



**Universidad
Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE TECNOLOGÍA MÉDICA EN
LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMÍA PATOLÓGICA**

Tesis

Calidad de atención y satisfacción de los donantes del servicio de banco de sangre
del Hospital Militar Central, 2024

Para optar el Título Profesional de

Licenciado en Tecnología Médica en Laboratorio Clínico y Anatomía Patológica

Presentado por:

Autor: Flores Herrera, Jhonny Gersson

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7933-1560>

Asesor: Mg. Samamé Márquez, Jorge Antonio

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4691-9832>

Lima – Perú

2025

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo, Jhonny Gersson Flores Herrera egresado de la Facultad de **Ciencias de la Salud** y Escuela Académica Profesional de **Tecnología Médica** de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación “Calidad de atención y satisfacción de los donantes del servicio de banco de sangre del Hospital Militar Central, 2024” Asesorado por el docente: Jorge Antonio Samamé Márquez DNI 07767056 ORCID 0000 – 0003 - 4691 - 9832 tiene un índice de similitud de **15 (quince) %** con código OID: 14912:442869583 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
 Firma de autor 1
 Jhonny Gersson Flores Herrera
 DNI: 47417463



.....
 Firma
 Jorge Antonio Samamé Márquez
 DNI: 07767056

Lima, 16 de Enero de 2025

Agradecimiento

Esta investigación se la agradezco a mis padres, por su inagotable apoyo y sacrificio, que siempre han sido mi fuente de inspiración y fortaleza. A mis queridos amigos y compañeros, por su aliento constante y por compartir conmigo este camino de aprendizaje y crecimiento. A mi asesor, por su invaluable orientación y sabios consejos a lo largo de esta travesía. A todos aquellos que, de una manera u otra, han contribuido con su amor, paciencia y comprensión para hacer posible este proyecto, les dedico con profundo agradecimiento este trabajo.

Índice

CAPITULO I: EL PROBLEMA.....	10
1.1. Planteamiento del problema	10
1.2. Formulación del problema	12
1.2.1. Problema general	12
1.2.2. Problemas específicos.....	12
1.3. Objetivos de la investigación	13
1.3.1. Objetivo general	13
1.3.2. Objetivos específicos.....	13
1.4. Justificación de la investigación	13
1.4.1. Teórica	13
1.4.2. Metodológica	14
1.4.3. Práctica	14
1.5. Limitaciones de la investigación.....	14
2. CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	15
2.1. Antecedentes de la investigación.....	15
2.1.1. Internacionales	15
2.1.2. Nacionales.....	17
2.2. Bases teóricas	21
2.2.1. Calidad	21
2.2.2. Satisfacción	24
2.3. Formulación de hipótesis	28
2.3.1. Hipótesis general.....	28
2.3.2. Hipótesis específicas	28
3. CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	29
3.1. Método de investigación	29
3.2. Enfoque investigativo.....	29
3.3. Tipo de investigación	29
3.4. Diseño de la investigación	30
3.5. Población, muestra y muestreo.....	30
3.6. Variables y operacionalización.....	32
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	34
3.7.1. Técnica.....	34
3.7.2. Descripción.....	34
3.7.3. Validación.....	34
3.7.4. Confiabilidad.....	34

3.8.	Procesamiento y análisis de datos.....	34
3.9.	Aspectos éticos	35
4.	CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	35
4.1.	Resultados	35
4.1.1.	Análisis descriptivo de resultados	35
4.1.2.	Prueba de hipótesis	39
4.1.3.	Discusión de resultados.....	46
5.	CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	51
5.1.	Conclusiones	51
5.2.	Recomendaciones	51
	REFERENCIAS.....	53

Índice de figuras

Figura 1 Proporción de edades	35
Figura 2 Proporción entre el sexo de los donantes	36
Figura 3 Proporción entre donantes neófitos y continuos	36
Figura 4 Proporción con relación al grado de instrucción.....	37
Figura 5 Proporción de la motivación de los donantes.....	37
Figura 6 Proporción de calidad.....	38
Figura 7 Proporción de satisfacción	38
Figura 8 Proporción de lealtad.....	39

Índice de tablas

Tabla 1 Prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov	40
Tabla 2 Correlación entre calidad y satisfacción.....	41
Tabla 3 Correlación entre calidad y fiabilidad	42
Tabla 4 Correlación entre calidad y capacidad de respuesta	43
Tabla 5 Correlación entre calidad y seguridad	44
Tabla 6 Correlación entre calidad y empatía	45
Tabla 7 Correlación entre calidad y elementos tangibles	46

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Anexo 2: Instrumentos

Anexo 3: Validez del instrumento

Anexo 4: Confiabilidad del instrumento

Anexo 5: Aprobación del comité de ética

Anexo 6: Formato de consentimiento informado

Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de datos

Anexo 8: Reporte de similitud de Turnitin

Resumen

Introducción: El presente estudio se enfoca en exponer razones que reflejen la brecha que existe entre las personas que necesitan sangre y las personas que están dispuestas a brindar su sangre de forma desinteresada.

Objetivo: Determinar el grado de relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción de los donantes de sangre del Hospital Militar Central “Crl. Luis Arias Schreiber”, Julio – Diciembre 2024

Materiales y Métodos: El tipo de investigación es aplicada, el diseño cuasiexperimental, de corte transversal, el nivel correlacional, el enfoque cuantitativo y el método hipotético – deductivo. Se seleccionará una muestra representativa de 108 donantes, la cual será evaluada mediante una encuesta. El análisis de datos se realizará utilizando SPSS versión 30, se utilizará la frecuencia y porcentaje como pruebas estadísticas descriptivas y la prueba de Spearman para estimar el grado de correlación entre ambas variables.

Resultados: Se encontró que existe una correlación positiva moderada ($\rho = 0,538$) entre la calidad de atención y la satisfacción de los donantes, además se encontró una correlación positiva entre moderada a fuerte entre las dimensiones fiabilidad ($\rho = 0,634$), capacidad de respuesta ($\rho = 0,536$), seguridad ($\rho = 0,571$), empatía ($\rho = 0,494$), elementos tangibles ($\rho = 0,726$) y la calidad de atención.

Conclusión: El estudio concluye que la calidad de atención tiene una relación significativa con la satisfacción de los donantes.

Palabras clave: Satisfacción, Calidad, Empatía, Fiabilidad y seguridad

Abstract

Introduction: This study focuses on identifying reasons that reflect the gap between individuals who need and those willing to donate it selflessly.

Objective: To determine the degree of relationship between the quality of care and the satisfaction of blood donors at the Central Military Hospital “Crl. Luis Arias Schreiber” from July to December 2024.

Materials and Methods: The research is of applied type, with a quasi – experimental design, cross – sectional approach, correlational level, quantitative focus, and follows the hypothetical – deductive method. A representative sample of 108 donors will be selected and evaluated through a survey. Data analysis will be performed using SPSS version 30, with frequency and percentage used as descriptive statistical test, and the Spearman test applied to estimate the degree of correlation between the two variables.

Results: A moderate positive correlation ($\rho = 0,538$) was found between the quality of care and donor satisfaction. Additionally, a positive correlation ranging from moderate to strong was observed between the dimensions of reliability ($\rho = 0,634$), responsiveness ($\rho = 0,536$), safety ($\rho = 0,571$), empathy ($\rho = 0,494$), tangible elements ($\rho = 0,726$) and the quality of care.

Conclusion: The study concludes that the quality of care has a significant relationship with donor satisfaction.

Keywords: Satisfaction, Quality, Empathy, Reliability and Safety

Introducción

La presente investigación tiene como propósito determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los donantes de sangre del Hospital Militar Central “Crl. Luis Arias Scheiber” durante el periodo de Julio a Diciembre 2024. Este estudio surge a partir de la necesidad de identificar factores que contribuyan a cerrar la brecha existente entre la demanda de sangre y la disponibilidad de donantes.

En el primer capítulo, se describe el problema de investigación, justificando su importancia y delimitando los objetivos específicos. El segundo capítulo aborda el marco teórico, donde se analizan conceptos clave como la calidad de atención, satisfacción del cliente, y sus dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

El tercer capítulo detalla el diseño metodológico, que incluye un enfoque cuantitativo, nivel correlacional y diseño cuasi experimental, utilizando encuestas como instrumento de recolección de datos y el análisis estadístico mediante SPSS. Los resultados, presentados en el capítulo cuarto, exponen las correlaciones encontradas entre las variables estudiadas, lo que permite identificar las áreas de mejora en la atención brindada.

Finalmente, las conclusiones y recomendaciones del capítulo cinco proponen estrategias para optimizar la calidad de atención y fomentar la fidelización de los donantes, contribuyendo así a mejorar la disponibilidad de sangre en el hospital.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La sangre es un tejido esencial para la vida, compuesta por eritrocitos, leucocitos, plaquetas, proteínas, entre otras sustancias; su función es transportar elementos que permiten mantener la homeostasis en el organismo. Si la cantidad de sangre se reduce significativamente, la vida del paciente estará en peligro (1)

Es importante conocer las características de las personas relacionadas con la donación y recepción de sangre. Por ello, se han realizado algunos estudios, por ejemplo, Adem S. y Kidane Y. (2) descubrieron que las características de las personas en Eritrea que requieren sangre son mayores de 40 años y padecen problemas cardiacos. Las principales causas asociadas al requerimiento de sangre son que el paciente necesita someterse a una cirugía, presenta un cuadro de hemorragia activa o sufren de anemia severa. Por otro lado, Guzmán J et al. (3) observaron que la mayoría de donaciones en la Universidad de Neiva fueron ocasionales (85,5%); el género predominante fue masculino (68%), la edad promedio osciló entre 19 y 29 años, y el grupo sanguíneo que prevaleció fue “O” (61,6%) con Rh positivo (98,5%).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) (4) reporta que “la tasa de donación de sangre por cada 1000 personas fue de 31,5 donaciones en los países de ingresos altos; 16,4 en los países de ingresos medianos altos; 6,6 en los países de ingresos medianos bajos y 5,0 en los países de ingresos bajos”. Estos datos coinciden con los resultados del estudio de Restrepo L. (5) quien descubrió que la cultura de donación es mayor en países europeos que en los países asiáticos y africanos. Además, el autor indicó que el Perú presenta la tasa más baja de donaciones en comparación con el resto del continente americano.

