) Empatía cognitiva: en este caso el individuo se ubica en vez del otro, ello no significa que replica a nivel emocional con otro sujeto o persona objetiva. De esta manera se puede evidenciar que ciertos elementos en los supuestos; ya sea en el caso que se de en un ambiente psicoterapéutico (Fernández et al., 2008, p. 47). A nivel intrapersonal, se dar un incremento hacia los demás individuos. Por último, a nivel interpersonal la facilidad de empatía se manifiesta positivamente en la interacción social.

Ahora bien esta dimensión cumple un rol fundamental en las acciones de la motivación e información, puesto que se dirige a disminuir las posibles necesidades que tienen otras personas, además permite obtener información sobre el bienestar de los otros. Se puede decir entonces que un sujeto es empático, cuando tiene la destreza de escuchar con suma atención al resto de las personas, mejor aún su este sabe dialogar y estar dispuesto a sugerir alternativas y discutir problemas que encuentren solución a los mismos.

Por último el sujeto empático tiene la capacidad de comprender emocionalmente a los otros individuos, he ahí la clave que nos lleva al éxito, no solo en las relaciones laborales si no también es la interpersonal.

1.4 Justificación

1.4.1. Justificación Teórico

Consideraremos en la presente tesis la necesidad de hacer un llamado para humanizar la asistencia en salud y ofrecer servicios de mayor satisfacción. La satisfacción en la atención debe estar basada en actividades encaminadas a garantizar los servicios, de salud accesibles y equitativos, con profesionales óptimos y teniendo en cuenta los recursos disponibles, logrando la satisfacción del usuario con la atención recibida. Este estudio es realizar un análisis de la

calidad de atención y la satisfacción de los donantes recibida durante todo el proceso, teniendo en cuenta las variables más relevantes como el acceso de calidad de atención, capacidad de respuesta, empatía, aspecto tangible y la experiencia personal. La relación de la atención de donantes y satisfacción de los postulantes es fundamental para el incremento del stock de unidades de sangre

1.4.2. Justificación practica

La mayoría de las donaciones en este Banco de Sangre es de reposición y remunerada, es por esta razón que el donador no está satisfecho, ni motivado y se suma a ello el bajo suministro de hemocomponentes para cubrir los requerimientos de la población de pacientes que demandan una transfusión sanguínea. Es de mucha importancia por ello contar con los donadores voluntarios; debería existir un claro compromiso de parte de las autoridades competentes para garantizar la satisfacción de estos clientes externos de la organización, que a su vez también toman el papel de proveedores de la “materia prima” esencial, sin la cual no podría realizar su actividad el Banco de Sangre.

La organización depende de sus clientes, por lo que debe ocuparse de sus necesidades actuales y futuras, no sólo del cliente real, sino también del potencial. Se deben atender sus requisitos y esforzarse por superarlos. En todas las organizaciones, el prestigio depende de la satisfacción.

1.4.3. Justificación Social

Según el análisis se busca determinar la fidelización de los donantes, la habitualidad de sus donaciones, y el aumento de la captación de unidades, con estrategias que generen cambios de cultura en el personal asistencial del Banco de sangre y promoviendo la toma de conciencia frente a la importancia de promover la donación de sangre, fundamentados en la satisfacción de la atención a los donantes y en busca de la mejora continua de los procesos. Es primordial abrir nuevas oportunidades frente al hecho de fidelizar a los donantes fortaleciendo los servicios de los bancos de sangre en atención al cliente, el buen trato, la amabilidad y profesionalismo, que son el pilar de todo Departamento que busca mejorar y en este caso aún más importante cuando la razón de ser es

salvar vidas. Por tanto es relevante mantener en observación el desarrollo de la implementación de políticas de estado enfocadas en la consecución de metas del país, como es el caso del enfoque de creación de homocentro Nacional y regional para los suministros de sangre en todo el país.

1.5 Planteamiento del problema

Cada año, la demanda de transfusión sanguínea es demasiada, por lo cual la sangre debe ser considerada un bien necesario, a pesar del avance de la ciencia aún no se ha podido reemplazarla. Es fundamental que se realicen esfuerzos para educar a la población sobre la importancia de la donación y alentar a más personas a convertirse en donantes voluntarios altruistas.

La Satisfacción en la prestación de los servicios de salud es sin duda una preocupación medular en la gestión del sector, no sólo por la aspiración a la mejora de las capacidades institucionales en los organismos y dependencias sectoriales, sino sobre todo porque en el eje de todos los procesos se encuentra la vida de las personas, cuya salud debe ser protegida y promovida como obligación fundamental del Estado. Satisfacción en la prestación es condición de eficacia de los esfuerzos e intervenciones desplegadas y garantía de seguridad y trato humano para todos y cada uno de los usuarios.

La satisfacción del usuario es un tema de interés creciente en el marco de la salud pública y de la gestión de los servicios de salud; se considera un eje primordial de la evaluación de servicios de salud y un resultado de la calidad de la asistencia para su efectividad.

Por ello, el objetivo general describe la satisfacción del servicio del banco de sangre, recibiendo directamente sus propuestas para actuar y tomar medidas que nos permitan solucionar las mismas con la única intención de que puedan volver a donar como donantes voluntarios.

En consecuencia, conocer a fondo los elementos que originan satisfacción e insatisfacción en la atención de los donantes de sangre, permitiría entregar herramientas necesarias para el incremento del stock en el departamento de banco de sangre y a los que dirigen para que puedan gestionar el planteamiento activo de estrategias focalizadas en esta área y también dar la oportunidad de los donantes de adoptar un rol más activo, tomar decisiones sobre lo que desea recibir buen trato y accesibilidad.

En tal sentido, el insuficiente conocimiento de los usuarios por parte de los prestadores de salud que ingresan a los Bancos de sangre podría poner en peligro el resultado en términos de calidad atención percibida y satisfacción por parte de los postulantes de sangre.

Existen diferentes tipos de donantes de sangre: los voluntarios altruistas son los que donan su sangre sin que alguien se lo solicite, motivados solo por la satisfacción de querer ayudar a los demás; los de reposición son aquellos que actúan en forma condicionada porque se les solicita ayuda en casos especiales, condición crítica de un familiar o amigo hospitalizado y los vendedores de sangre son aquellos que donan de manera remunerada

En el Perú, el más frecuente es el de reposición o familiar, con 92,3 % del total de donaciones. En nuestro país no existe una cultura de donación de sangre voluntaria porque falta la responsabilidad política de los gobiernos de concientizar. Donar sangre es una de las actividades más generosas que existen, y puede ser una de las más significativas en la vida de algunas personas. Sin embargo, existen mitos y miedos que muchas veces no nos permiten acercarnos al banco de sangre para convertirnos en donadores voluntarios.

El Hospital Público de Lima es un órgano desconcentrado del MINSA, que brinda atención de salud de alta complejidad, siendo responsable de lograr el desarrollo de la persona a través de protección, recuperación y rehabilitación de su salud y del desarrollo de un entorno saludable, con pleno respeto de los derechos fundamentales desde su concepción hasta su muerte natural, atendiendo hace 140 años y cuenta con 17 departamentos y 68 servicios en la cual departamento

de cirugía, el departamento de cirugía de tórax y cardiovascular, departamento de emergencia y cuidados crítico en consecuencia se ha incrementados las solicitudes transfusionales y no satisface nuestro manejo stock de sangre por lo tanto existe mucha insatisfacción de los pacientes que son atendido en el hospital Público de Lima.

1.5.1 Problema general

¿Cuál es la percepción de los usuarios sobre la satisfacción del servicio en el Banco de sangre de un Hospital Público de Lima, 2016?

1.5.2 Problema Específicos

Problema Específico 1

¿Cuál es la percepción de los usuarios sobre los aspectos tangibles de la satisfacción del servicio en el Banco de sangre de un Hospital Público de Lima, 2016?

Problema Especifico 2

¿Cuál es la percepción de los usuarios sobre la fiabilidad en la satisfacción del servicio en el banco de sangre de un Hospital Público de Lima, 2016?

Problema Especifico 3

¿Cuál es la percepción de los usuarios sobre la respuesta rápida en la satisfacción del servicio en el banco de sangre de un Hospital Público de Lima, 2016?

Problema Especifico 4

¿Cuál en la percepción de los usuarios sobre la seguridad en la satisfacción del servicio en el banco de sangre de un Hospital Público de Lima, 2016?

Problema Especifico 5

¿Cuál es la percepción de los usuarios sobre la empatía en la satisfacción del servicio en el banco de sangre de un Hospital Público de Lima, 2016?

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivos General

Describir la percepción de la satisfacción del servicio en el banco de sangre de un Hospital Público de Lima, 2016

1.6.2 Objetivos Específicos

Objetivo Especifico 1

Describir la percepción de los usuarios sobre los aspectos tangibles en la satisfacción del servicio en el banco de sangre de un Hospital Público de Lima, 2016

Objetivo Especifico 2

Describir la percepción de los usuarios sobre la fiabilidad en la satisfacción del servicio en el banco de sangre de un Hospital Público de Lima, 2016.

Objetivo Especifico 3

Describir la percepción de los usuarios sobre la respuesta rápida en la satisfacción del servicio en el banco de sangre de un Hospital Público de Lima, 2016.

Objetivo Especifico 4

Describir la percepción de los usuarios sobre la seguridad en la satisfacción del servicio en el banco de sangre de un Hospital Público de Lima, 2016

Objetivo Especifico 5

Describir la percepción de los usuarios sobre la empatía en la satisfacción del servicio en el banco de sangre de un Hospital Público de Lima, 2016

II. Métodos

2.1 Diseño de investigación

2.2 Variables

2.2.1 Variable 1: Satisfacción del servicio

Definición conceptual

Servqual (1991) definió:

La satisfacción en la prestación es condición de eficacia de las expectativas y percepciones e intervenciones desplegadas y garantía de seguridad y trato humano para todos y cada uno de los usuarios. En efecto, se realiza un balance ventajoso para las percepciones, de manera que éstas superaran a las expectativas, implicaría una elevada calidad percibida del servicio, y alta satisfacción con el mismo. (p. 8)

2.3. Operacionalización de la variable

Tabla 1

Operacionalización de la variable Satisfacción

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores	Nivel y Rango
Aspectos tangibles	Letreros	1 - 4		Muy Insatisfecho 0 – 4
	Carteles			Insatisfecho 4 - 12
	Informes			Satisfecho 13 -20
	Orientación			Muy Satisfecho 21 - 28
Fiabilidad	Atención	5 - 9		Muy Insatisfecho 0 – 5
	Comodidad			Insatisfecho 5 - 15
	Información			Satisfecho 16 -25
	Programación			Muy Satisfecho 26 – 35
Respuesta rápida	Orden	10-14	Más baja calificación (1) Más alta calificación (7)	Muy Insatisfecho 0 – 5
	Facilidad			Insatisfecho 5 - 15
	Rapidez			Satisfecho 16 -25
	Análisis			Muy Satisfecho 26 - 35
Seguridad	Exámenes	15-18		Muy Insatisfecho 0 – 4
	Ventas.			Insatisfecho 4 - 12
	Privacidad			Satisfecho 13 -20
	Motivación			Muy Satisfecho 21 - 28
	Confianza			

Empatía	Amabilidad Respeto Interés Comprensión Explicación	19-22	Muy Insatisfecho 0 – 4 Insatisfecho 4 - 12 Satisfecho 13 -20 Muy Satisfecho 21 - 28
---------	--	-------	--

2.4 Metodología

2.4.1 Tipo de estudio

Una investigación se organiza de acuerdo a varios aspectos tales como su finalidad, carácter, naturaleza, dimensión temporal y orientación que asume (Abanto, 2014, p.23)

El tipo de estudio es básica

Villegas et al (2011) “la investigación básica es un tipo de investigación eminentemente teórica, orientada a la búsqueda de nuevos conocimientos teóricos a efectos de corregir, ampliar o sustentar mejor la teoría existente. Este tipo de investigación no tiene fines prácticos inmediatos” (p. 85).

Según su finalidad es un estudio de tipo básico porque se fundamenta en un argumento teórico y su intención fundamental consiste en desarrollar una teoría” (Abanto, 2014, p.18).

