

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
Escuela de Tecnología Médica



Evaluación de calidad y características de competencias de servicio del banco de sangre y hemoterapia del Hospital PNP Luis Sáenz, Abril - Mayo 2015

Tesis para optar el Título Segunda Especialidad Profesional de SEGUNDA ESPECIALIDAD EN
TECNOLOGIA MEDICA - INMUNOHEMATOLOGIA Y BANCO DE SANGRE

Elaborado por :

HUANCAS GUTIERREZ IVAN MANUEL

LIMA

2015

Resumen

presente investigación tiene como propósito establecer si existe relación significativa, entre el Nivel de Calidad del Servicio medido con el modelo SERVQUAL y las Características de Competencia de la Norma ISO, que presenta el Servicio de Banco de Sangre y Hemoterapia del Hospital Nacional Luis N. Sáenz de la Policía Nacional del Perú, durante el periodo MAR-ABR-15. La investigación es de tipo descriptivo correlacional, diseño no experimental; siendo su nivel básico. La población objeto de estudio se ha estimado sobre la cantidad de donantes atendidos durante el año 2014, estimada en 4217, tomando como muestra 352 usuarios seleccionados en forma anónima, mediante la técnica de muestreo aleatorio simple. Los datos serán recopilados a través la técnica de encuesta y de observación, utilizando como instrumento el modelo SERVQUAL y la Guía de Verificación de las normas ISO, dichos datos serán procesados en el programa Microsoft Excel 2013, elaborándose tablas de distribución de frecuencias, gráficos y la contrastación de la hipótesis correspondiente a través de chi-cuadrado. Se obtuvo como resultado que el Nivel de Calidad del Servicio de Banco de Sangre, presenta un 41.74% de insatisfacción del donante correspondiendo a la categoría EN PROCESO, en relación a las características de competencia se observó que predomina el Nivel Regular a Bueno con un 71.7 %. Así mismo se determinó que existe relación significativa entre el nivel de calidad y las Características de Competencia de la Norma ISO del Servicio de Banco de Sangre del Hospital Nacional Luis N. Sáenz de la Policía Nacional del Perú.