Existen estudios que demuestran la escasez de recursos sanguíneos a nivel mundial durante situaciones de emergencia, como la “caída de las Torres Gemelas” (6) o la “pandemia de COVID – 19”. (7, 8) (7) (8)

En nuestro país, la Asociación Médica Peruana (9) evidenció que es complicado generar fidelidad en los donantes. Otros problemas evidenciados son que las donaciones están centralizadas en ciudades importantes, se recolecta la mitad de los paquetes requeridos de sangre, y se debe priorizar los recursos según la gravedad de la enfermedad.

Debido a esta necesidad, el Programa Nacional de Hemoterapia y Banco de Sangre (PRONAHEBAS) regula a todos los bancos de sangre (10) y propone criterios

indispensables para asegurar la calidad de donaciones (11). Sin embargo, se han identificado problemas que dificultan la donación voluntaria, por ejemplo, insuficiente concientización sobre el impacto de la donación, el desabastecimiento de los bancos de sangre, las malas condiciones de los centros de salud, la falta de capacitación del personal de banco de sangre, entre otros. (12)

En resumen, existe una brecha entre las personas que necesitan sangre y aquellas dispuestas a donarla de forma altruista (4). Además, hasta el momento no se ha encontrado un sustituto ideal para la sangre (13).

No obstante, hay medidas para mitigar esta brecha entre quienes necesitan sangre y quienes pueden donar. Por ejemplo, cuando se ha generado publicidad y conciencia sobre la donación de sangre a través de las redes sociales, como consecuencia ha aumentado el número de donaciones, como lo demuestran los estudios de Valenzania V et al. (14) y Hu Y et al. (15).

Por otro lado, es importante conocer las percepciones de los donantes para identificar las fortalezas y debilidades de los bancos de sangre. Guglielmetti R et al.

(16) encontraron que el acceso a la información es vital para que las personas se animen a donar de manera voluntaria.

Además, se pueden estudiar la calidad de atención prestada y el grado de satisfacción de los donantes, con el fin de proponer mejoras y atraer nuevos donantes. Por ejemplo, Llactas A (17) encontró que el 87% de los donantes estaban muy satisfechos con los servicios recibidos en un banco de sangre de Lima. Kalaja R. y Krasniqi M. (18) demostraron que existe una buena relación entre la calidad y las dimensiones de capacidad de respuesta (53%), fiabilidad (92,1%), seguridad (92,8%), elementos tangibles (88,1%) y empatía (84,9) en un hospital de Albania. Gutiérrez A. (19) encontró una correlación positiva moderada (Rho de Spearman (0,310) entre la satisfacción del donante y la calidad de servicio en un hospital de Lima, y demostró que los indicadores asociados al personal influyen significativamente en la satisfacción del paciente. Por último, Díaz A (20) identificó que la satisfacción del donante estaba relacionada con el buen trato, la amabilidad y la calidad de atención del personal dentro de un establecimiento de salud de nivel III, encontrando una correlación alta y positiva (Rho de Spearman = 0,779) entre la satisfacción del donante y la calidad de atención.

Finalmente, el objetivo de esta investigación es determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del donante en el servicio de banco de sangre, con el fin de obtener información sustancial que permita desarrollar un plan operativo y

estratégico para el servicio de banco de sangre del Hospital Militar Central “Crl. Luis Arias Schreiber”, Julio – Diciembre 2024.

Cabe recalcar que esta investigación es factible porque se tendrá acceso al banco de sangre y a los donantes; interesante y relevante debido a la necesidad constante de mejorar los servicios de salud y aumentar la donación de sangre; novedosa al enfocarlo en una relación específica no explorada extensamente en nuestro contexto; y ética porque se protegerá a los participantes siguiendo los principios de consentimiento informado y confidencialidad.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es el grado de relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción de los donantes del banco de sangre del Hospital Militar Central “Crl. Luis Arias Schreiber”, Julio – Diciembre 2024?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es el grado de relación que existe entre la calidad de atención y fiabilidad del banco de sangre del Hospital Militar Central, “Crl. Luis Arias Schreiber”, 2024?

¿Cuál es el grado de relación que existe entre la calidad de atención y capacidad de respuesta del banco de sangre del Hospital Militar Central, “Crl. Luis Arias Schreiber”, 2024?

¿Cuál es el grado de relación que existe entre la calidad de atención y seguridad del banco de sangre del Hospital Militar Central, “Crl. Luis Arias Schreiber”, 2024?

¿Cuál es el grado de relación que existe entre la calidad de atención y empatía del banco de sangre del Hospital Militar Central, “Crl. Luis Arias Schreiber”, 2024?

¿Cuál es el grado de relación que existe entre la calidad de atención y elementos tangibles del banco de sangre del Hospital Militar Central, “Crl. Luis Arias Schreiber”, 2024?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar el grado de relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción de los donantes del banco sangre del Hospital Militar Central “Crl. Luis Arias Schreiber”, Julio a Diciembre de 2024

1.3.2. Objetivos específicos

Corroborar el grado de relación que existe entre la calidad de atención y fiabilidad del banco de sangre del Hospital Militar Central “Crl. Luis Arias Schreiber”, Julio – Diciembre 2024

Analizar el grado de relación que existe entre la calidad de atención y capacidad de respuesta del banco de sangre del Hospital Militar Central “Crl. Luis Arias Schreiber”, Julio – Diciembre 2024

Identificar el grado de relación que existe entre la calidad de atención y seguridad del banco de sangre del Hospital Militar Central “Crl. Luis Arias Schreiber”, Julio – Diciembre 2024

Estimar el grado de relación que existe entre la calidad de atención y empatía del banco de sangre del Hospital Militar Central “Crl. Luis Arias Schreiber”, Julio – Diciembre 2024

Verificar el grado de relación que existe entre la calidad de atención y elementos tangibles del banco de sangre del Hospital Militar Central “Crl. Luis Arias Schreiber”, Julio – Diciembre 2024

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

El Hospital Militar Central “Crl. Luis Arias Schreiber”, carece de un documento que refleje la relación que existe entre la calidad de la colaboración y la complacencia del donante dentro de su banco de sangre. Lo cual es vital para generar un plan operativo y estratégico que aborden dicho problema.

Así lo demuestran los siguientes estudios, por ejemplo, Kalaja R. y Krasniqi M. (18) identificaron que la capacidad de respuesta era la debilidad en un hospital de Albania.

Ríos J. (21) encontró que había un nivel de satisfacción baja y su calidad de atención era regular, en un centro Hemodador en la Región de Loreto.

1.4.2. Metodológica

Se generará y validará un instrumento cuya finalidad es evaluar el grado de relación entre calidad de la colaboración y complacencia del donante. Basado en los fundamentos teóricos de Parasuraman y Donabedian, tal y como lo utilizan los siguientes estudios, Tabares E. y Hernández B. demostraron que el instrumento presenta un adecuado desempeño psicométrico tanto en una campaña extramural (22) como dentro de un banco de sangre de Medellín (23).

1.4.3. Práctica

Permite medir las fortalezas y debilidades del banco de sangre del Hospital Militar Central "Crl. Luis Arias Schreiber ". Beneficiando tanto al servicio como a los posibles donantes. Los resultados de este estudio serán el punto de partida, para iniciar un proceso de transformación y de mejora continua. Al reducir los posibles problemas que se encontrarán en este trabajo, se podrá aumentar la cantidad de donantes al día y por ende mayor será el impacto que tendrá en las personas que necesitan de dicha sangre. Tal y como lo demuestran los siguientes estudios, Gutiérrez A. (19) demostró que los indicadores asociados al personal, es decir, empatía, seguridad y cortesía; influyen en mayor medida en la satisfacción del paciente, dentro de un hospital en Lima. Diaz A. (20) identificó que la satisfacción del donante estaba asociado al buen trato, la amabilidad y la buena atención del personal en el Servicio de Banco de Sangre de un establecimiento de Salud nivel III. Gaspar J. (24) demostró que las actitudes del personal impactan de manera directa en la satisfacción de los donantes.

1.5. Limitaciones de la investigación

La presente investigación enfrenta diversas limitaciones que podrían influir en su alcance y validez. En primer lugar, el acceso limitado a ciertos datos confidenciales protegidos por políticas de privacidad del hospital constituye una barrera significativa para obtener información completa y detallada sobre ciertos aspectos del estudio. Esta limitación se justifica por la necesidad de respetar normativas legales y acuerdos de confidencialidad que impiden la divulgación completa de datos sensibles. Además, la

disponibilidad de recursos financieros restringidos ha limitado la capacidad de realizar análisis adicionales o de ampliar la muestra, lo que podría haber enriquecido la generalización de resultados. Por otro lado, la complejidad temporal del estudio ha sido afectada por la limitación en el tiempo disponible para la recolección exhaustiva de datos, lo cual podría haber afectado la profundidad del análisis realizado. Asimismo, el tamaño de muestra reducido debido a la accesibilidad limitada de la población objetivo también ha limitado la capacidad de generalización de los resultados obtenidos.