Según su carácter es un estudio descriptivo. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren. Su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. (Hernández et al., 2010, p.80)

Según su naturaleza es un estudio cuantitativo porque se centra fundamentalmente en los aspectos observables y susceptibles de cuantificación

de los fenómenos; utiliza la metodología empírico analítico y se sirve de pruebas estadísticas para el análisis de datos (Abanto, 2014, p.21).

Según el alcance temporal es un estudio transversal porque se estudian un aspecto de desarrollo de los sujetos en un momento dado (Abanto, 2014, p.23).

2.4.2 Diseño de investigación

El presente trabajo corresponde a un diseño no experimental descriptivo, cualitativo, observacional y de corte transversal.

El diseño de la investigación es no experimental, de corte transversal.

Es no experimental, porque se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. Díaz. (2009, p. 116) cita a Kerlinger, quien señala al respecto: “La investigación no experimental o ex-post-facto es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones”.

La investigación descriptiva busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretende medir y recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren. (p. 168)

Hernández, Fernández y Baptista (2010), sobre el corte transversal señalan:

Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede. (p.151).

El diseño se resume en el siguiente diseño descriptivo simple

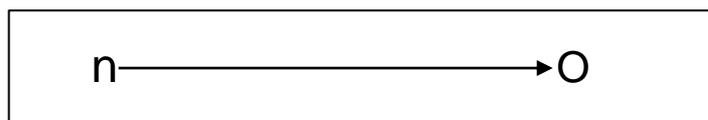


Figura 1. Diagrama del diseño descriptivo

Leyenda:

n = Muestra

O = Observación de la variable

2.5 Población, muestra y muestreo.

2.5.1 Población

La población en nuestro estudio fue una población finita conformada por 8400 donantes al año 2016 del banco de sangre del Hospital Público de Lima, obtuvimos un promedio de 700 donantes al mes, del cual se pudo obtener una muestra ajustada de 183.

Criterios de selección:

Criterios de Inclusión:

Todos los donantes que postularon al departamento de banco de sangre y hemoterapia.

Personas mayores de 18 años.

Personas que voluntariamente los donantes de sangre deseen participar en el estudio.

Pacientes pertenecientes al SIS-SOAT-PARTICULARES

Criterios de Exclusión:

Personas menores de 18 años

Personas que no acudieron a donar domingos y feriados

Personas que se nieguen a participar del estudio

2.5.2 Muestra

La muestra obtenida fue de 183 donantes de sangre del Hospital Público de Lima.

La cual fue obtenida utilizando la siguiente formula:

Tamaño de la muestra

$$n = \frac{z^2 pq N}{e^2 (N-1) + z^2 pq}$$

Dónde:

n: Tamaño de muestra

p: Proporción de usuarios externos que espera que se encuentren insatisfechos,

p = 0.5

q: Proporción de usuarios externos que espera que se encuentren satisfechos.

Su valor es (1-p), q = 0.5

e: Error Estándar de 0.05 ó 0.1 según categoría del establecimiento, e=0.05

z: Valor de "z" para el intervalo de confianza 95%. El valor de "z" es igual a 1.96

$$n = (1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 700 / (0.05)^2 (700-1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5 \quad n = 248$$

Muestra ajustada = na

$$na = n * N / n + N = 248 * 700 / 248 + 700 \quad na = 183$$

Tabla 2

Población y muestra de estudio

Institución	Población	Muestra	Muestra Ajustada
Hospital Público de Lima	700	248	183

Nota: registro de donantes Hospital Público de Lima, 2016.

El tamaño de muestra ajustada que se obtuvo fue de 183 donantes de sangre de un Hospital Público de Lima.

2.5.3 Muestreo

El muestreo fue no probabilístico, conformada por 183 donantes de sangre de un Hospital Público de Lima, 2016.

2.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

La recogida de datos tal como Tejada (1997) expresa es una “las fases más trascendentales en el proceso de investigación científica” (p. 95). Lo que ha de suponer uno de los ejes principales de una investigación ya que de ella se desprende la información que va ser analizada para la divulgación de los resultados obtenidos de cualquier investigación.

2.6.1 Instrumentos de Investigación

Técnica

La técnica empleada es la encuesta

Tamayo (2008, p.51). Instrumento de observación formado por una serie de preguntas y cuyas respuestas son anotadas por el empadronador

Instrumento

El instrumento empleado es el cuestionario de SERVQUAL en escala múltiple.

Tabla 3

Técnica e instrumento de recolección de datos

Variable	Técnica	Instrumento
Satisfacción del servicio	Encuesta	Cuestionario Satisfacción del servicio

Prueba piloto

Evaluar la idoneidad del cuestionario

Calcular la extensión de la encuesta o el tiempo necesario para completarla

Determinar la calidad de la tarea de los encuestados (Iraossi 2006, p.89)

Tabla 4: *Estadísticos de fiabilidad- de la prueba piloto*

Cuestionario	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Satisfacción del servicio	0,895	22

El coeficiente Alfa de Cronbach obtenido para el cuestionario satisfacción del servicio es de 0,895, lo cual nos permite evidenciar que el instrumento de calidad del servicio tiene una fuerte confiabilidad.

2.7 Validación y confiabilidad de los instrumentos

Se estima la confiabilidad de un instrumento de medición cuando permite determinar que el mismo, mide lo que se quiere medir, y aplicado varias veces, indique el mismo resultado. Hernández y Otros (1.998) indican que “la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados” (p.243).

Tabla 5: *Niveles de confiabilidad de Alfa de Cronbach*

Rango	Magnitud
0.81 – 1.00	Muy alta confiabilidad
0.61 – 0.80	Alta confiabilidad
0,41 - 0,60	Moderada confiabilidad
0. 21. – 0.40	Baja confiabilidad
001 – 0.20	Muy baja confiabilidad

Tabla 6: *Estadísticos de fiabilidad del instrumento*

Variables	Alfa de Cronbach	Nº de Items
Satisfacción del servicio	0,85	22

Para el instrumento satisfacción del servicio, el valor de Alfa de Cronbach obtenido fue de 0,85, el cual evidencia que el instrumento es confiable.

Validez de los instrumentos

Menéndez (2002) la validez de un cuestionario, es la cualidad del instrumento para medir los rasgos o características que se pretenden medir. Por medio de la validación se trata de determinar si realmente el cuestionario mide aquello para lo que fue creado. (p.25)

Tabla 7

Validación del Instrumento según el juicio de expertos

Experto	Satisfacción del servicio
Dra. Roció Fuente Rivera Alvarado	Muy suficiente
Dr. Carlos Medina Soriano	Muy suficiente

Nota: *Opinión de expertos*

El instrumento fue validado por juicio de expertos, para el instrumento calidad del servicio, se logró muy suficiente validez del constructo

2.8 Métodos de análisis de datos

Para el análisis de los datos he utilizados las técnicas estadísticas pertinentes utilizando el software estadístico SPSS, versión, 23

En el estudio se tomó la siguiente variable.

X = Calidad del servicio

Para la interpretación y análisis de la información obtenida se utilizó las técnicas y herramientas estadísticas, entre los cuales están: tablas y figuras a través de los cuales se obtuvo la información necesaria para realizar el análisis descriptivo.

Como la variable de estudio es categórica, su nivel de medición múltiple y el diseño descriptivo simple, para la prueba de los objetivos se utilizó los estadísticos descriptivos utilizando el software estadístico SPSS, versión, 23

2.9 Consideraciones éticas

Hay seis factores principales que proveen un buen marco para el desarrollo ético de las investigaciones:

Valor: la investigación debe buscar mejorar la salud o el conocimiento.

Validez científica: la investigación debe ser metodológicamente sensata, de manera que los participantes de la investigación no pierden su tiempo con investigaciones que deben repetirse.

La selección de seres humanos o sujetos debe ser justa: los participantes en las investigaciones deben ser seleccionados en forma justa y equitativa y sin prejuicios personales o preferencias.

Proporción favorable de riesgo/ beneficio: los riesgos a los participantes de la investigación deben ser mínimos y los beneficios potenciales deben ser aumentados, los beneficios potenciales para los individuos y los conocimientos ganados para la sociedad deben sobrepasar los riesgos.

Consentimiento informado: los individuos deben ser informados acerca de la investigación y dar su consentimiento voluntario antes de convertirse en participantes de la investigación.

Respeto para los seres humanos participantes: Los participantes en la investigación deben mantener protegida su privacidad, tener la opción de dejar la investigación y tener un monitoreo de su bienestar.

Para la realización de este trabajo de investigación, se ha cumplido con los factores principales honestidad y transparencia la obtención de datos, tanto a nivel de encuestas, el buen trato de los participantes (donantes de sangre), por lo tanto se ha cuidado la parte ética del investigador adecuándose a la disposición del reglamento, en otras palabras no se ha forzado ningún dato, todo es

absolutamente real. El enfoque de la investigación es original, y con el propósito de mejorar el conocimiento con una adecuada información bibliográfica.

III. Resultados

3.1 Análisis descriptivo de las variables

Edad de los usuarios donantes

De acuerdo a la Tabla 8 de datos, el 16.40% de los usuarios registran un nivel de adolescentes, en adultos el 39.90% y adulto mayor se registra el 43.70%, siendo el predominante el adulto mayor.

Tabla 8

Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios según la edad

Edad	Frecuencia	Porcentaje
Adolescente	30	16,4
Adulto	73	39,9
Adulto Mayor	80	43,7
Total	183	100,0

Nota: Elaborado con la encuesta edad

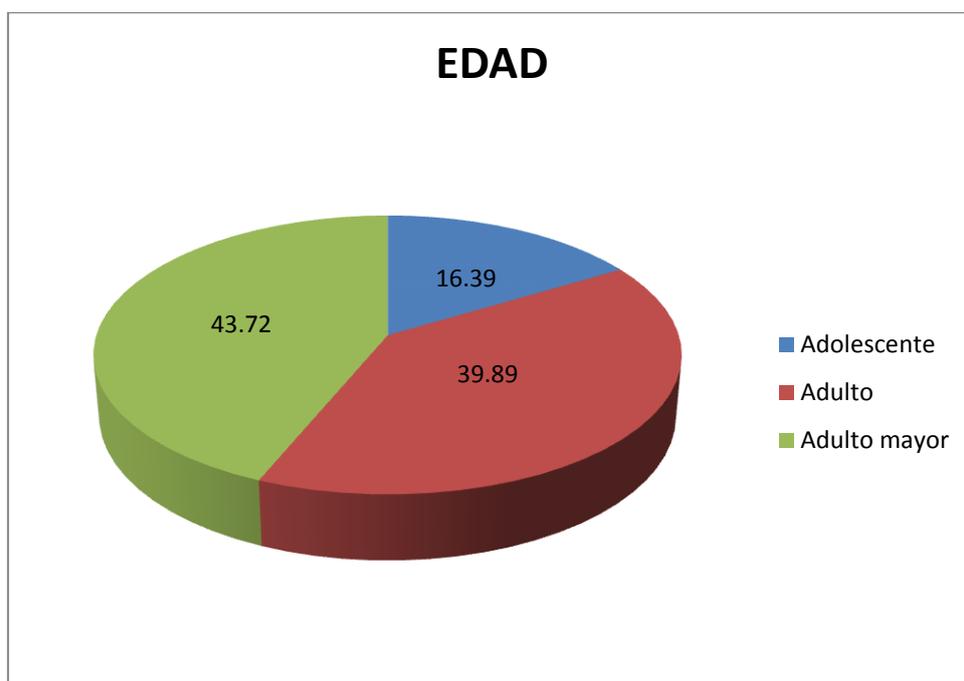


Figura 2. Gráfica de edad

Nota. Elaborado con la encuesta edad

Sexo de los usuarios donantes

De acuerdo a la Tabla 9 de datos, el 53.60% de los usuarios registran un nivel de femenino, y en masculino el 46.40%, siendo el predominante el sexo femenino.

Tabla 9

Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios según el sexo

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	98	53,6
Masculino	85	46,4
Total	183	100,0

Nota: Elaborado con la encuesta sexo

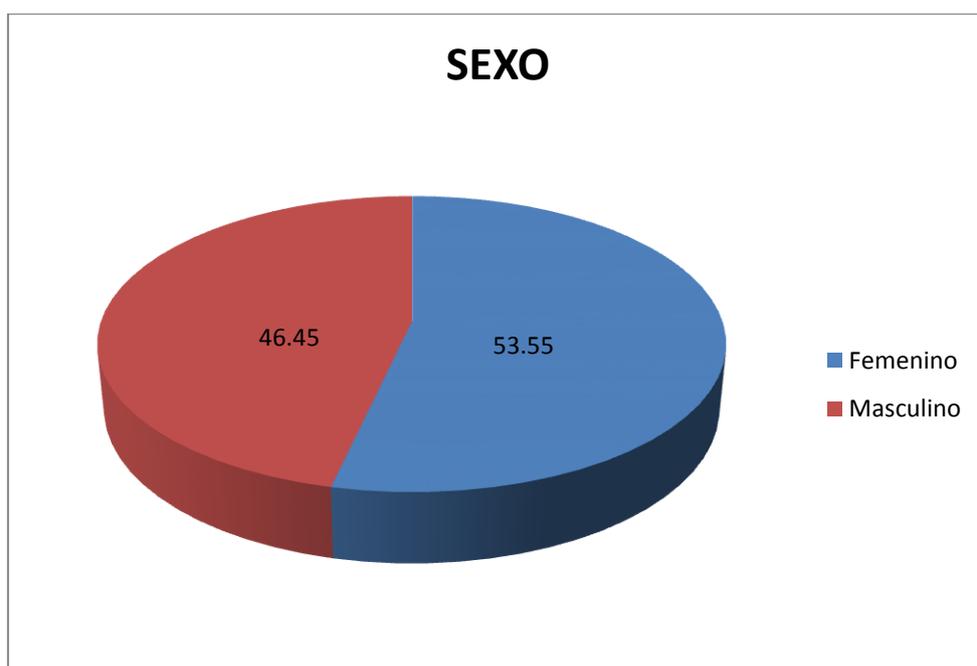


Figura 3. Gráfica de sexo

Nota. Elaborado con la encuesta sexo

Grado de Instrucción

Grado de Instrucción de los usuarios de los donantes

De acuerdo a la Tabla 10 de datos, el 9.80% de los usuarios registran un nivel de primaria, en secundaria el 32.80%, en superior técnico el 37.70 y en universitario el 19.70%, siendo el predominante el superior técnico.

Tabla 10

Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios según el grado de instrucción.

Grado de Instrucción	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	18	9,8
Secundaria	60	32,8
Secundaria	69	37,7
Técnico		
Universitario	36	19,7
Total	183	100,0

Nota: Elaborado con la encuesta grado de instrucción

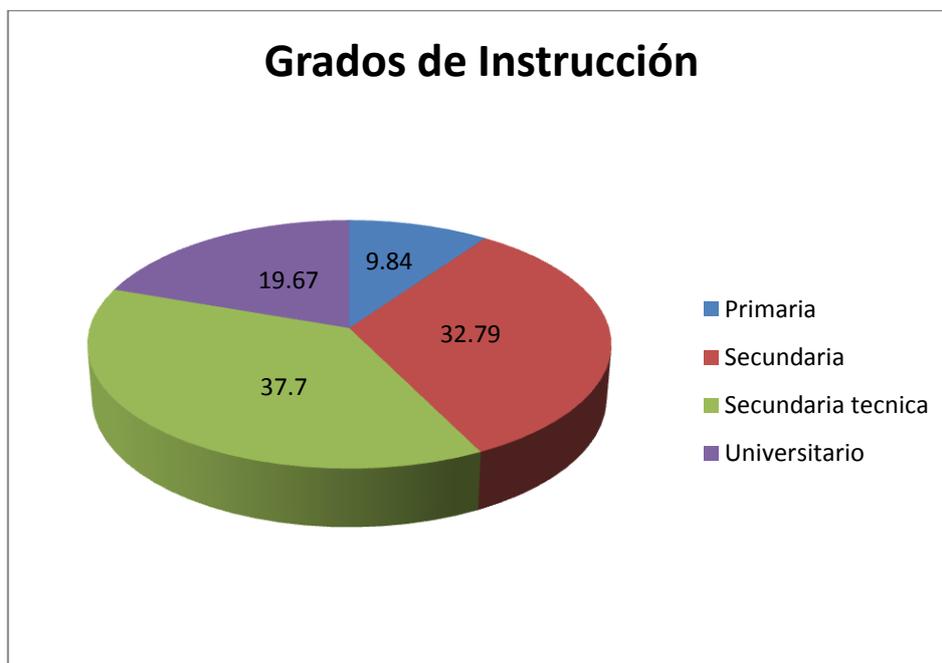


Figura 4. Gráfica de grado de instrucción

Nota. Elaborado con la encuesta grado de instrucción

3.2 Variable 1: Satisfacción del servicio

Los hallazgos se evidencian en la Tabla 11 de datos, el 2.70% de los usuarios del banco de sangre registran un nivel de Muy insatisfecho, en la variable Satisfacción del servicio, el 31.70% un nivel insatisfaccion, el 38.80% un nivel de satisfacción y el 26.80% un nivel de Muy satisfecho.

Tabla 11

Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios según la variable Satisfacción del servicio

Satisfacción del Servicio	Frecuencia	Porcentaje
Muy Insatisfecho	5	2,7
Insatisfecho	58	31,7
Satisfecho	71	38,8
Muy Satisfecho	49	26,8
Total	183	100,0

Nota: Elaborado con las encuestas de Satisfacción del servicio.

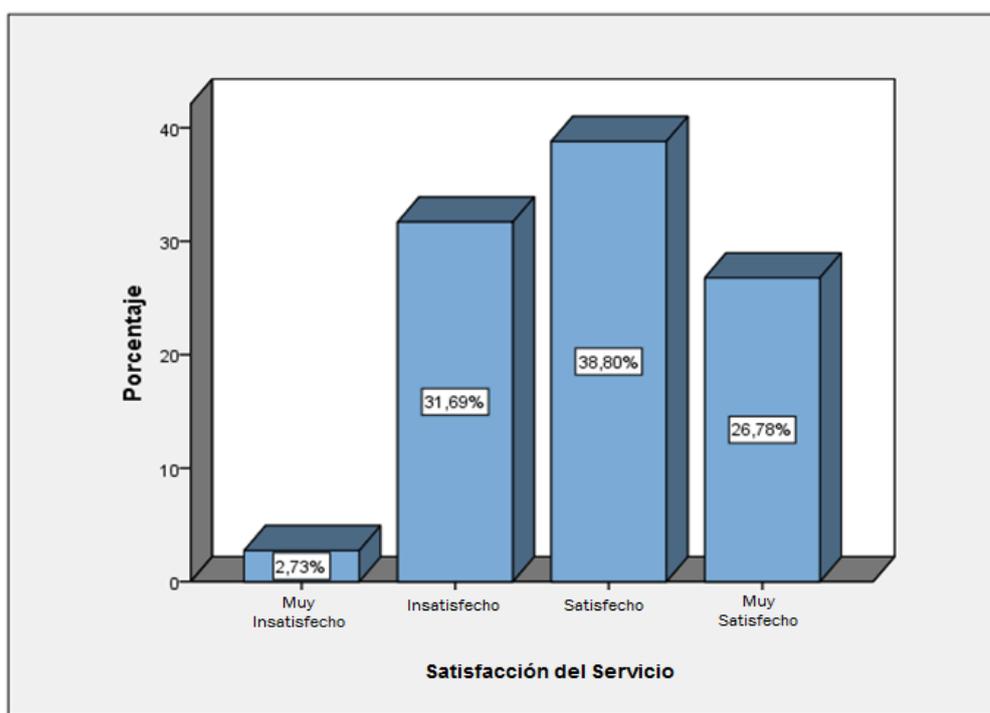


Figura 5. Gráfica de barras de Satisfacción del servicio

Nota. Elaborado con la encuesta de Satisfacción del servicio

3.3 Análisis descriptivo según dimensiones

A continuación se aprecia el resultado descriptivo de la variable percepción de la calidad en el servicio en el banco de sangre del Hospital Público de Lima, 2016.

Aspectos Tangibles

Los hallazgos se evidencian en la Tabla 12 de datos, el 6.60% de los usuarios del banco de sangre registran un nivel de Muy Insatisfecho, en la dimensión tangibilidad, el 31.70% un nivel Insatisfecho, el 37.70% un nivel de satisfacción y el 24.00% un nivel de Muy Satisfecho.

Tabla 12

Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios según la dimensión tangibilidad.

Tangibilidad	Frecuencia	Porcentaje
Muy Insatisfecho	12	6,6
Insatisfecho	58	31,7
Satisfecho	69	37,7
Muy Satisfecho	44	24,0
Total	183	100,0

Nota: Elaborado con la encuesta de tangibilidad

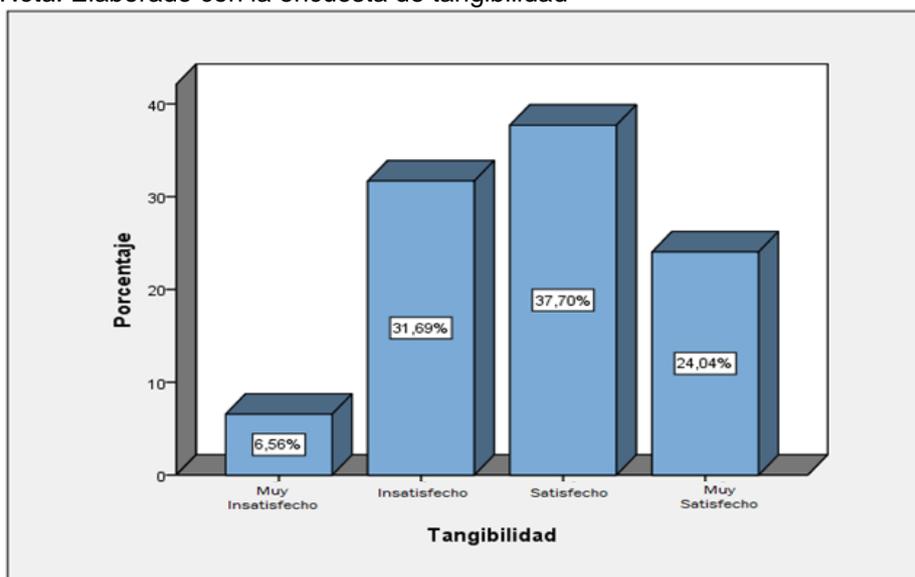


Figura 6. Gráfica de barras de tangibilidad

Nota. Elaborado con la encuesta tangibilidad

Confiabilidad

Los hallazgos se evidencian en la Tabla 13 de datos, el 9.30% de los usuarios del banco de sangre registran un nivel de Muy Insatisfecho, en la dimensión fiabilidad, el 28.40% un nivel de Insatisfecho, el 32.20% un nivel de satisfecho y el 30.10% un nivel de Muy Satisfecho.

Tabla 13

Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios según la dimensión fiabilidad.

Fiabilidad	Frecuencia	Porcentaje
Muy Insatisfecho	17	9,3
Insatisfecho	52	28,4
Satisfecho	59	32,2
Muy Satisfecho	55	30,1
Total	183	100,0

Nota: Elaborado con la encuesta de fiabilidad

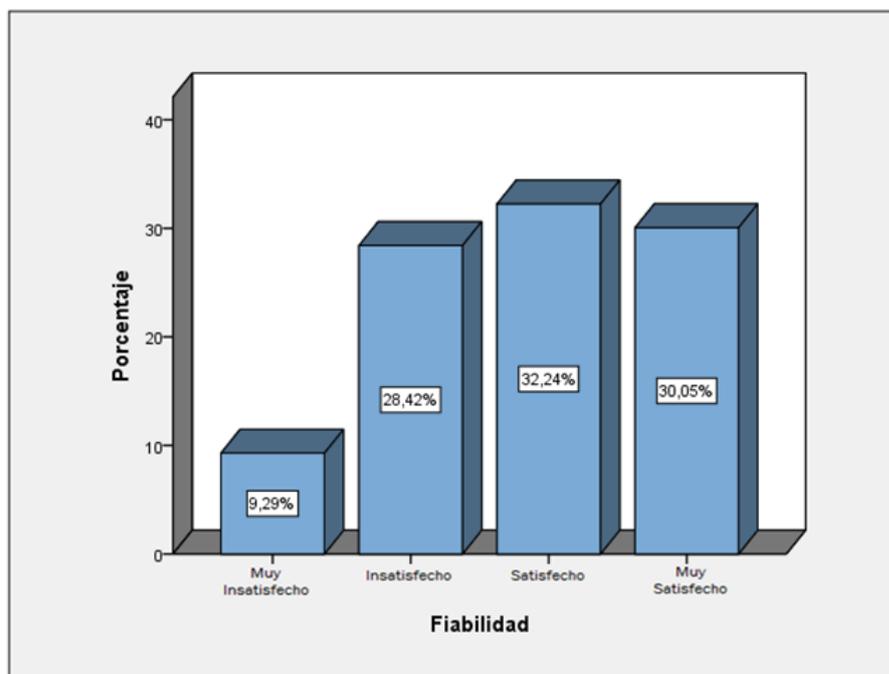


Figura 7. Gráfica de barras de fiabilidad

Nota. Elaborado con la encuesta de fiabilidad

Capacidad de respuesta

Los hallazgos se evidencian en la Tabla 14 de datos, el 7.10% de los usuarios del banco de sangre registran un nivel de Muy Insatisfecho, en la dimensión capacidad de respuesta, el 28.40% un nivel Insatisfecho, el 42.60% un nivel de satisfecho y el 21.90% un nivel de Muy Satisfecho.