Finalmente, todo factor que interfiera con el proceso de donación, tales como días no laborables, falta de reactivo o falta de personal, prolongará el tiempo de ejecución de la investigación.

Estas limitaciones subrayan la importancia de interpretar los resultados dentro del contexto específico y considerar los posibles sesgos o restricciones que podrían haber influido en la investigación.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Internacionales

Paredes P. y Santos E. (25) tuvieron como objetivo “Constatar la calidad del servicio en los hospitales del sistema de seguro social y su influencia en la satisfacción de los asegurados”. Emplearon la metodología de: “tipo aplicada, diseño no experimental, de corte transversal, enfoque cuantitativo, nivel correlacional y método hipotético – deductivo”, y se encuestó a 384 pacientes, a través de un muestreo no probabilístico. Utilizaron dos cuestionarios, uno que mide la satisfacción y se disgrega en: “calidad funcional, calidad técnica, valor percibido, confianza y empatía”; y otro que mide la calidad de atención y que se disgrega en: “fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles”. Se descubrió que hay un nivel alto de calidad de atención (66%) y un nivel medio de satisfacción (69%), además, se demostró que existe una fuerte correlación (0,799) entre la satisfacción y calidad de atención. Finalmente, hay correlaciones entre moderadas a fuertes entre fiabilidad (0,788), capacidad de respuesta (0,740), seguridad (0,566), empatía (0,753) y elementos tangibles (0,582) con relación a

calidad de atención. La conclusión es que hay una fuerte correlación entre satisfacción y calidad de atención.

Moreno K. y Cazorla G. (26) tuvieron como objetivo “analizar las fuentes relacionadas con la calidad del servicio del Riohospitalario ubicado en la ciudad de Riobamba, para establecer la prevalencia de la satisfacción de los pacientes y fortalecer las relaciones entre los médicos y usuarios”. Emplearon la metodología de: “tipo aplicada, diseño no experimental, de corte transversal, enfoque cuantitativo, nivel correlacional y método hipotético – deductivo”, y se encuestó a 307 pacientes, a través de un muestreo no probabilístico. Utilizaron dos cuestionarios, uno que mide la satisfacción y se disgrega en: “fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles”; y otro que mide la calidad de atención y que se disgrega en: “servicio médico, tratamiento, hospitalización y eficiencia”. Se demostró que existe una fuerte correlación (0,640) entre la satisfacción y calidad de atención. Finalmente hay correlaciones entre débil a moderada entre servicio médico (0,551), tratamiento (0,506), hospitalización (0,391) y eficiencia (0,485) con relación a la satisfacción del paciente. La conclusión es que hay una fuerte correlación entre satisfacción y calidad de atención.

Echevarría P. y Bravo Y. (27) tuvieron como objetivo “Determinar la incidencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario externo en un centro de especialidades en Galápagos”. Emplearon la metodología de: “tipo aplicada, diseño no experimental, de corte transversal, enfoque cuantitativo, nivel correlacional y método hipotético – deductivo”, y se encuestó a 86 pacientes, a través de un muestreo no probabilístico. Utilizaron dos cuestionarios, uno que mide la satisfacción y se disgrega en: “expectativas y percepción”; y otro que mide la calidad de atención y que se disgrega en: “fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles”. Se descubrió que hay un nivel alto de calidad de atención (92,9%) y un nivel alto de satisfacción (88,07%), además, se demostró que existe una moderada correlación (0,661) entre la satisfacción y calidad de atención. La conclusión es que hay una moderada correlación entre satisfacción y calidad de atención.

2.1.2. Nacionales

Gonzales L. y Romero D. (28) tuvieron como objetivo “Determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el servicio Banco de sangre del Hospital Regional de Lambayeque en el 2020”. Empleó la metodología de: “tipo aplicada, diseño no experimental, de corte transversal, enfoque cuantitativo, nivel correlacional y método hipotético – deductivo”, y encuestaron a 69 participantes, a través de un muestreo no probabilístico, de los cuales, 53,6% fueron mujeres y 46,4% fueron varones. Utilizaron dos cuestionarios, uno que mide la satisfacción y se disgrega en: “calidad funcional, calidad técnica, valor percibido, confianza y expectativa”; y otro que mide la calidad de servicio y se disgrega en: “fiabilidad, seguridad, empatía, calidad de respuesta y elementos tangibles”. Se descubrió que hay una deficiente calidad de atención (46,4%), en contraste con un nivel medio de satisfacción (56,5%); finalmente se descubrió una fuerte correlación (0,778) entre calidad y satisfacción. La conclusión es que hay una fuerte correlación entre satisfacción y calidad.

Gutiérrez A. (29) tuvo como objetivo “establecer la percepción de la calidad de atención y satisfacción de los donantes en el Banco de Sangre de un Hospital Público de Lima”. Empleó la metodología de: “tipo aplicada, diseño no experimental, de corte transversal, enfoque cuantitativo, nivel correlacional y método hipotético – deductivo”, se encuestó a 169 donantes a través de un muestreo no probabilístico por conveniencia. Utilizaron dos cuestionarios, uno que mide la satisfacción y se disgrega en: “cortesía, eficiencia y acceso e infraestructura de las instalaciones”; y otro que mide la calidad y se disgrega en: “empatía, seguridad y confianza”. Se descubrió un buen nivel de satisfacción (64,1%) y buen nivel de calidad (33,2%), además, se demostró que hay débil correlación (0,310) entre la satisfacción de usuario externo y calidad de atención. La conclusión es que hay débil correlación entre satisfacción y calidad.

Ríos J. (21) tuvo como objetivo “evaluar la asociación entre la calidad de atención y la satisfacción percibida por los donantes en el Centro Hemodador Región Loreto”. Empleo la metodología de: “tipo aplicada, diseño no experimental, de corte transversal, enfoque cuantitativo, nivel correlacional y método hipotético – deductivo”, y encuestó a 60 donantes, a través de un muestreo no probabilístico. Utilizó dos cuestionarios, uno que mide la satisfacción y se disgrega en: “elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de

respuesta, seguridad y empatía”; y otro que mide la calidad de atención y se disgrega en: “atención, instalaciones y otras percepciones”. Se descubrió que la mayoría de los donantes estaban muy insatisfechos (88,3%) y hay regular nivel de calidad (53,4%), y se demostró que hay una débil correlación (0,266) entre la satisfacción y calidad de atención. Finalmente, se descubrió que hay moderadas a fuertes correlaciones entre fiabilidad (0,611), capacidad de respuesta (0,609), seguridad (0,610), empatía (0,582) y elementos tangibles (0,768) con relación a satisfacción percibida. La conclusión es que hay una débil correlación entre satisfacción y calidad.

Luna J. (30) tuvo como objetivo “determinar la relación entre la calidad de atención y experiencia del donante en el servicio de banco de sangre en un Hospital de Moquegua 2021”. Empleó la metodología de: “tipo aplicada, diseño no experimental, de corte transversal, enfoque cuantitativo, nivel correlacional y método hipotético – deductivo”, y encuestó a 50 donantes, a través de un muestreo no probabilístico. Utilizaron dos cuestionarios, uno que mide la satisfacción y se disgrega en: “fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles”; y otro que mide la calidad de atención y se disgrega en: “aspectos positivos y negativos”. Se descubrió que los donantes estaban muy satisfechos (82%) y hay muy buena calidad de atención (80%) y se demostró que hay una fuerte correlación (0,717) entre la satisfacción y calidad de atención. Finalmente hay correlaciones entre débil a fuerte entre fiabilidad (0,413), capacidad de respuesta (0,566), seguridad (0,787), empatía (0,702) y elementos tangibles (0,658) con relación a la calidad de atención. La conclusión es que hay una fuerte correlación entre satisfacción y calidad.

Meléndez I. (31) tuvo como objetivo “determinar la relación que existe entre la calidad de servicio con la satisfacción del donante de sangre del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2020”. Empleó la metodología de: “tipo aplicada, diseño no experimental, de corte transversal, enfoque cuantitativo, nivel correlacional y método hipotético – deductivo”, y se encuestó a 234 donantes, a través de un muestreo no probabilístico, de los cuales, 24,4% fueron mujeres y 75,6% fueron varones. Utilizo dos cuestionarios, uno que mide la satisfacción y se disgrega en: “fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles”; y otro que mide la calidad de atención y se disgrega en: “afectos positivos y negativos”. Se descubrió que hay una moderada correlación (0,684) entre la satisfacción y calidad de atención. Finalmente se

descubrió correlaciones entre moderadas y fuertes entre fiabilidad (0,590), capacidad de respuesta (0,589), seguridad (0,567), empatía (0,580) y elementos tangibles (0,590) con relación a la calidad de atención. La conclusión es que hay una moderada correlación entre satisfacción y calidad.

Quispe O. (32) tuvo como objetivo “determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del Banco de Sangre en un Hospital de Lima, 2022”. Empleó la metodología de: “tipo aplicada, diseño no experimental, de corte transversal, enfoque cuantitativo, nivel correlacional y método hipotético – deductivo”, y se encuestó a 65 donantes, a través de un muestreo no probabilístico. Utilizaron dos cuestionarios, uno que mide la satisfacción y se desgrega en: “cumplimiento, atención recibida, confianza, interés en la atención y equipamiento”; y otro que mide la calidad de atención y que se desgrega en: “fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles”. Se descubrió que hay un nivel medio de calidad de atención (55,4%) y un nivel medio de satisfacción (61,5%), además, se demostró que existe una fuerte correlación (0,922) entre la satisfacción y calidad de atención. Finalmente, hay correlaciones entre débiles a fuertes entre fiabilidad (0,716), capacidad de respuesta (0,440), seguridad (0,827), empatía (0,955) y elementos tangibles (0,904) con relación a calidad de atención. La conclusión es que hay una fuerte correlación entre satisfacción y calidad de atención.

Arce M. y Aliaga R. (33) tuvieron como objetivo “Establecer la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en un Servicio de Emergencia de un Hospital del Seguro Social.”. Emplearon la metodología de: “tipo aplicada, diseño no experimental, de corte transversal, enfoque cuantitativo, nivel correlacional y método hipotético – deductivo”, y se encuestó a 400 pacientes, a través de un muestreo no probabilístico. Utilizaron dos cuestionarios, uno que mide la satisfacción y se desgrega en: “dominio físico, dominio emocional, conciencia social, tiempo de consulta, transferencia de información”; y otro que mide la calidad de atención y que se desgrega en: “fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles”. Se descubrió que hay un nivel alto de calidad de atención (76,25%) y un nivel medio de satisfacción (61,25%), además, se demostró que existe una fuerte correlación (0,846) entre la satisfacción y calidad de atención. Finalmente, hay correlaciones entre débiles a fuertes entre fiabilidad (0,730), capacidad de respuesta (0,640), seguridad (0,710), empatía (0,750) y elementos

tangibles (0,420) con relación a calidad de atención. La conclusión es que hay una fuerte correlación entre satisfacción y calidad de atención.

Padilla M. y Pozo M. (34) tuvieron como objetivo “Evaluar la relación entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención en hospitales, y analizar la percepción de los pacientes en diferentes dimensiones de atención”. Emplearon la metodología de: “tipo aplicada, diseño no experimental, de corte transversal, enfoque cuantitativo, nivel correlacional y método hipotético – deductivo”, y se encuestó a 281 pacientes, a través de un muestreo no probabilístico. Utilizaron dos cuestionarios, uno que mide la satisfacción y se disgrega en: “comunicación, confianza, percepción del paciente de su individualidad y competencia técnica”; y otro que mide la calidad de atención y que se disgrega en: “fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles”. Se descubrió que hay un nivel alto de calidad de atención (62,28%) y un nivel medio de satisfacción (47,46%), además, se demostró que existe una débil correlación (0,344) entre la satisfacción y calidad de atención. La conclusión es que hay una débil correlación entre satisfacción y calidad de atención.

Deudor J. y Gonzales S. (35) tuvieron como objetivo “Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos de un hospital de Lima, 2023”. Emplearon la metodología de: “tipo aplicada, diseño no experimental, de corte transversal, enfoque cuantitativo, nivel correlacional y método hipotético – deductivo”, y se encuestó a 86 pacientes, a través de un muestreo no probabilístico. Utilizaron dos cuestionarios, uno que mide la satisfacción y se disgrega en: “expectativas y percepción”; y otro que mide la calidad de atención y que se disgrega en: “calidad clínica y calidad administrativa “. Se descubrió que hay un nivel alto de calidad de atención (91,9%) y un nivel medio de satisfacción (55,8%), además, se demostró que existe una débil correlación (0,255) entre la satisfacción y calidad de atención. La conclusión es que hay una débil correlación entre satisfacción y calidad de atención.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Calidad

2.2.1.1. Conceptualización de la variable

La Real Academia de España (RAE) (33) precisa que calidad es: “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permite juzgar su valor”, así mismo, la normativa ISO 9000:2005 (34) manifiesta que “es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con las necesidades o expectativas establecidas”.

2.2.1.2. Teorías de la calidad

Muchos autores han contribuido a pulir del concepto de calidad, al principio se basaba en la “inspección de un producto”, es decir que el producto cumpliera con ciertos estándares establecidos, en caso no cumpliera, se plantearían medidas correctivas, con el fin de mitigar la escasa calidad de un producto. Luego se le dio importancia a “todo el proceso involucrado en el producto”, la forma de evaluar era a través de medidas estadísticas y muestreo, lo cual permitía encontrar la causa del problema y corregirlo. Después, “se involucró a todos los departamentos”, para asegurar la calidad de un producto. Finalmente, se plantean normas que regulen la calidad total de un producto. (35)

2.2.1.3. Evolución histórica

El concepto de calidad se puede dividir en etapas, la primera es “la etapa de inspección”; la segunda, la “etapa de control de calidad”; la tercera, la etapa de “aseguramiento de la calidad”; y finalmente, la etapa “calidad total”. (35)

2.2.1.1.1 Autores principales y pioneros de los conceptos modernos de calidad

En la “etapa de inspección”, los autores que tuvieron mayor relevancia fueron: Frederick Taylor, Henry Ford y Eli Whitney (35); en la “etapa de

control de calidad”, los autores fueron: William Edwards Deming y Walter Shewhart (35); en la “etapa de aseguramiento de la calidad”, los autores fueron: Joseph Juran y Kaoru Ishikawa (35); en la “etapa de calidad total”, una de las organizaciones que tuvieron mayor relevancia fue: la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) (35).

2.2.1.4. Calidad de la asistencia sanitaria

2.2.1.4.1. Conceptualización de calidad de la asistencia sanitaria

Este concepto se basa en lo propuesto por Donabedian A. (36) el cual permite medir los indicadores asociados a la calidad de los servicios de salud, “establece que los resultados son consecuencia de la atención proporcionada, lo cual implica que no todos los resultados puedan ser fácil y exclusivamente imputables a los procesos, y no todos los procesos dependerán directa y únicamente de la estructura”. Por otro lado, Aguirre H. (37) manifiesta que “conocer la calidad con que se otorga la atención médica es el primer paso para mejorar su prestación, y es una necesidad inherente al acto médico mismo”.

2.2.1.4.2. Características de calidad en salud

Según la OMS (38), estas características son: “eficacia, relacionado a proporcionar servicios de salud basados en evidencia a quienes lo necesitan; seguro, relacionado a evitar daños a las personas para las que el cuidado está destinado; y centrado en las personas, relacionado a proporcionar atención que corresponda a las preferencias, necesidades y valores individuales”.

2.2.1.4.3. Modelos de calidad en salud

Existen 3 modelos asociados a la calidad de salud, los cuales son dictadas por “International Organization for Standardization (ISO)”, “Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations (JCAHO)” y “European Foundation for Quality Management (EFQM)”. “Todas tienen al cliente como

eje central tanto de la organización y de la calidad, además, todas poseen la tendencia a la mejora continua”. (39)

2.2.1.4.4. Herramientas para medir y evaluar la calidad en salud

Los instrumentos son:

“Calidad de atención”, propuesto por Donabedian A. (40), el cual cuenta con 21 preguntas y 3 dimensiones, las cuales son estructura, proceso y resultados. Se ha utilizado en el estudio realizado por López E. et al (41) evaluaron el servicio odontología y encontraron que la dimensión de resultado es la que más influye en su impresión sobre la calidad de atención.

“PARSEV”, un instrumento utilizado con el fin de medir la calidad del servicio en hospitales públicos y privados en Pakistán, este instrumento ha sido propuesto por Raajpoot (42), el cual cuenta con 72 preguntas y 6 dimensiones, las cuales son: sinceridad, formalidad, personalización, elementos tangibles, fiabilidad y seguridad. Se ha utilizado en el estudio realizado por Khayam S. et al. (43), donde encontraron que el aspecto tangible era más importante.

“Evaluación del consumidor, proveedores y sistemas de atención médica” (CAHPS), un instrumento utilizado para medir la experiencia del paciente en Estados Unidos, propuesto por Centers for medicare & Medicaid Services (44), el cual cuenta con 30 preguntas y 3 dimensiones, las cuales son procesos administrativos, la calidad y la clínica del usuario. Lo utilizó Mahboub B. et al. (45) donde encontraron que en el ámbito público, el tiempo de espera es más importante, en contraste con el privado, que la explicación del doctor es más importante.

2.2.1.4.5. Dimensiones de la calidad sanitaria

Donabedian A. (36) manifiesta que las dimensiones son:

Estructura, esta dimensión “mide las características en el que se prestan los servicios y el estado de los recursos para prestarlos. A su vez, se dividen en estructura física, ocupacional, financiera y organizacional”.

Proceso, esta dimensión “mide la calidad de la actividad llevada a cabo durante la atención del paciente, implicando la consulta del paciente hasta la documentación del mismo”.

Resultados, esta dimensión “mide el nivel de éxito alcanzado por el paciente, en otras palabras, que se puede atribuir el cambio positivo en su salud a la atención recibida”.

2.2.2. Satisfacción

2.2.2.1. Conceptualización de la variable

Kotler P. define a la satisfacción como “el nivel de estado de una persona que resulta de comparar el rendimiento o resultado, que se percibe de un producto con sus expectativas.” (46)

2.2.2.2. Teorías de la satisfacción

Existen diversos modelos teóricos asociados a la satisfacción del usuario, por ejemplo, el “modelo cognitivo” que se enfoca en los fenómenos post – compra (47); el “modelo ACSI (The American Customer Satisfaction) o modelo tradicional” que mide las preferencias de los clientes, la calidad percibida, la valoración del servicio, las quejas de los clientes y la lealtad de los clientes (47); el “modelo psicológico”, la cual manifiesta que existen diferentes etapas por las que pasa un cliente hasta estar satisfecho con el servicio (47); y el “modelo Kano”, la cual indica que la satisfacción del cliente depende de características específicas del producto o servicio que el comprador busca basado en sus prioridades de consumo (47) (48).