Tabla 14

Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios según la dimensión capacidad de respuesta.

Capacidad de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy Insatisfecho	13	7,1
Insatisfecho	52	28,4
Satisfecho	78	42,6
Muy Satisfecho	40	21,9
Total	183	100,0

Nota: Elaborado con la encuesta capacidad de respuesta

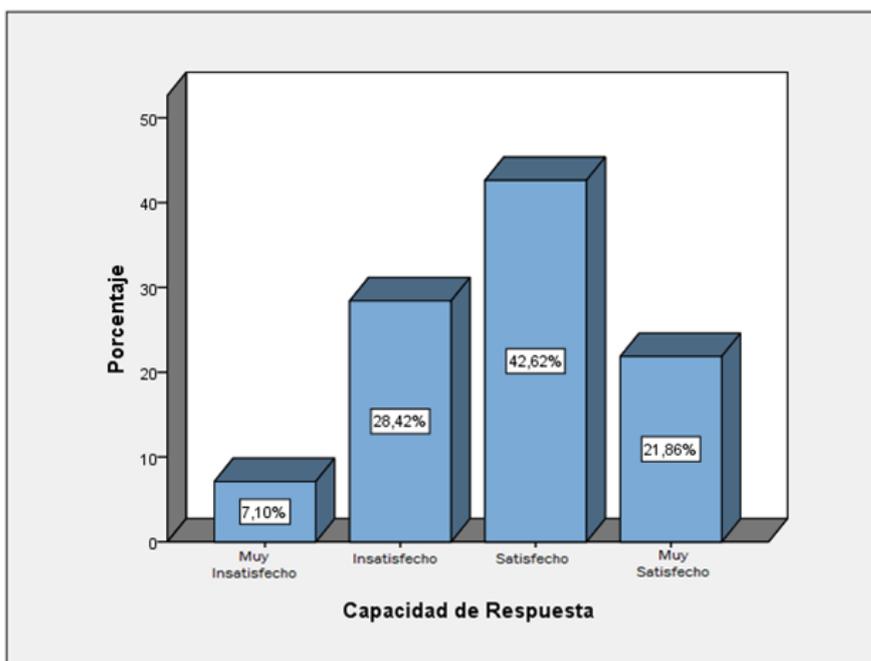


Figura 8. Gráfica de barras de capacidad de respuesta

Nota. Elaborado con la encuesta de capacidad de respuesta

Seguridad

Los hallazgos se evidencian en la Tabla 15 de datos, el 9.80% de los usuarios del banco de sangre registran un nivel de Muy Insatisfecho, en la dimensión seguridad, el 31.70% un nivel Insatisfecho, el 37.20% un nivel de Satisfecho y el 21.30% un nivel de Muy Satisfecho.

Tabla 15

Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios según la dimensión seguridad

Seguridad	Frecuencia	Porcentaje
Muy Insatisfecho	18	9,8
Insatisfecho	58	31,7
Satisfecho	68	37,2
Muy Satisfecho	39	21,3
Total	183	100,0

Nota: Elaborado con la encuesta seguridad

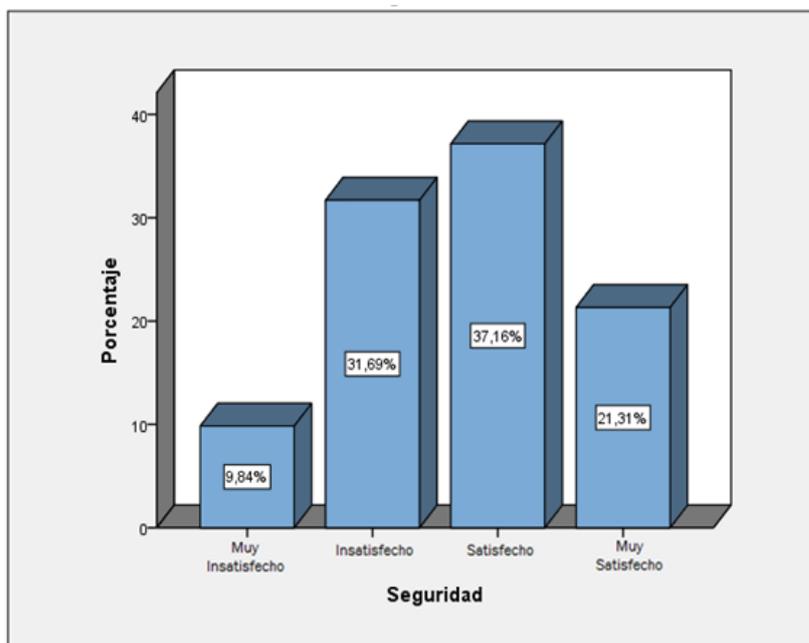


Figura 9. Gráfica de barras de seguridad

Nota. Elaborado con la encuesta de seguridad

Empatía

Los hallazgos se evidencian en la Tabla 16 de datos, el 20.20% de los usuarios del banco de sangre registran un nivel de Muy Insatisfecho, en la dimensión empatía, el 30.60% un nivel Insatisfecho, el 34.40% un nivel de Satisfecho y el 14.80% un nivel de Muy Satisfecho.

Tabla 16

Distribución de frecuencias y porcentajes de usuarios según la dimensión empatía

Empatía	Frecuencia	Porcentaje
Muy Insatisfecho	37	20,2
Insatisfecho	56	30,6
Satisfecho	63	34,4
Muy Satisfecho	27	14,8
Total	183	100,0

Nota: Elaborado con la encuesta empatía

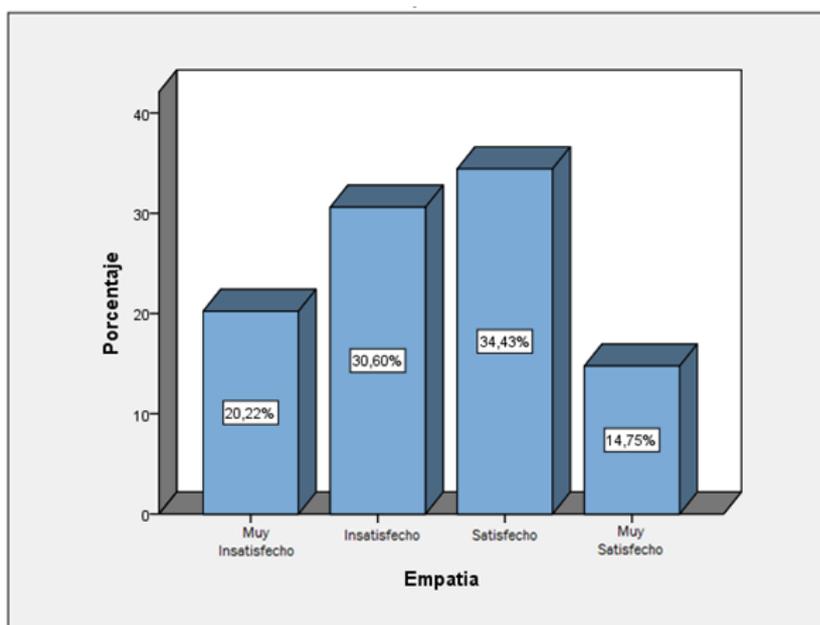


Figura 10. Gráfica de barras de empatía

Nota. Elaborado con la encuesta de empatía

IV. Discusión

Los resultados obtenidos, y de acuerdo al problema y los objetivos de investigación, evidenciamos que:

El objetivo de esta investigación fue describir la percepción de los usuarios de la satisfacción del servicio en el banco de sangre de un Hospital Público de Lima, 2016, para el logro del objetivo de la investigación se tomó los cuestionarios a los usuarios del Hospital Público de Lima graduado en la escala de Likert y elaborado en base a las teorías de la percepción de la satisfacción en el servicio. Este estudio contrasta con la investigación de Avila-Bustos (2016) que afirma que a pesar que existan carencias en la oferta del centro, los servicios más requeridos por los usuarios fueron: medicina general, pediatría, atención posparto, tamizaje neonatal y laboratorio, se evidenció un alto nivel de satisfacción de la población, constituyendo así las principales fortalezas y debilidades de un centro de salud. Asimismo, Ninamango (2014) demuestra en su estudio que existe insatisfacción global; capacidad de respuesta, confiabilidad, elementos tangibles y la empatía y por último la seguridad. El estudio concluyo que en los servicios de medicina existe una gran insatisfacción por parte de los usuarios que se atienden en un establecimiento de salud.

Para la dimensión tangibilidad en la Tabla 12 de datos el 6.60% de los usuarios del banco de sangre registran un nivel de muy insatisfacción, en la dimensión tangibilidad, el 31.70% un nivel insatisfacción, el 37.70% un nivel de satisfacción y el 24.00% un nivel de Muy satisfacción. Siendo el nivel equivalente al 61.70. % de la dimensión tangibilidad el predominante en los usuarios encuestados que afirman su satisfacción del servicio en el banco de sangre de un Hospital Público de Lima, 2016. Se adhiere Parasuramn (1991) al afirmar que tangibilidad está referida a la apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación. En este sentido, el estudio concuerda con Santana (2014) fue encontrado alto nivel de satisfacción de los pacientes con los cuidados de enfermería recibidos a pesar del déficit de calidad. Según los resultados estadísticos, el grado de correlación entre la dimensión el acceso a la atención y la variable satisfacción del donante determinado por el Rho de Spearman = 0,483, indica una correlación moderada positiva, con un p valor de

0.000, donde $p < 0.05$, entonces la relación entre la dimensión acceso a la atención y la variable satisfacción del donante es altamente significativo. Por consiguiente, Civera (2013) afirma que la atención a los pacientes en estos Hospitales es buena aunque existen diferencias de acuerdo a cada Hospital pero son mínimas. El trato a los pacientes en los tres hospitales son buenas ya que es muy personalizado. Las valoraciones obtenidas en la confianza que inspira el personal del Hospital son altas. No obstante, el estudio concuerda con lo propuesto por Zamora (2012) el nivel de satisfacción de los pacientes ya sea a la infraestructura y a la calidad de atención en este servicio, guarda una estrecha relación, manifestándose con un 70,92 %

Los hallazgos de la investigación se evidencian en la Tabla 13 de datos, el 9.30% de los usuarios del banco de sangre registran un nivel de Muy insatisfecho, en la dimensión fiabilidad, el 28.40% un nivel insatisfecho, el 32.20% un nivel de satisfecho y el 30.10% un nivel de Muy satisfecho. Siendo el nivel equivalente al 62.3 % de la dimensión fiabilidad el predominante en los usuarios encuestados que afirman su satisfacción del servicio en el banco de sangre del Hospital Público de Lima, 2016. Se adhiere Parasuramn (1991) al definir la fiabilidad como la habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pactó. El estudio concuerda con la propuesta de Nerea (2011) al manifestar que es necesario identificar las carencias en el servicio, una identificación que requiere mayor importancia en la gestión pública, puesto que con ello se logra una mejora de la calidad de gestión en la calidad del servicio sanitario. No obstante, Huerta (2015) demuestra que la satisfacción global de los encuestados tiene un alto porcentaje sobre todo en la atención de medicina (92,2 %); así mismo las variables que demuestran mayor incidencia de insatisfacción se encuentran precisamente en los servicios de caja, administración y laboratorio del departamento de emergencia. No obstante el trato que brinda los trabajadores de este servicio también es un logro loable, además de los servicios generales que brinda limpieza y comodidad en los establecimientos del servicio de salud.