2.2.2.3. Evolución histórica

En la década de los 60, las investigaciones se enfocaban en “medir una satisfacción general”; en la década de los 70, se empiezan a “conceptualizar la satisfacción, se delimitan variables determinantes y se desarrollan medidas más específicas”; en la década de los 80, se estudia la “satisfacción individual, se empiezan a generar estándares de calidad y se evalúa el fenómeno post – compra”; en la década de los 90, se” desarrollan modelos integrales de formación de la satisfacción y se coloca mayor énfasis en la retención de clientes”; y en la década de los 2000, “se hace una revisión de todos estos conceptos”. (49)

2.2.2.3.1. Autores principales y pioneros de los conceptos modernos de satisfacción

El concepto de satisfacción varía de acuerdo al enfoque analizado, por ejemplo, Giese J. y Cote J, dos psicólogos afirman que “es una respuesta emocional, cognitiva y conductual, que se centran en un aspecto específico del producto y aparecen en un momento específico” (50); Mora E., un economista manifiesta que “contribuye con el desarrollo y bienestar de un mercado específico” (51); Kotler P. y Armstrong G., dos marketers indican que “se debe tener cuidado al establecer las expectativas del cliente porque depende del rendimiento percibido del producto frente a las expectativas del comprado. Si el valor es demasiado bajo, el cliente quedará satisfecho pero no atraerá nuevos clientes, por el contrario, si el precio es demasiado alto, los clientes quedarán insatisfechos” (52).

2.2.2.4. Satisfacción de la asistencia sanitaria

2.2.2.4.1. Conceptualización de satisfacción de la asistencia sanitaria

Chang M. et al. (53) manifiestan que “la satisfacción es el grado en que la atención médica y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario”. Esto incluye aspectos organizativos, atención percibida e impacto en el estado de salud.

2.2.2.4.2. Características de satisfacción de la asistencia sanitaria

Las características de la satisfacción del usuario en salud están ligados a los principios de la bioética, los cuales son “respeto a la autonomía, beneficencia, no maleficiencia y justicia” (54). El principio de respeto a la autonomía se relaciona al “derecho de las personas a decidir, desde sus propios valores y creencias personales, acerca de cualquier intervención que se vaya a realizar sobre su persona” (55). El principio de beneficencia se relaciona al “conseguir un beneficio, en términos de salud, para quienes acuden solicitando asistencia sanitaria” (55). El principio de no maleficiencia se relaciona a la “prohibición de producir, intencionada o imprudentemente, daño a otras personas” (55). El principio de justicia se relaciona al “tratamiento equitativo y apropiado a la luz de lo que es debido a una persona” (54).

2.2.2.4.3. Modelo de satisfacción de la asistencia sanitaria

La reflexión bioética se ha desarrollado a través de diferentes modelos, entre ellos tenemos, el “principalista”, que se basa en la “definición de varios principios que enmarcarían el contenido fundamental de dicha reflexión” (55). Otro modelo es planteado por la “National Commission for the Protection of Human Subjects of Biomedical and Behavioral Research”, la cual “estudió las cuestiones éticas asociadas a las investigaciones biomédicas y planteó tres principios de que han de presidir cualquier intervención investigadora en la que participen seres humanos” (55). Finalmente, “Childress Principles of Biomedical Ethics”, “propone un cuarto principio y amplía el ámbito del principalismo al conjunto de asistencia sanitaria” (55).

2.2.2.4.4. Herramientas para medir y evaluar la satisfacción de la asistencia sanitaria

Los instrumentos son:

“SERVQUAL”, propuesto por Parasuraman A. et al (56), el cual cuenta con 22 preguntas y 5 dimensiones, las cuales son: “fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles”. Lo utilizaron Luna J. (30), Meléndez I. (31) y Quispe O. (32) sus resultados coincidieron que las dimensiones asociadas al personal, es decir, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, son importantes al determinar la satisfacción de las personas.

“SERVPERF”, propuesto por Cronin J. y Taylor S. (57), el cual cuenta con 24 preguntas y 5 dimensiones, las cuales son: “fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles”. Lo utilizaron López E. et al (41) al evaluar el servicio odontología y encontraron que las dimensiones de empatía, seguridad y fiabilidad son la que más influye en su percepción de la satisfacción del cliente.

“Cuestionario sobre la satisfacción del donante de sangre” (BSDQ), es un instrumento utilizado para medir la satisfacción del donador, propuesto por Rodríguez F. et al (58) , el cual cuenta con 62 preguntas y 3 dimensiones, las cuales son: “accesibilidad, aspectos técnicos y aspectos interpersonales”. Lo utilizaron García A. et al (59) observaron que el trato de los profesionales hacia los donantes es muy importante. Asimismo, Zangiacomi E. et al. (60) concuerdan que la dimensión interpersonal es muy importante.

2.2.2.4.5. Dimensiones de la satisfacción de la asistencia sanitaria

Parasuraman A. et al. (56) manifestaron que las dimensiones son:

“Fiabilidad”, esta dimensión “mide la capacidad de cumplir exitosamente con el servicio ofrecido” (56)

“Capacidad de respuesta”, esta dimensión “mide la disposición de servir a los donantes y proveerles de un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable” (56)

“Seguridad”, esta dimensión “mide la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspira confianza” (56)

“Empatía”, esta dimensión “mide la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona, entendiendo y atendiendo adecuadamente las necesidades del otro” (56)

“Aspectos tangibles”, esta dimensión “mide los aspectos físicos que el donante percibe del servicio, está relacionada con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, personal, equipos, limpieza y comodidad” (56)

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Se observa un alto grado de relación entre la calidad de atención y satisfacción de los donantes del banco de sangre

2.3.2. Hipótesis específicas

Se encuentra un alto grado de relación que existe entre la calidad de atención y fiabilidad del banco de sangre del Hospital Militar Central “Crl. Luis Arias Schreiber”, Julio – Diciembre 2024

Se evidencia un alto grado de relación que existe entre la calidad de atención y capacidad de respuesta del banco de sangre del Hospital Militar Central “Crl. Luis Arias Schreiber”, Julio – Diciembre 2024

Se presenta un alto grado de relación que existe entre la calidad de atención y seguridad del banco de sangre del Hospital Militar Central “Crl. Luis Arias Schreiber”, Julio – Diciembre 2024

Se verifica un alto grado de relación que existe entre la calidad de atención y empatía del banco de sangre del Hospital Militar Central “Crl. Luis Arias Schreiber”, Julio – Diciembre 2024

Se identifica un alto grado de relación que existe entre la calidad de atención y elementos tangibles del banco de sangre del Hospital Militar Central “Crl. Luis Arias Schreiber”, Julio – Diciembre 2024

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Método de investigación

Dávila D. (61) define al método hipotético deductivo como “aquella investigación que a través de la observación de casos concretos, conducen a formular una hipótesis que, posteriormente se generan conclusiones deductivas”.

Por lo tanto, el método de este estudio es hipotético – deductivo, debido a que se han revisado diversos artículos y tesis, concluyendo que hay correlación entre satisfacción y calidad de diferentes departamentos de salud.

3.2. Enfoque investigativo

Babativa C. (62) expone que el enfoque cuantitativo “se caracteriza por ser objetiva y deductiva, a partir del producto de los diferentes procesos experimentales medibles, permite realizar proyecciones, generalizaciones o relaciones en una población o entre poblaciones a través de inferencias estadísticas establecidas en una muestra”.

Por ello, el enfoque de este estudio es cuantitativo, debido a que se pretende estudiar la correlación que existe entre la satisfacción del donante y la calidad brindada en el Hospital Militar Central, identificando la tendencia de cada dimensión, si fuese satisfactorio o no, para cada uno de los donantes.

3.3. Tipo de investigación

Baena G. (63) define a la investigación aplicada como “investigación que se enfocan en las formas concretas de aplicar las teorías generales y enfocan sus esfuerzos en las necesidades que plantea la sociedad”. Así mismo, Hernández R. et al (64), menciona que “esta investigación se realiza con el fin de encontrar una solución a un problema”.

Por lo tanto, este estudio es aplicada, ya que el objetivo es generar información que permite demostrar puntos clave de satisfacción y calidad, con el fin de desarrollar planes de mejora continua.

3.4. Diseño de la investigación

Manterola C. & Otzen T. (65) definen los estudios cuasiexperimentales como “la investigación que manipula deliberadamente una variable independiente para determinar su impacto sobre una o más variables dependientes y se aplica a grupos previamente establecidos”. Cortes M. & Iglesias M. (66) definen a la investigación transversal como “investigación cuya recolección de datos se da en un solo momento, tal como si fuera una fotografía”, por otro lado, definen a la investigación correlacional como “investigación cuyo propósito es evaluar la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables” (66)

Por lo tanto, el diseño de este estudio es cuasiexperimental, transversal a nivel correlacional, ya que pretende estimar la correlación entre la satisfacción y calidad, tomando una “fotografía” a través de las encuestas, ayudando durante el proceso de donación, finalmente, disgregando al grupo general de “candidatos a donantes” y escogiendo la opinión del grupo selecto de “donantes”.

3.5. Población, muestra y muestreo

Bernal C. (66) define a la población como “conjunto de elementos o individuos con ciertas características similares y de los cuales se desea hacer inferencia”; una muestra se define como “una porción seleccionada de una población, de la cual se obtiene la información para la investigación y de la cual se miden y observan de las variables de interés” (66). Y un muestreo no probabilístico se define como “investigación donde la muestra se elige de acuerdo con la conveniencia del investigador” (66).

Por ello, esta investigación se aplicará a los donantes de banco de sangre del Hospital Militar Central, se desea conocer su percepción relacionada a su satisfacción y calidad de atención recibida, además, se utiliza una muestra no probabilística y se aplica la fórmula de poblaciones finitas, con base al registro histórico de las donaciones, se observa que se reciben 150 donantes por mes en promedio.

$$n = \frac{N * (z^2 * p * q)}{d^2 * (N - 1) + (z^2 * p * q)}$$

Donde:

N = Tamaño de la población

z = nivel de confianza

p = probabilidad de éxito

q = probabilidad de fracaso

d = error admisible

Reemplazando

$$n = \frac{150 * (1.96^2 * 0.5 * 0.5)}{0.05^2 * (150 - 1) + (1.96^2 * 0.5 * 0.5)}$$

$$n = 108 \text{ personas}$$

3.6. Variables y operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles y rangos)
Calidad	Medida en que un conjunto de características satisface una necesidad o expectativa particular	Grado con el que se ha cumplido con el proceso de donación de manera objetiva	Estructura Proceso Resultado	Material y equipos Instalaciones Tramites simplificados Comunicación Trato cordial y respetuoso Buen ambiente Mejoramiento de la salud del paciente Estancia en el servicio	Likert	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

Satisfacción	Impresión que tiene el cliente de qué tan bien se cumplen los requisitos	Impresión que tiene el donante de qué tan bien se cumplen su donación	Fiabilidad	Cuidado con el registro de atención	Likert		Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
			Capacidad de respuesta	Cumplimiento del servicio programado Agilidad del trabajo para la atención inmediata			
			Seguridad	Disposición para atender las preguntas Tiempo aceptable Respeto a la privacidad			
			Empatía	Confianza Conocimiento Comunicación Amabilidad en el trato Comprensión de las necesidades de los usuarios			
			Elementos tangibles	Claridad en las orientaciones brindadas al usuario Material y equipos Instalaciones			

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Bar A. (67) define una técnica de recolección de datos como “herramienta que vincula de manera similar a la determinación de las circunstancias de la recolección de datos”, y el método adaptado para este estudio es una encuesta, definida como “medio de recolección oral o escrita, compuesta por preguntas abiertas, cerradas o de opciones múltiples” (67).

3.7.2. Descripción

Pedrero V. & Manzi J. (68) definen al instrumento de medición como “herramienta capaz de medir, de manera valida, ciertos constructos no observables”

3.7.3. Validación

López R. et al. (69) definen a la validez como “el grado en que un instrumento mide lo que pretende medir”. Para ello, se aplicará un juicio de 3 expertos, los cuales tendrán una asociación con la Gestión en Salud.

3.7.4. Confiabilidad

López R. et al. (69) definen a la confiabilidad como “el grado de acuerdo con el que un instrumento mide una variable”. Se aplicará un piloto, a los participantes y se analizará a través de la prueba alfa de Cronbach.

3.8. Procesamiento y análisis de datos

Se utilizará SPSS versión 30 después de la adquisición de datos para realizar análisis estadísticos de los datos recopilados. Para ello se utiliza la frecuencia y porcentaje como prueba estadística descriptiva y se utiliza la prueba de Kolmogórov-Smirnov para determinar si la muestra cumple con una distribución normal y la prueba de Spearman se utiliza para estimar el grado de correlación entre ambas variables.

3.9. Aspectos éticos

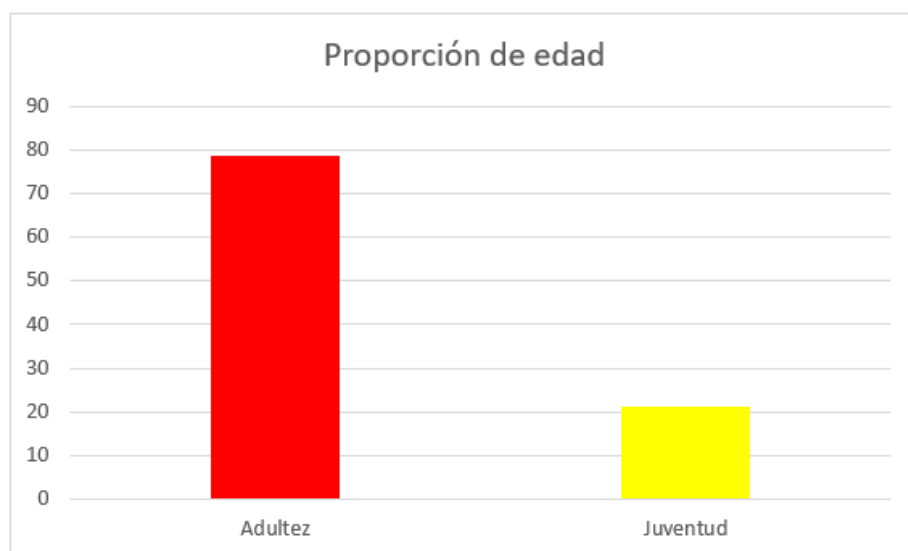
Este estudio conservará el derecho de voluntariedad, confidencialidad, anonimato, derecho a preguntar, derecho a retirarse y respetar la convivencia de los participantes. Por lo tanto, la participación es voluntaria, la información recopilada será reservada y no se utilizará más que este estudio. Si los participantes tienen dudas sobre el proyecto, pueden resolverlas en cualquier momento. Puede eliminar a los participantes en cualquier momento sin causar ningún daño. Si el cuestionario parece incómodo, los participantes tienen derecho a decirle al científico o abstenerse.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Resultados

4.1.1. Análisis descriptivo de resultados

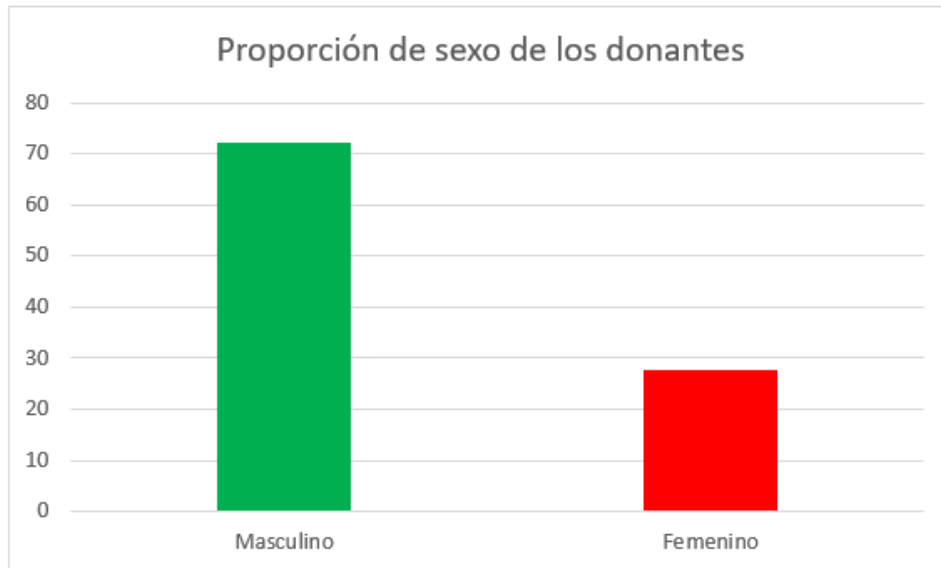
Figura 1 Proporción de edades



Interpretación:

Según la figura 1, 79% de los donantes pertenecen al grupo adulto (27 a 59 años) y 21% pertenecen al grupo joven (14 a 26 años).

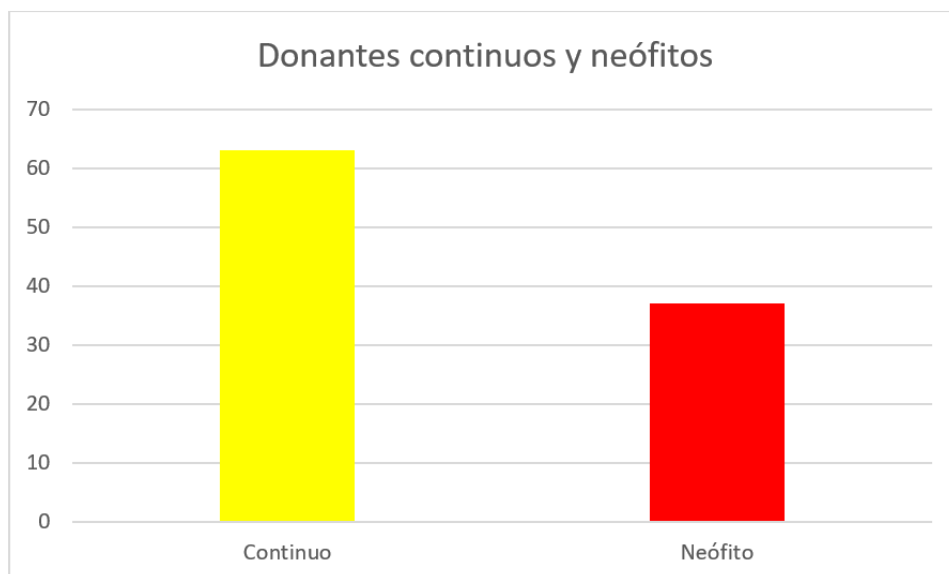
Figura 2 Proporción entre el sexo de los donantes



Interpretación:

Según la figura 2, 72,2% de los donantes son varones y 27,8% son mujeres.