De los resultados obtenidos en esta investigación, se puede deducir que la dimensión capacidad de respuesta en la Tabla 14 de datos, el 7.10% de los usuarios del banco de sangre registran un nivel de Muy insatisfecho, en la dimensión capacidad de respuesta, el 28.40% un nivel insatisfecho, el 42.60% un nivel de satisfecho y el 21.90% un nivel de muy satisfecho. Siendo el nivel equivalente al 64.5 % de la dimensión capacidad de respuesta el predominante en los usuarios encuestados que afirman su satisfacción del servicio en el banco de sangre de un Hospital Público de Lima, 2016. Se adhiere Parasuramn (1991) Quien definió a la capacidad de respuesta como la disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno. En este sentido, el estudio concuerda con lo propuesto por Ramirez et al. (2014) los resultados sugieren profundizar en el conocimiento la perspectiva poblacional y determinar la necesidad de implementar en los servicios de salud acciones para la mejora continua de la calidad de la atención de salud. Asimismo, Del Salto (2012) demuestra a través de su investigación que La evaluación de los usuarios del Departamento Médico se encuentre satisfechos de la atención entre el 88,97 y el 94,36 % de toda la población del Instituto Nacional Mejía. Más del 50% de los usuarios fueron atendidos sin Historia clínica. Se observó que previa a la atención médica no fueron tomados signos vitales en una proporción considerable de los usuarios atendidos (32%). No existe una adecuada información en post consulta por parte del personal de Enfermería. Alrededor del 98% de los usuarios consideran que el trato del médico es adecuado y solo el 2% consideran que el trato es indiferente. Por último, Pinheiro (2014) alega que que existe una pésima atención en la calidad de los servicios, y se expresa en un 43 %, si atención regular se refiere se obtuvo un 38 %, y si se trata de una buena calidad de atención solo se reservó un 19 %. En relación a la satisfacción se comprobó que el 25 % suele estar muy insatisfecho, el 24 % insatisfecho, 21 % indiferente, 16 % satisfecho y solo el 14 % se muy satisfecho. El estudio concluyo que existen deficiencias no solo en las prácticas que los profesionales de la salud la ejecutan sino también en las políticas públicas establecidas en el sistema de salud.

Los hallazgos de la investigación se evidencian en la Tabla 15 de datos, el 9.80% de los usuarios del banco de sangre registran un nivel de Muy insatisfecho, en la dimensión seguridad, el 31.70% un nivel insatisfacción I, el 37.20% un nivel de satisfecho y el 21.30% un nivel de Muy satisfecho. Siendo el nivel equivalente al 58.5% de la dimensión seguridad el predominante en los usuarios encuestados que afirman su satisfacción del servicio en el banco de sangre de un Hospital Público de Lima, 2016. Se adhiere Parasuramn (1991) al describir que la seguridad está referida a la cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confidencia en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas. En efecto, Ortiz et al. (2013) destaca la importancia de brindar una buena calidad de atención, más aún cuando existe tiempos de demora en espera de atención y diagnóstico, la complejidad de los trámites de la consulta y el maltrato por parte del personal que presta los servicios.

Para la dimensión empatía en la Tabla 16 de datos, el 20.20% de los usuarios del banco de sangre registran un nivel de Muy insatisfecho, en la dimensión empatía, el 30.60% un nivel insatisfacción , el 34.40% un nivel de satisfecho y el 14.80% un nivel de Muy satisfacción. Siendo el nivel equivalente al 49.2 % de la dimensión empatía el predominante en los usuarios encuestados que afirman su satisfacción del servicio en el banco de sangre de un Hospital Público de Lima, 2016. Se adhiere Parasuramn (1991) al sostener que la empatía es la disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares. Cuidado y atención individualizada. En este sentido, Hermida (2015) afirma que la satisfacción se asocia en primer lugar con el trato amable que el personal de salud brinda, por otro lado se encuentra también altos niveles para la complacencia en relación a la asistencia médica, lo que demuestran en realidad validez y soporte en la determinación global de la satisfacción de los usuarios. Así mismo la calidad en estos servicios se convierte en un elemento fundamental para la atención en salud, puesto que exige que el mismo sistema imponga a sus profesionales el cambio de actitud y deje de lado la actitud crítica de los pacientes. No obstante, para Araya (2014) es fundamental darles explicaciones a las autoridades, aun cuando se requiere emplear equipamiento e infraestructura,

puesto que son de mucha utilidad, además se debe proporcionar apoyo al desarrollo del capital humano, puesto que su grado de valor comprende la complementariedad de la satisfacción en los usuarios. Finalmente, Rios (2012) demuestra el trato que recibieron fue 98.9% siendo esta con una discreción hacia el paciente, la privacidad del paciente encontrándose con un 97.7% , el personal de admisión presentándose con un alto porcentaje de 86.2 % se encontraron que recibieron un buen trato.

Los hallazgos orientan sobre la percepción de la Satisfacción del servicio en la tabla 11 de datos, el 2.70% de los usuarios del banco de sangre registran un nivel de Muy insatisfacción severa, en la variable satisfacción, el 31.70% un nivel insatisfacción , el 38.80% un nivel de satisfacción y el 20.80% un nivel de Muy satisfacción . Siendo el nivel equivalente al 65.6 % de la variable percepción de la calidad del servicio el predominante en los usuarios encuestados que afirman su satisfacción en la calidad del servicio en el banco de sangre del Hospital Nacional Cercado de Lima, 2016. Se adhiere Parasuramn (1991) al definir la satisfacción es la condición que se diferencia entre las expectativas y percepciones de los usuarios. De este modo, un balance ventajoso para las percepciones, de manera que éstas superaran a las expectativas, implicaría una elevada calidad percibida del servicio, y alta satisfacción con el mismo.

V. Conclusiones

- Primera.** Los hallazgos orientan sobre la percepción de la satisfacción del servicio en el banco de sangre de un Hospital Público de Lima, 2016 (Tabla 11), se concluye que existe un nivel de satisfacción de los usuarios y lo constituye un 65.6% del total de la muestra.
- Segunda** Se llega a la conclusión que existe un nivel de satisfacción de los usuarios equivalente al 61.7% en la tangibilidad de la percepción de la calidad en los servicios en el banco de sangre de un Hospital Público de Lima, 2016. (Tabla 12).
- Tercera** En el estudio se concluye que existe un nivel de satisfacción de los usuarios equivalente al 62.3% en la fiabilidad de la percepción de la calidad en los servicios en el banco de sangre de un Hospital Público de Lima, 2016 (Tabla 13).
- Cuarta** Se establece como conclusión que existe un nivel de satisfacción de los usuarios equivalente al 64.5% en la capacidad de respuesta en la percepción de la calidad en los servicios en el banco de sangre de un Hospital Público de Lima, 2016. (Tabla 14).
- Quinta** Los hallazgos orientan sobre la seguridad de la percepción de la satisfacción del servicio en el banco de sangre de un Hospital Público de Lima, 2016 (Tabla 15), se concluye que existe un nivel de satisfacción de los usuarios y lo constituye un 58.5% del total de la muestra.
- Sexta** Los hallazgos orientan sobre la empatía de la percepción de la satisfacción del servicio en el banco de sangre de un Hospital Público de Lima, 2016 (Tabla 16), se concluye que existe un nivel de satisfacción de los usuarios y lo constituye un 49.2% del total de la muestra.

VI. Recomendaciones

- Primera** Para profundizar los resultados se sugiere complementar estudios de tipo Cualitativo, que permitan levantar información para mayor conocimiento, con la variable a satisfacción percibida en los usuarios en la atención de salud.
- Segunda:** Incorporar a través de un Buzón de sugerencias, la evaluación de los usuarios respecto de su satisfacción y la calidad percibida en la atención de los servicios de salud, para que a través de estas mediciones logren mejorar la gestión administrativa en salud, con el objetivo de ofrecer un servicio acorde con los deseos, necesidades y expectativas de los usuarios de los servicios
- Tercera** Mediante el presente estudio de investigación, se detectan los principales elementos o factores que mayor influencia tienen en las distintas dimensiones de satisfacción percibida por los usuarios de los centros asistenciales, siendo importante profundizar en su estudio e intentar aplicar los resultados en la gestión de la salud de nuestras instituciones, para garantizar la eficiencia de la misma.
- Cuarta** Trabajar siempre y de manera continua con el personal que labora en el Hospitales Público, realizando talleres de sensibilización sobre la atención a los usuarios y satisfacción enfocándolos en la importancia de la calidad y Calidez.

VII. Referencias Bibliográficas

- Ávila Bustos, T. (2016) *Calidad en la atención de los servicios de salud desde la óptica del usuario en el centro San Vicente de Paúl de la ciudad de Esmeraldas*. Tesis de maestría en administración de empresas. PUCESE, Esmeraldas – Ecuador.
- Araya, C. (2014) *Calidad Percibida en la atención odontológica a una población urbana usuaria de un centro de salud familiar, una valoración empírica de los elementos intangibles de los servicios de salud, Talcahuano, Chile*. Tesis doctoral, Universidad de Córdoba-Universidad de Concepción.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación*, 2da edición. México, Pearson
- Berry, L., Bennett, D., y Brown, C. (2009). *Calidad de Servicio: una ventaja estratégica para instituciones de salud*. México: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Civera, M (2013) “*Análisis de la relación de la calidad y satisfacción en el ámbito Hospitalario en función del modelo de gestión establecido*” (Tesis Maestría). Universidad de Alicante, Valencia, España
- Cordova, H. (2007) *Satisfacción plena*. (6ª ed.). Madrid: Morata
- Daglio, M (2011). *Calidad en salud*. México DF: UNESCO
- Del Salto, G (2012) “*Evaluación De La Calidad De Atención Y Satisfacción Del Usuario Que Asiste A La Consulta en el Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía .En el periodo 2012*”. (Tesis Maestría). Universidad de Guayaquil, Ecuador
- Donabedian A. (1995). *Continuidad y cambio en la búsqueda de la Calidad de Atención a la Salud*. Sociedad Mexicana de Calidad de Atención a la Salud.

- Donabedian, A. (2008). *La calidad de la asistencia*. Santiago: Fondo de Cultura Económica
- Espinoza, R (2004) “*Satisfacción del usuario en la consulta externa del Centro de Salud José Leonardo Ortiz, Chiclayo*.”
- Farfán Machaco, Y (2007) *La fiabilidad Editorial moderna*, Cusco - Perú.
- Fernandez, I, López-Pérez, B.; Marquez, M. (2008) *Empatía: Medidas, teorías y aplicaciones en revisión*. Rev. Anales de Psicología 24 (2): 284-298. Universidad Autónoma de Madrid.
- Fernández, L (2012). *Satisfacción usuaria: Un desafío permanente* Santiago de Chile: Santillana
- García, H (2013) “*Percepción y expectativas de la Calidad de la Atención de los Servicios de Salud de los usuarios del Centro de Salud Delicias Villachorillos en el período Febrero-Mayo 2013*” (Título profesional)..
- González, H. (2006). *Manual de calidad y los procedimientos requeridos específicamente por la norma ISO 9001, 2006*.
- Grande, M. (2007) *Metodología de la Investigación científica*. (2ª ed.). México: Limusa.
- Hernández (2015) *Satisfacción del usuario* México: Mc Graw Hill
- Hermida D. (2015). Tesis *Satisfacción de la Calidad de Atención brindada a los usuarios de la consulta externa del Centro de Salud No 2*. Cuenca, Ecuador

- Huerta E. (2015). Tesis *Nivel de Satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza*. UNMSM, Lima.
- Huiza, G (2006) “*Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval*”,(Tesis maestría en Enfermería).
- Juran, M. (1990) *Gestión de la calidad de salud*. (4^a.ed) Barcelona: Ariel
- Kerlinger, F (2008). *Investigación del Comportamiento*. México: Mc Graw Hill.
- Leppard, T y Molyneux, F. (1998) *Calidad de servicio en un hospital*. México: Mc Graw Hill
- Maldonado, M, Nuñez, G y Vásquez, R. (2009).*Donantes de sangre*. (2^a. ed.). Buenos Aires: Ateneo
- Menéndez, D. (2002) *Metodología de la Investigación*. (6^a ed.). Madrid: Morata
- Méndez, G. (2006): *El usuario externo* (8^{va} ed.). Santiago: Fondo de Cultura Económica
- Nerea, D (2011). *Evaluación de la calidad asistencial percibida de los usuarios ingresados en centros hospitalarios del Servicio Vasco de Salud - Osakidetza*. (Tesis Maestría). Universidad del País Vasco España
- Ninamango, H (2014) “*Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna*”. Hospital Nacional Arzobispo Loayza
- Oliver, M. (2013) *La calidad del servicio desde la perspectiva del cliente* Colombia: Editorial el manual moderno.

Organización Mundial de la Salud/Organización Panamericana de la Salud, (2007) *Política y estrategia regional para la garantía de la calidad de la atención sanitaria, incluyendo la seguridad del paciente*. 27a Conferencia Sanitaria Panamericana 59a Sesión del Comité Regional, Washington, D.C.

Organización Mundial de la Salud, (2008). *Investigación en seguridad del paciente*. Francia.

Ortiz et al, A (2013) “*Consulta externa en instituciones de salud de Hidalgo, según la opinión de los usuarios*.” (Tesis Maestría). Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, México.

Parasuraman, Z. (1988). *Investigación Calidad de Atención Percibida*

Parasuraman, V, Zeithaml, LL Berry (2008) *Calidad en el servicio* (2ª. ed.). Buenos Aires: Ateneo

Pedraza, D. (2014) *La donación de sangre*. (6ª ed.). Madrid: Morata

Pedraza, H (2014) “*Calidad de atención y su impacto en la captación de los donantes de sangre*”. (Tesis Maestría). Universidad Autónoma de Tamaulipas, México

Peresson, H (2007) citando a. Zimmermann y Enell (1993). *Calidad del servicio*. (3ª ed.).Barcelona: Graó.

Philip, C. (2009). *Quality is Free: The Art of Making Quality Certain*. New York: Mc Graw Hill.

Pinheiro Cruz. (2014) *Calidad de atención y percepción de la satisfacción de los usuarios asociados a la estrategia salud de la familia (ESF) municipio de Ibicuí, Bahía, Brasil*.

- Ramírez, G y COL, H (2014) "*Percepción de la calidad de la atención de los servicios de México, perspectiva de los usuarios*". (Tesis Maestría) Universidad Tecnológica de Tula
- Ramos Torres, Luz Alvina. (2015) *Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del Usuario externo del centro de Salud de Pícsi*. Tesis de maestría. USMP, Lima.
- Rios. L. (2012), *Percepción de la calidad de la atención en el Programa de Planificación Familiar del Hospital Nacional Arzobispo Loayza perspectiva de los usuarios*: Lima, enero – febrero, 2012. UNMSM, LIMA.
- Rojas, M. (2006), *Perspectivas y percepciones del usuario*, Santiago de Chile: Santillana
- Sandoval; R., León;G., Rojas, M., Cortés, L., Gómez, R.,y Martínez,F. (2004) *Satisfacción del usuario externo*. Barcelona: Gestión 2000
- Santana et al, M (2014) "*Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza* "(Tesis Maestría) Universidad de Brasilia, Brasil.
- Suñol, R, et al. (1996).*Ponencia Calidad de Atención*. Fundación Avedis Donabedian.
- Suñol, D (2001) *Evaluación de la calidad asistencial*. Colombia: Editorial el manual moderno.
- Tamayo, M. (2008) *Metodología de la Investigación científica*. (2ª ed.).México: Limusa.
- Tschohl, R (2001) *Calidad de Servicio*. (6ª ed.). Madrid: Morata

Villegas et al, M. (2011) *Metodología de la investigación científica* Barcelona: Herder

Wajajay. N. (2013) *Percepción de la calidad de atención del parto en usuarias del servicio de centro obstétrico del hospital nacional Daniel Alcides Carrión. Enero - Febrero 2013*". UNMSM, Lima

Zamora, S. (2015) *Satisfacción de los usuarios externos acerca de la infraestructura y de la calidad de atención en la consulta del servicio de gineco-obstetricia del Hospital de la Solidaridad*. Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.

Zeithman, Valerie A. y Bitner, J. (2002) *Marketing de servicio*. 2da Edición, Editorial, Fic Graw Hill Interamericana

Anexos

Anexo 1 Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	METODOLOGIA	VARIABLES E INDICADORES				
			Variable(X): Auditoría gubernamental				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Problema General ¿Cuál es la percepción de la satisfacción del servicio en el banco de sangre de un Hospital Público de Lima, 2016? Problema Especifico 1 ¿Cuál es la percepción de los aspectos tangibles en la satisfacción del servicio en el banco de sangre de un Hospital Público de Lima, 2016? Problema Especifico 2 ¿Cuál es la percepción de la fiabilidad en la satisfacción del servicio en el banco de sangre de un Hospital Público de Lima, 2016? Problema Especifico 3 ¿Cuál es la percepción de la respuesta rápida en la satisfacción del servicio en el banco de sangre de un Hospital Público de Lima, 2016? Problema Especifico 4 ¿Cuál es la percepción de la seguridad en la satisfacción del servicio en el banco de sangre de un Hospital Público de Lima, 2016? Problema Especifico 5 ¿Cuál es la percepción de la empatía en la satisfacción del servicio en el banco de sangre de un Hospital Público de Lima, 2016?	Objetivo General Describir la percepción de la satisfacción del servicio en el banco de sangre de un Hospital Público de Lima, 2016 Objetivo Especifico 1 Describir la percepción de los aspectos tangibles en la satisfacción del servicio en el banco de sangre de un Hospital Público de Lima, 2016 Objetivo Especifico 2 Describir la percepción de la fiabilidad en la satisfacción del servicio en el banco de sangre de un Hospital Público de Lima, 2016 Objetivo Especifico 3 Describir la percepción de la respuesta rápida en la satisfacción del servicio en el banco de sangre de un Hospital Público de Lima, 2016 Objetivo Especifico 4 Describir la percepción de la seguridad en la satisfacción del servicio en el banco de sangre de un Hospital Público de Lima, 2016 Objetivo Especifico 5 Describir la percepción de la empatía en la satisfacción del servicio en el banco de sangre de un Hospital Público de Lima, 2016	El estudio se organiza en varios aspectos tales como su finalidad, carácter, naturaleza, dimensión temporal y orientación que asume (Abanto, 2014) El tipo de estudio es básica Es un estudio cuantitativo, se centra en aspectos observables y susceptibles de cuantificación de fenómenos y se sirve de pruebas estadísticas para el análisis de datos Su diseño no experimental descriptivo, observacional y de corte transversal. Población Son los 700 usuarios del banco de sangre de un Hospital Público de Lima, 2016 Muestra La muestra está integrada por 183 usuarios el banco de sangre Técnica: La encuesta Instrumento: Cuestionario Estadísticos: Descriptivos	Aspectos tangibles	Letreros Carteles Informes Orientación Atención Comodidad	1 - 4	Más baja calificación (1) Más alta calificación (7)	Muy Satisfecho (111 – 154)
			Confiabilidad	Información Programación Orden Facilidad	5 - 9		Satisfacción (67 -110)
			Capacidad de respuesta	Rapidez Análisis Exámenes Ventas.	10-14		insatisfacción (23 - 66)
			Seguridad	Privacidad Motivación Tiempo Confianza	15-18		Muy Insatisfecho severa (0 – 22)
			Empatía	Amabilidad Respeto Interés Comprensión Explicación	19-22		
			Fuente: SERVQUAL – MINSA 2011				

Anexo 2

Cuestionario Satisfacción del servicio

Buenos días estamos haciendo un estudio con los usuarios para conocer mejor sus necesidades y su opinión sobre el servicio que se le brinda aquí. Esta encuesta es anónima y sus respuestas son confidenciales, así que le agradecemos ser lo más sincero posible. Llene los espacios en blanco y marque con un aspa la alternativa que crea más conveniente.

Se miden diferentes aspectos a lo que Uds. deben responder marcando una "X" un numero entre el 1 al 4. Siendo el 1=Muy Insatisfecho, 2=Insatisfecho, 3=Satisfecho y 4=Muy Satisfecho.

Edad:

Sexo: M..... F.....

Grado de instrucción: Analfabeto.....

Alfabeto.....

Procedencia:

ELEMENTOS TANGIBLES		1	2	3	4
1	Las instalaciones físicas (edificio en general - paredes, puertas, ventanas de salas de espera, consultorios, pasillos, etc.) tengan una apariencia agradable				
2	La limpieza de las instalaciones físicas (el edificio) así como de camillas, camas y silletería, sea impecable				
3	La presentación personal de los empleados sea excelente				
4	Las carteleras, anuncios, folletos, avisos de señalización u hojas informativas, sean visualmente atractivas.				
FIABILIDAD					
5	El tiempo de espera desde el momento en que llega a la institución hasta que atienden a un usuario para una cita médica, sea corto.				
6	Siempre se cumpla con la fecha y hora que le asignan a un usuario para citas médicas, exámenes u otros servicios programados				
7	La secuencia (orden) y continuidad con la que se presta la atención al usuario (por ejemplo: revisión médica - exámenes – banco de sangre) sea apropiada.				
8	Cuando un usuario tiene algún problema, los empleados se muestren muy interesados en resolverlo				
9	El personal de salud y otros empleados transmitan al usuario alto grado de confianza.				
CAPACIDAD DE RESPUESTA					
10	El tiempo de espera en la institución para pedir una cita médica, examen u otros servicios programados, sea corto				
11	Los funcionarios siempre estén dispuestos a resolver las preguntas o inquietudes de los usuarios				

12	Los funcionarios siempre agilicen su trabajo para atenderle en el menor tiempo posible				
13	Los funcionarios cooperen entre sí para responder a las necesidades de los usuarios				
14	La respuesta a las quejas o reclamos de los usuarios.				
	SEGURIDAD				
15	La solución dada por el personal médico y los empleados, a la necesidad de salud de un usuario, sea apropiada				
16	La sala de atención donde ubiquen al usuario siempre sea la apropiada para reducir riesgos o complicaciones mayores a su problema de salud				
17	El personal médico y de enfermería tengan toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas de salud de los usuarios.				
18	El personal de salud responda apropiadamente a las inquietudes o preguntas de los usuarios				
	EMPATÍA				
19	El trato dado a los usuarios por parte de los/las médicos/as sea excelente				
20	El trato dado a los usuarios por parte de las/los auxiliares de enfermería sea excelente				
21	La atención a las necesidades individuales de los usuarios, sea excelente				
22	La comprensión de los empleados frente a las necesidades y sentimientos de los usuarios, sea excelente				