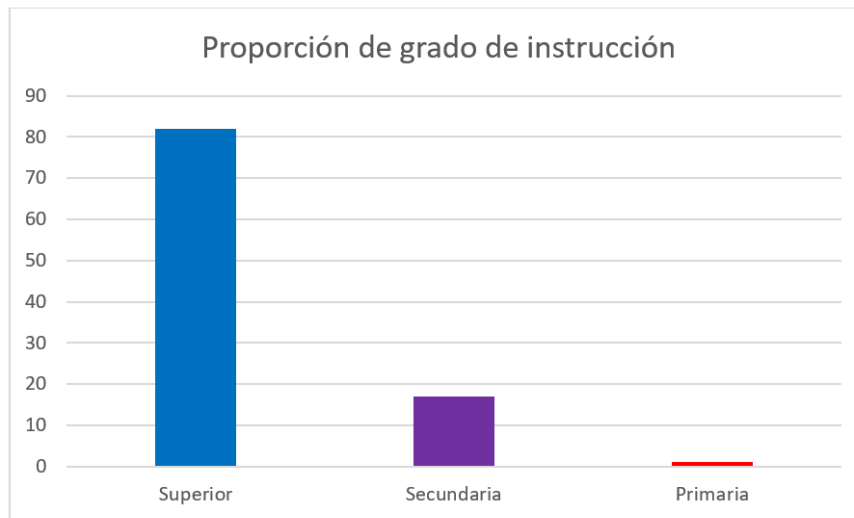
Figura 3 Proporción entre donantes neófitos y continuos



Interpretación:

Según la figura 3, 63% de los donantes son continuos y 37% hicieron su primera donación.

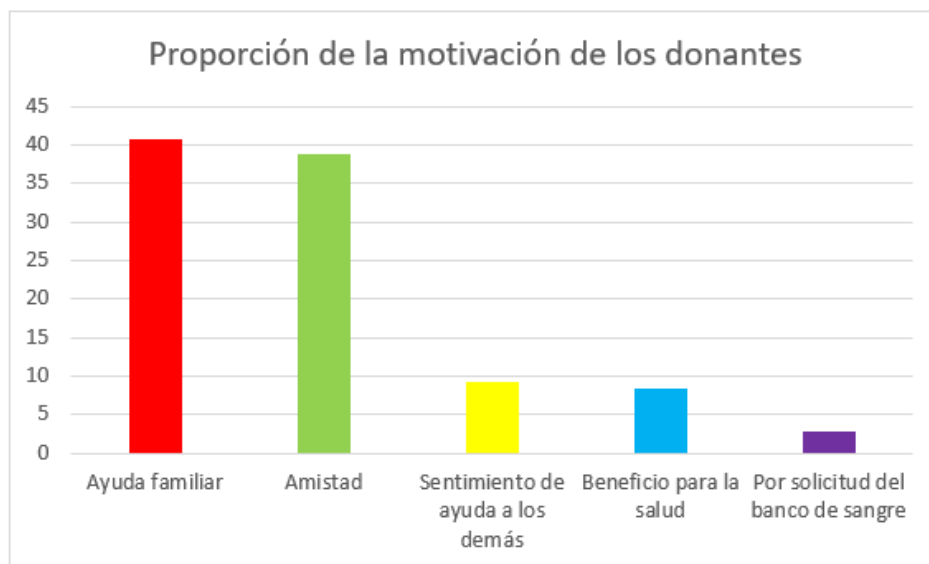
Figura 4 Proporción con relación al grado de instrucción



Interpretación:

Según la figura 4, 82% de los donantes tienen grado superior, 17% tienen grado secundario completa y 1% tiene primaria completa.

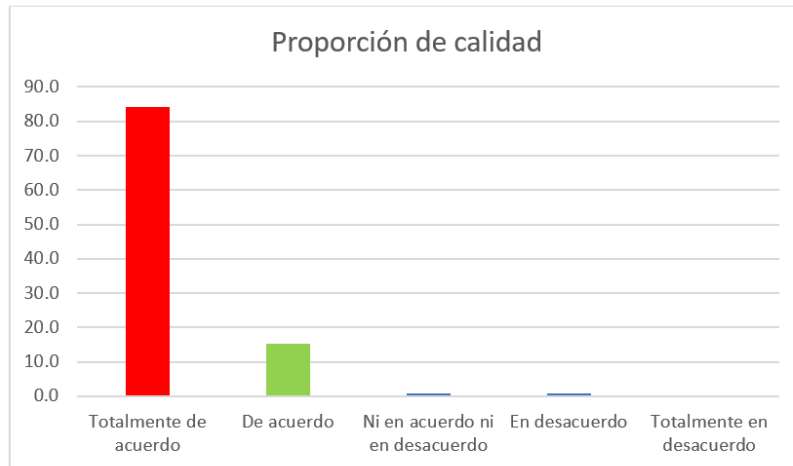
Figura 5 Proporción de la motivación de los donantes



Interpretación:

Según la figura 5, 41% de los donantes su motivación es ayudar a su familiar, 39% su motivación es ayudar a su amistad, 9% su motivación es ayudar a un desconocido, 8% su motivación es su propio beneficio para la salud y 3% lo hacen por obligación, es decir, por solicitud del banco de sangre.

Figura 6 Proporción de calidad



Interpretación:

Según la figura 6, 84,3% de los donantes estaban totalmente de acuerdo con las premisas que se les preguntó, 15,2% de los donantes estaban de acuerdo con dichas premisas, 0,3% su opinión era neutra, 0,2% de los donantes estaban en desacuerdo con las premisas y 0,0% estaban totalmente en desacuerdo con dichas premisas.

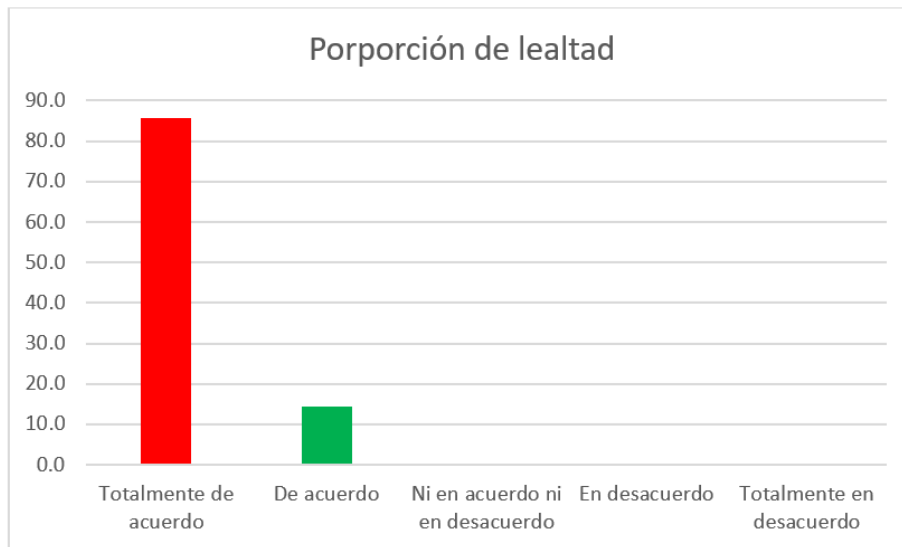
Figura 7 Proporción de satisfacción



Interpretación:

Según la figura 7, 86,1% de los donantes estaban totalmente de acuerdo con las premisas que se les preguntó, 13,6% de los donantes estaban de acuerdo con dichas premisas, 0,2% su opinión era neutra, 0,0% de los donantes estaban en desacuerdo con las premisas y 0,0% estaban totalmente en desacuerdo con dichas premisas.

Figura 8 Proporción de lealtad



Interpretación:

Según la figura 7, 85,6% de los donantes estaban totalmente de acuerdo con las premisas que se les preguntó, 14,4% de los donantes estaban de acuerdo con dichas premisas, 0,0% su opinión era neutra, 0,0% de los donantes estaban en desacuerdo con las premisas y 0,0% estaban totalmente en desacuerdo con dichas premisas.

4.1.2. Prueba de hipótesis

H0: la variable presenta una distribución normal.

H1: la variable presenta una distribución no normal.

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5 \%$ de margen máximo de error

Regla de decisión: $p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H0

$p < \alpha \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula H0

Tabla 1 Prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov

Variable	Nivel de significancia (p valor)
Calidad	<0.001
Satisfacción	<0.001
Dimensiones	
Fiabilidad	<0.001
Capacidad de respuesta	<0.001
Seguridad	<0.001
Empatía	<0.001
Elementos tangibles	<0.001

Conclusión

Dado que el nivel de significancia (<0.001) es menor al establecido (0.05), se rechaza la hipótesis nula, por tanto, se utilizó la prueba de correlación no paramétrica de Spearman.

Hipótesis general:

Existe alto grado de relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los donantes del banco de sangre

Hipótesis estadística

H0: no existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los donantes del banco de sangre.

H1: sí existe relación significativa entre la calidad de atención y la y la satisfacción de los donantes del banco de sangre.