Anexo 3																											
Base datos Calidad del Servicio																											
N°	Tangibilidad				Fiabilidad					Cap. Respuesta					Seguridad				Empatía								
	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8	it9	it10	it11	it12	it13	it14	it55	it16	it17	it18	it19	it20	it21	it22					
1	1	3	2	2	8	2	1	2	2	2	9	4	3	5	5	4	21	5	1	1	4	11	5	3	3	5	16
2	2	5	5	3	15	5	2	5	3	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19
3	2	5	4	4	15	5	2	4	4	5	20	5	5	5	5	4	24	4	5	5	4	18	5	5	3	3	16
4	2	5	5	5	17	5	2	5	5	5	22	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	1	5	16
5	1	4	2	5	12	3	1	2	5	3	14	4	5	4	4	3	20	5	3	5	3	16	1	5	5	3	14
6	3	4	4	4	15	5	3	4	4	5	21	3	5	3	5	5	21	5	5	5	5	20	1	3	5	5	14
7	2	5	5	5	17	5	2	5	5	5	22	5	5	5	5	5	25	5	3	5	5	18	5	5	5	5	20
8	2	4	2	2	10	3	2	2	2	3	12	4	5	5	4	4	22	4	4	4	5	17	5	3	4	3	15
9	2	5	5	5	17	5	2	5	5	5	22	5	5	5	5	3	23	5	5	5	5	20	3	5	5	5	18
10	4	4	5	4	17	5	4	5	4	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
11	1	4	3	5	13	4	1	3	5	4	17	4	5	4	5	5	23	3	5	3	1	12	3	3	3	3	12
12	2	4	4	3	13	5	2	4	3	5	19	3	5	2	4	3	17	4	5	3	4	16	4	3	2	1	10
13	1	2	2	2	7	4	1	2	2	4	13	3	4	5	2	4	18	4	3	3	3	13	4	3	3	5	15
14	1	4	3	5	13	4	1	3	5	4	17	4	3	5	4	4	20	1	5	3	5	14	3	1	5	3	12
15	2	5	3	5	15	4	2	3	5	4	18	4	4	4	5	4	21	4	3	5	4	16	2	4	3	3	12
16	2	5	5	5	17	5	2	5	5	5	22	5	5	5	5	5	25	3	5	5	1	14	3	5	5	4	17
17	2	4	2	1	9	4	2	2	1	4	13	3	5	4	3	2	17	4	5	3	4	16	3	4	4	3	14
18	2	4	5	5	16	3	2	5	5	3	18	5	3	5	3	5	21	5	3	3	3	14	1	3	4	4	12
19	3	4	5	5	17	5	3	5	5	5	23	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	18	5	4	4	4	17
20	2	4	2	2	10	3	2	2	2	3	12	4	5	5	5	4	23	5	4	3	4	16	1	5	3	5	14
21	2	4	3	1	10	5	2	3	1	5	16	4	5	5	5	1	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
22	2	5	5	5	17	5	2	5	5	5	22	5	5	5	5	4	24	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20
23	3	4	3	5	15	2	3	3	5	2	15	3	5	5	2	5	20	5	5	5	5	20	4	3	2	4	13
24	2	5	5	4	16	5	2	5	4	5	21	4	5	4	5	4	22	5	5	5	5	20	3	4	4	3	14
25	3	4	2	5	14	2	3	2	5	2	14	3	5	3	5	2	18	5	3	3	3	14	3	3	5	4	15
26	3	4	2	2	11	2	3	2	2	2	11	3	5	5	4	3	20	5	4	2	4	15	3	4	1	5	13
27	2	4	2	5	13	3	2	2	5	3	15	3	4	3	4	5	19	4	3	4	1	12	4	3	5	5	17
28	2	5	3	5	15	4	2	3	5	4	18	4	4	4	4	3	19	3	4	4	3	14	5	2	4	3	14
29	2	4	2	1	9	5	2	2	1	5	15	3	5	4	3	1	16	4	5	3	4	16	4	3	2	1	10
30	2	4	4	4	14	3	2	4	4	3	16	4	5	4	4	3	20	5	4	3	2	14	2	5	2	3	12
31	3	3	5	5	16	5	3	5	5	5	23	5	5	5	5	3	23	5	4	4	5	18	5	4	4	3	16
32	2	4	4	4	14	3	2	4	4	3	16	4	4	5	5	1	19	4	5	5	4	18	3	4	4	4	15
33	1	4	2	5	12	5	1	2	5	5	18	3	5	4	4	1	17	4	3	5	2	14	3	3	3	3	12
34	2	5	5	5	17	5	2	5	5	5	22	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	3	5	5	18
35	3	4	3	5	15	4	3	3	5	4	19	5	4	4	5	4	22	5	4	5	4	18	3	3	5	4	15
36	2	4	4	4	14	5	2	4	4	5	20	3	4	4	3	1	15	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13
37	1	4	4	4	13	5	1	4	4	5	19	3	4	5	3	2	17	4	5	3	4	16	3	4	4	3	14
38	1	4	3	5	13	4	1	3	5	4	17	4	3	5	4	4	20	1	5	3	5	14	3	1	5	3	12
39	2	5	3	5	15	4	2	3	5	4	18	4	4	4	5	4	21	4	3	5	4	16	2	4	3	3	12
40	1	4	3	5	13	4		3	5	4	16	4	3	5	4	4	20	1	5	3	5	14	3	1	5	3	12
41	2	5	5	3	15	5	2	5	3	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19

42	2	5	4	4	15	5	2	4	4	5	20	5	5	5	5	4	24	4	5	5	4	18	5	5	3	3	16
43	2	5	5	5	17	5	2	5	5	5	22	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	1	5	16
44	1	4	2	5	12	3	1	2	5	3	14	4	5	4	4	3	20	5	3	5	3	16	1	5	5	3	14
45	3	4	4	4	15	5	3	4	4	5	21	3	5	3	5	5	21	5	5	5	5	20	1	3	5	5	14
46	2	5	5	5	17	5	2	5	5	5	22	5	5	5	5	5	25	5	3	5	5	18	5	5	5	5	20
47	2	4	2	2	10	3	2	2	2	3	12	4	5	5	4	4	22	4	4	4	5	17	5	3	4	3	15
48	2	5	5	5	17	5	2	5	5	5	22	5	5	5	5	3	23	5	5	5	5	20	3	5	5	5	18
49	4	4	5	4	17	5	4	5	4	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
50	1	4	3	5	13	4	1	3	5	4	17	4	5	4	5	5	23	3	5	3	1	12	3	3	3	3	12
51	2	4	4	3	13	5	2	4	3	5	19	3	5	2	4	3	17	4	5	3	4	16	4	3	2	1	10
52	1	2	2	2	7	4	1	2	2	4	13	3	4	5	2	4	18	4	3	3	3	13	4	3	3	5	15
53	1	4	3	5	13	4	1	3	5	4	17	4	3	5	4	4	20	1	5	3	5	14	3	1	5	3	12
54	2	5	3	5	15	4	2	3	5	4	18	4	4	4	5	4	21	4	3	5	4	16	2	4	3	3	12
55	2	5	5	5	17	5	2	5	5	5	22	5	5	5	5	5	25	3	5	5	1	14	3	5	5	4	17
56	2	4	2	1	9	4	2	2	1	4	13	3	5	4	3	2	17	4	5	3	4	16	3	4	4	3	14
57	2	4	5	5	16	3	2	5	5	3	18	5	3	5	3	5	21	5	3	3	3	14	1	3	4	4	12
58	3	4	5	5	17	5	3	5	5	5	23	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	18	5	4	4	4	17
59	2	4	2	2	10	3	2	2	2	3	12	4	5	5	5	4	23	5	4	3	4	16	1	5	3	5	14
60	2	4	3	1	10	5	2	3	1	5	16	4	5	5	5	1	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
61	1	3	2	2	8	2	1	2	2	2	9	4	3	5	5	4	21	5	1	1	4	11	5	3	3	5	16
62	2	5	5	3	15	5	2	5	3	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19
63	2	5	4	4	15	5	2	4	4	5	20	5	5	5	5	4	24	4	5	5	4	18	5	5	3	3	16
64	2	5	5	5	17	5	2	5	5	5	22	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	1	5	16
65	1	4	2	5	12	3	1	2	5	3	14	4	5	4	4	3	20	5	3	5	3	16	1	5	5	3	14
66	3	4	4	4	15	5	3	4	4	5	21	3	5	3	5	5	21	5	5	5	5	20	1	3	5	5	14
67	2	5	5	5	17	5	2	5	5	5	22	5	5	5	5	5	25	5	3	5	5	18	5	5	5	5	20
68	2	4	2	2	10	3	2	2	2	3	12	4	5	5	4	4	22	4	4	4	5	17	5	3	4	3	15
69	2	5	5	5	17	5	2	5	5	5	22	5	5	5	5	3	23	5	5	5	5	20	3	5	5	5	18
70	4	4	5	4	17	5	4	5	4	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
71	1	4	3	5	13	4	1	3	5	4	17	4	5	4	5	5	23	3	5	3	1	12	3	3	3	3	12
72	2	4	4	3	13	5	2	4	3	5	19	3	5	2	4	3	17	4	5	3	4	16	4	3	2	1	10
73	1	2	2	2	7	4	1	2	2	4	13	3	4	5	2	4	18	4	3	3	3	13	4	3	3	5	15
74	1	4	3	5	13	4	1	3	5	4	17	4	3	5	4	4	20	1	5	3	5	14	3	1	5	3	12
75	2	5	3	5	15	4	2	3	5	4	18	4	4	4	5	4	21	4	3	5	4	16	2	4	3	3	12
76	2	5	5	5	17	5	2	5	5	5	22	5	5	5	5	5	25	3	5	5	1	14	3	5	5	4	17
77	2	4	2	1	9	4	2	2	1	4	13	3	5	4	3	2	17	4	5	3	4	16	3	4	4	3	14
78	2	4	5	5	16	3	2	5	5	3	18	5	3	5	3	5	21	5	3	3	3	14	1	3	4	4	12
79	3	4	5	5	17	5	3	5	5	5	23	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	18	5	4	4	4	17
80	2	4	2	2	10	3	2	2	2	3	12	4	5	5	5	4	23	5	4	3	4	16	1	5	3	5	14
81	2	4	3	1	10	5	2	3	1	5	16	4	5	5	5	1	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20

82	2	5	5	5	17	5	2	5	5	5	22	5	5	5	5	4	24	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20
83	3	4	3	5	15	2	3	3	5	2	15	3	5	5	2	5	20	5	5	5	5	20	4	3	2	4	13
84	2	5	5	4	16	5	2	5	4	5	21	4	5	4	5	4	22	5	5	5	5	20	3	4	4	3	14
85	3	4	2	5	14	2	3	2	5	2	14	3	5	3	5	2	18	5	3	3	3	14	3	3	5	4	15
86	3	4	2	2	11	2	3	2	2	2	11	3	5	5	4	3	20	5	4	2	4	15	3	4	1	5	13
87	2	4	2	5	13	3	2	2	5	3	15	3	4	3	4	5	19	4	3	4	1	12	4	3	5	5	17
88	1	3	2	2	8	2	1	2	2	2	9	4	3	5	5	4	21	5	1	1	4	11	5	3	3	5	16
89	2	5	5	3	15	5	2	5	3	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19
90	2	5	4	4	15	5	2	4	4	5	20	5	5	5	5	4	24	4	5	5	4	18	5	5	3	3	16
91	2	5	5	5	17	5	2	5	5	5	22	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	1	5	16
92	1	4	2	5	12	3	1	2	5	3	14	4	5	4	4	3	20	5	3	5	3	16	1	5	5	3	14
93	3	4	4	4	15	5	3	4	4	5	21	3	5	3	5	5	21	5	5	5	5	20	1	3	5	5	14
94	2	5	5	5	17	5	2	5	5	5	22	5	5	5	5	5	25	5	3	5	5	18	5	5	5	5	20
95	2	4	2	2	10	3	2	2	2	3	12	4	5	5	4	4	22	4	4	4	5	17	5	3	4	3	15
96	2	5	5	5	17	5	2	5	5	5	22	5	5	5	5	3	23	5	5	5	5	20	3	5	5	5	18
97	4	4	5	4	17	5	4	5	4	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
98	1	4	3	5	13	4	1	3	5	4	17	4	5	4	5	5	23	3	5	3	1	12	3	3	3	3	12
99	2	4	4	3	13	5	2	4	3	5	19	3	5	2	4	3	17	4	5	3	4	16	4	3	2	1	10
100	1	2	2	2	7	4	1	2	2	4	13	3	4	5	2	4	18	4	3	3	3	13	4	3	3	5	15
101	1	3	2	2	8	2	1	2	2	2	9	4	3	5	5	4	21	5	1	1	4	11	5	3	3	5	16
102	2	5	5	3	15	5	2	5	3	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19
103	2	5	4	4	15	5	2	4	4	5	20	5	5	5	5	4	24	4	5	5	4	18	5	5	3	3	16
104	2	5	5	5	17	5	2	5	5	5	22	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	1	5	16
105	1	4	2	5	12	3	1	2	5	3	14	4	5	4	4	3	20	5	3	5	3	16	1	5	5	3	14
106	3	4	4	4	15	5	3	4	4	5	21	3	5	3	5	5	21	5	5	5	5	20	1	3	5	5	14
107	2	5	5	5	17	5	2	5	5	5	22	5	5	5	5	5	25	5	3	5	5	18	5	5	5	5	20
108	2	4	2	2	10	3	2	2	2	3	12	4	5	5	4	4	22	4	4	4	5	17	5	3	4	3	15
109	2	5	5	5	17	5	2	5	5	5	22	5	5	5	5	3	23	5	5	5	5	20	3	5	5	5	18
110	4	4	5	4	17	5	4	5	4	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
111	1	4	3	5	13	4	1	3	5	4	17	4	5	4	5	5	23	3	5	3	1	12	3	3	3	3	12
112	1	3	2	2	8	2	1	2	2	2	9	4	3	5	5	4	21	5	1	1	4	11	5	3	3	5	16
113	2	5	5	3	15	5	2	5	3	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19
114	2	5	4	4	15	5	2	4	4	5	20	5	5	5	5	4	24	4	5	5	4	18	5	5	3	3	16
115	2	5	5	5	17	5	2	5	5	5	22	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	1	5	16
116	1	4	2	5	12	3	1	2	5	3	14	4	5	4	4	3	20	5	3	5	3	16	1	5	5	3	14
117	3	4	4	4	15	5	3	4	4	5	21	3	5	3	5	5	21	5	5	5	5	20	1	3	5	5	14
118	2	5	5	5	17	5	2	5	5	5	22	5	5	5	5	5	25	5	3	5	5	18	5	5	5	5	20
119	2	4	2	2	10	3	2	2	2	3	12	4	5	5	4	4	22	4	4	4	5	17	5	3	4	3	15
120	2	5	5	5	17	5	2	5	5	5	22	5	5	5	5	3	23	5	5	5	5	20	3	5	5	5	18
121	4	4	5	4	17	5	4	5	4	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
122	1	4	3	5	13	4	1	3	5	4	17	4	5	4	5	5	23	3	5	3	1	12	3	3	3	3	12
123	2	4	4	3	13	5	2	4	3	5	19	3	5	2	4	3	17	4	5	3	4	16	4	3	2	1	10
124	1	2	2	2	7	4	1	2	2	4	13	3	4	5	2	4	18	4	3	3	3	13	4	3	3	5	15
125	1	4	3	5	13	4	1	3	5	4	17	4	3	5	4	4	20	1	5	3	5	14	3	1	5	3	12
126	2	5	3	5	15	4	2	3	5	4	18	4	4	4	5	4	21	4	3	5	4	16	2	4	3	3	12
127	2	5	5	5	17	5	2	5	5	5	22	5	5	5	5	5	25	3	5	5	1	14	3	5	5	4	17
128	2	4	2	1	9	4	2	2	1	4	13	3	5	4	3	2	17	4	5	3	4	16	3	4	4	3	14
129	2	4	5	5	16	3	2	5	5	3	18	5	3	5	3	5	21	5	3	3	3	14	1	3	4	4	12
130	3	4	5	5	17	5	3	5	5	5	23	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	18	5	4	4	4	17
131	2	4	2	2	10	3	2	2	2	3	12	4	5	5	5	4	23	5	4	3	4	16	1	5	3	5	14
132	2	5	3	5	15	4	2	3	5	4	18	4	4	4	5	4	21	4	3	5	4	16	2	4	3	3	12

133	2	5	5	5	17	5	2	5	5	5	22	5	5	5	5	25	3	5	5	1	14	3	5	5	4	17	
134	2	4	2	1	9	4	2	2	1	4	13	3	5	4	3	2	17	4	5	3	4	16	3	4	4	3	14
135	2	4	5	5	16	3	2	5	5	3	18	5	3	5	3	5	21	5	3	3	3	14	1	3	4	4	12
136	3	4	5	5	17	5	3	5	5	5	23	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	18	5	4	4	4	17
137	2	4	2	2	10	3	2	2	2	3	12	4	5	5	5	4	23	5	4	3	4	16	1	5	3	5	14
138	2	4	3	1	10	5	2	3	1	5	16	4	5	5	5	1	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
139	2	5	5	5	17	5	2	5	5	5	22	5	5	5	5	4	24	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20
140	3	4	3	5	15	2	3	3	5	2	15	3	5	5	2	5	20	5	5	5	5	20	4	3	2	4	13
141	2	5	5	4	16	5	2	5	4	5	21	4	5	4	5	4	22	5	5	5	5	20	3	4	4	3	14
142	3	4	2	5	14	2	3	2	5	2	14	3	5	3	5	2	18	5	3	3	3	14	3	3	5	4	15
143	3	4	2	2	11	2	3	2	2	2	11	3	5	5	4	3	20	5	4	2	4	15	3	4	1	5	13
144	2	4	2	5	13	3	2	2	5	3	15	3	4	3	4	5	19	4	3	4	1	12	4	3	5	5	17
145	1	3	2	2	8	2	1	2	2	2	9	4	3	5	5	4	21	5	1	1	4	11	5	3	3	5	16
146	2	5	5	3	15	5	2	5	3	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19
147	2	5	4	4	15	5	2	4	4	5	20	5	5	5	5	4	24	4	5	5	4	18	5	5	3	3	16
148	2	5	5	5	17	5	2	5	5	5	22	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	1	5	16
149	1	4	2	5	12	3	1	2	5	3	14	4	5	4	4	3	20	5	3	5	3	16	1	5	5	3	14
150	3	4	4	4	15	5	3	4	4	5	21	3	5	3	5	5	21	5	5	5	5	20	1	3	5	5	14
151	2	5	5	5	17	5	2	5	5	5	22	5	5	5	5	5	25	5	3	5	5	18	5	5	5	5	20
152	2	4	2	2	10	3	2	2	2	3	12	4	5	5	4	4	22	4	4	4	5	17	5	3	4	3	15
153	2	5	5	5	17	5	2	5	5	5	22	5	5	5	5	3	23	5	5	5	5	20	3	5	5	5	18
154	4	4	5	4	17	5	4	5	4	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
155	1	4	3	5	13	4	1	3	5	4	17	4	5	4	5	5	23	3	5	3	1	12	3	3	3	3	12
156	2	4	4	3	13	5	2	4	3	5	19	3	5	2	4	3	17	4	5	3	4	16	4	3	2	1	10
157	1	2	2	2	7	4	1	2	2	4	13	3	4	5	2	4	18	4	3	3	3	13	4	3	3	5	15
158	1	3	2	2	8	2	1	2	2	2	9	4	3	5	5	4	21	5	1	1	4	11	5	3	3	5	16
159	2	5	5	3	15	5	2	5	3	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19
160	2	5	4	4	15	5	2	4	4	5	20	5	5	5	5	4	24	4	5	5	4	18	5	5	3	3	16
161	2	5	5	5	17	5	2	5	5	5	22	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	1	5	16
162	1	4	2	5	12	3	1	2	5	3	14	4	5	4	4	3	20	5	3	5	3	16	1	5	5	3	14
163	3	4	4	4	15	5	3	4	4	5	21	3	5	3	5	5	21	5	5	5	5	20	1	3	5	5	14
164	2	5	5	5	17	5	2	5	5	5	22	5	5	5	5	5	25	5	3	5	5	18	5	5	5	5	20
165	2	4	2	2	10	3	2	2	2	3	12	4	5	5	4	4	22	4	4	4	5	17	5	3	4	3	15
166	2	5	5	5	17	5	2	5	5	5	22	5	5	5	5	3	23	5	5	5	5	20	3	5	5	5	18
167	4	4	5	4	17	5	4	5	4	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
168	1	4	3	5	13	4	1	3	5	4	17	4	5	4	5	5	23	3	5	3	1	12	3	3	3	3	12
169	1	3	2	2	8	2	1	2	2	2	9	4	3	5	5	4	21	5	1	1	4	11	5	3	3	5	16
170	2	5	5	3	15	5	2	5	3	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19
171	2	5	4	4	15	5	2	4	4	5	20	5	5	5	5	4	24	4	5	5	4	18	5	5	3	3	16
172	2	5	5	5	17	5	2	5	5	5	22	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	1	5	16
173	1	4	2	5	12	3	1	2	5	3	14	4	5	4	4	3	20	5	3	5	3	16	1	5	5	3	14
174	3	4	4	4	15	5	3	4	4	5	21	3	5	3	5	5	21	5	5	5	5	20	1	3	5	5	14
175	2	5	5	5	17	5	2	5	5	5	22	5	5	5	5	5	25	5	3	5	5	18	5	5	5	5	20
176	2	4	2	2	10	3	2	2	2	3	12	4	5	5	4	4	22	4	4	4	5	17	5	3	4	3	15
177	2	5	5	5	17	5	2	5	5	5	22	5	5	5	5	3	23	5	5	5	5	20	3	5	5	5	18
178	4	4	5	4	17	5	4	5	4	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
179	1	4	3	5	13	4	1	3	5	4	17	4	5	4	5	5	23	3	5	3	1	12	3	3	3	3	12
180	2	4	4	3	13	5	2	4	3	5	19	3	5	2	4	3	17	4	5	3	4	16	4	3	2	1	10
181	1	2	2	2	7	4	1	2	2	4	13	3	4	5	2	4	18	4	3	3	3	13	4	3	3	5	15
182	1	4	3	5	13	4	1	3	5	4	17	4	3	5	4	4	20	1	5	3	5	14	3	1	5	3	12
183	2	5	3	5	15	4	2	3	5	4	18	4	4	4	5	4	21	4	3	5	4	16	2	4	3	3	12



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Dr. Vertiz Osores Jacinto Joaquín, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **"Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el banco de sangre del Hospital Nacional Cercado de Lima, 2016"**; de la estudiante **Guizado Pino, Alberta Luisa**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato **25%** verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 19 de junio de 2018

Dr. Vértiz Osores Jacinto Joaquín
DNI: 16735482

Feedback Studio - Google Chrome
 Es seguro | https://ev.turmitin.com/app/carta/es/?o=976998754&lang=es&id=103&u=1049816754&e=1
 feedback studio

Tesis Maestría 2da entrega

ESCUELA DE POSGRADO
 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el banco de sangre del Hospital Nacional Cercado de Lima, 2016

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE: Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:
 Br. Guizado Pino, Alberta Luisa

Resumen de coincidencias 25 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	www.fundacionunides...	Fuente de Internet	1 %
2	repositorio.unisa.edu.pe	Fuente de Internet	1 %
3	Entregado a EP MBS S...	Trabajo de estudiante	1 %
4	repositorio.unimilitar.ed...	Fuente de Internet	1 %
5	Entregado a Tecsup	Trabajo de estudiante	1 %
6	www.supersalud.gob.cl	Fuente de Internet	1 %
7	www.calidadsalud.or...	Fuente de Internet	1 %
8	alicia.concytec.gob.pe	Fuente de Internet	1 %
	healthpolicy.ucla.edu		1 %

Página 1 de 99 Numero de palabras 20455 High Resolution Activado 1300 19/06/2018



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

William Flores 1024-18

FORMATO DE SOLICITUD

SOLICITA:
..... *Venta Bienes Para Impuesto*

ESCUELA DE POSGRADO

..... *Alberta Buen Guindo Pico* con DNI N° *06575965*
(Nombres y apellidos del solicitante) (Número de DNI)
domiciliado (a) en *Av. Estrella 256 Al. Vitarte 256*
(Calle / Lotís / Mc. / Urb. / Distrito / Provincia / Región)

ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción: *2015 A* del programa: *Maestría en*
(Promoción) (Nombre del programa)
Gerencia de servicios en salud identificado con el código de matrícula N° *6000154134*
(Código de alumno)

de la Escuela de Posgrado, recorro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:

.....
.....
.....
.....

Por lo expuesto, agradeceré ordenar a quien corresponde se me atienda mi petición por ser de justicia.

Lima, *18* de *07* de 2018

[Firma]
.....
(Firma del solicitante)

- Documentos que adjunto:
a. *Tesis vinculada al*
b. *capa*
c.
d.

Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al:
Teléfonos: *936 535 212*
Email:

Lima - 1620 pot...





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

GUIZADA PINO, ALBERTA LUISA

D.N.I. : 06575965

Domicilio : Jose Carlos Mariátegui 290 - Ate. Vitarte

Teléfono : Fijo : Móvil : 936935212

E-mail : luisa.162@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : Universidad Federico Villarreal

Escuela : Tecnología Médico

Carrera : Lic. Tecnología Médico (Laboratorio y Anatomía

Título : Lic. Tecnología Médico (Patología)

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestría en Gestión de los Servicios de la

Mención : Salud (2015-I)

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

GUIZADA PINO, ALBERTA LUISA

Título de la tesis:

Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el banco de sangre del Hospital Nacional Cercado de Lima

Año de publicación :

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha : 7-8-2018