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5 \%$ de margen máximo de error

Regla de decisión: $p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H0

$p < \alpha \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula H0

Tabla 2 Correlación entre calidad y satisfacción

			Calidad	Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad	Coeficiente de correlación	1.000	.538**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	1188	1188
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	.538**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	1188	1620

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

El valor encontrado fue <0.001, y es menor al valor alfa. Por ello, rechaza la hipótesis nula (H₀). Al 95% de confianza, podemos afirmar que la calidad tiene una correlación positiva moderada (rho = 0,538) con la satisfacción en el banco sangre del Hospital Militar Central “Crl. Luis Arias Schreiber”, Julio a Diciembre de 2024

Hipótesis específica:

Existe alto grado de relación entre la calidad de atención y la fiabilidad del banco de sangre

Hipótesis estadística

H₀: no existe relación significativa entre la calidad de atención y la fiabilidad del banco de sangre.

H₁: sí existe relación significativa entre la calidad de atención y la fiabilidad del banco de sangre.

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ de margen máximo de error

Regla de decisión: $p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H₀

$p < \alpha \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula H₀

Tabla 3 Correlación entre calidad y fiabilidad

Correlaciones			Calidad	Fiabilidad
Rho de Spearman	Calidad	Coeficiente de correlación	1.000	.634**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	1188	216
	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	.634**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	216	216

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

El valor encontrado fue <0.001, y es menor al valor alfa. Por ello, rechaza la hipótesis nula (H₀). Al 95% de confianza, podemos afirmar que la calidad tiene una correlación positiva fuerte (rho = 0,634) con la fiabilidad en el banco sangre del Hospital Militar Central “Crl. Luis Arias Schreiber”, Julio a Diciembre de 2024

Hipótesis específica:

Existe alto grado de relación entre la calidad de atención y la capacidad de respuesta del banco de sangre

Hipótesis estadística

H₀: no existe relación significativa entre la calidad de atención y la capacidad de respuesta del banco de sangre.

H₁: sí existe relación significativa entre la calidad de atención y la capacidad de respuesta del banco de sangre.

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ de margen máximo de error

Regla de decisión: $p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H₀

$p < \alpha \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula H₀

Tabla 4 Correlación entre calidad y capacidad de respuesta

Correlaciones

			Calidad	Capacidad_de _respuesta
Rho de Spearman	Calidad	Coefficiente de correlación	1.000	.536**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	1188	324
	Capacidad_de_respuesta	Coefficiente de correlación	.536**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	324	324

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

El valor encontrado fue <0.001, y es menor al valor alfa. Por ello, rechaza la hipótesis nula (H₀). Al 95% de confianza, podemos afirmar que la calidad tiene una correlación positiva moderada (rho = 0,536) con la capacidad de respuesta en el banco sangre del Hospital Militar Central “Crl. Luis Arias Schreiber”, Julio a Diciembre de 2024

Hipótesis específica:

Existe alto grado de relación entre la calidad de atención y la seguridad del banco de sangre

Hipótesis estadística

H₀: no existe relación significativa entre la calidad de atención y la seguridad del banco de sangre.

H₁: sí existe relación significativa entre la calidad de atención y la seguridad del banco de sangre.

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5 \%$ de margen máximo de error

Regla de decisión: $p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H₀

$p < \alpha \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula H₀

Tabla 5 Correlación entre calidad y seguridad

Correlaciones			Calidad	Seguridad
Rho de Spearman	Calidad	Coeficiente de correlación	1.000	.571**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	1188	432
	Seguridad	Coeficiente de correlación	.571**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	432	432

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

El valor encontrado fue <0.001, y es menor al valor alfa. Por ello, rechaza la hipótesis nula (H₀). Al 95% de confianza, podemos afirmar que la calidad tiene una correlación positiva moderada (rho = 0,571) con la seguridad en el banco sangre del Hospital Militar Central “Crl. Luis Arias Schreiber”, Julio a Diciembre de 2024

Hipótesis específica:

Existe alto grado de relación entre la calidad de atención y la empatía del banco de sangre

Hipótesis estadística

H₀: no existe relación significativa entre la calidad de atención y la empatía del banco de sangre.

H₁: sí existe relación significativa entre la calidad de atención y la empatía del banco de sangre.

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ de margen máximo de error

Regla de decisión: $p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H₀

$p < \alpha \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula H₀

Tabla 6 Correlación entre calidad y empatía

Correlaciones

			Calidad	Empatía
Rho de Spearman	Calidad	Coefficiente de correlación	1.000	.494**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	1188	324
	Empatía	Coefficiente de correlación	.494**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	324	324

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

El valor encontrado fue <0.001, y es menor al valor alfa. Por ello, rechaza la hipótesis nula (H₀). Al 95% de confianza, podemos afirmar que la calidad tiene una correlación positiva moderada (rho = 0,494) con la empatía en el banco sangre del Hospital Militar Central “Crl. Luis Arias Schreiber”, Julio a Diciembre de 2024

Hipótesis específica:

Existe alto grado de relación entre la calidad de atención y los elementos tangibles del banco de sangre

Hipótesis estadística

H₀: no existe relación significativa entre la calidad de atención y los elementos tangibles del banco de sangre.

H₁ : sí existe relación significativa entre la calidad de atención y los elementos tangibles del banco de sangre.

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ de margen máximo de error

Regla de decisión: $p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H₀

$p < \alpha \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula H₀

Tabla 7 Correlación entre calidad y elementos tangibles

		Correlaciones	
		Calidad	Elementos_tangibles
Rho de Spearman	Calidad	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.
		N	1188
	Elementos_tangibles	Coeficiente de correlación	.726**
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	324

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

El valor encontrado fue <0.001, y es menor al valor alfa. Por ello, rechaza la hipótesis nula (H₀). Al 95% de confianza, podemos afirmar que la calidad tiene una correlación positiva fuerte (rho = 0,726) con los elementos tangibles en el banco sangre del Hospital Militar Central “Crl. Luis Arias Schreiber”, Julio a Diciembre de 2024

4.1.3. Discusión de resultados

El presente estudio tuvo como objetivo determinar el grado de relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción de los donantes de sangre del Hospital Militar Central “Crl. Luis Arias Schreiber”, Julio – Diciembre 2024. Los resultados obtenidos muestran que existe una correlación positiva moderada (rho = 0,538) entre la calidad de atención y la satisfacción de los donantes. Asimismo, se evidenció una correlación positiva que varía entre moderada y fuerte en las dimensiones de fiabilidad (rho = 0,634), capacidad de respuesta (rho = 0,536), seguridad (rho = 0,571), empatía (rho = 0,494) y elementos tangibles (rho = 0,726) en relación con la calidad de atención. Estos hallazgos confirman las hipótesis planteadas y destacan la relevancia de brindar un servicio empático, eficiente y cómodo para maximizar la satisfacción de los donantes. Además, subrayan la importancia de fortalecer la calidad del servicio brindado, priorizando aspectos como la empatía, la capacidad de respuesta y la

seguridad en la atención, los cuales tienen un impacto significativo en la percepción de los donantes.

Los resultados obtenidos en este estudio coinciden parcialmente con los reportados por Meléndez I. (31); Echevarría P. y Bravo Y. (27); Moreno K. y Cazorla G. (26), quienes identificaron una fuerte correlación ($Rho = 0,684$; $Rho = 0,661$ y $Rho = 0,640$, respectivamente) entre la calidad de atención y satisfacción en los establecimientos de salud evaluados, como el banco de sangre del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins; el centro especializado de Galápagos y el Rio Hospitalario en Ecuador. Sin embargo, en el presente estudio, la correlación es moderada ($Rho = 0,538$), lo que sugiere una percepción menos positiva de la relación entre calidad de atención y satisfacción.

Además, al comparar estos resultados obtenidos con investigaciones previas, se observa que la correlación identificada en este contexto es significativamente menor. Por ejemplo, Quispe O. (32) reportó una correlación muy fuerte ($\rho = 0,922$) en un banco de sangre en la ciudad de Lima. Arce M. y Aliaga R. (33) también encontraron una correlación muy fuerte ($\rho = 0,846$). Así mismo, Paredes P. y Santos E. (25); Gonzales L. y Romero D. (28); y Luna J. (30) reportaron correlaciones fuertes ($Rho = 0,799$; $Rho = 0,778$; y $Rho = 0,717$, respectivamente) entre la calidad de atención y satisfacción en diversos contextos, como hospitales de Ecuador, banco de sangre en Lambayeque y Moquegua.

Esta discrepancia podría atribuirse a factores específicos del contexto del Hospital Militar Central, como la percepción de los donantes, características organizacionales o limitaciones en la atención brindada, particularmente en la dimensión de empatía, que obtuvo la correlación más baja ($\rho = 0,494$). Esto resalta la necesidad de implementar estrategias que fortalezcan esta dimensión, dado su impacto en la experiencia global del donante.

En contraste, al comparar los resultados del presente estudio ($\rho = 0,538$) con investigaciones que reportaron correlaciones más débiles, se observa que la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los donantes en el Hospital Militar Central es más significativa. Estudios como los de Padilla M. y Pozo M. (34), Gutiérrez A. (19), Ríos J. (21), y Deudor J. y Gonzales S. (35), describieron correlaciones débiles ($Rho = 0,344$; $Rho = 0,310$; $Rho = 0,266$ y $Rho = 0,255$, respectivamente) entre ambas variables, en los diferentes contextos, como hospitales de Huancayo, banco de sangre del Lima, centro Hemodador de la región de Loreto y hospitales de Lima.

Esta diferencia sugiere que, si bien la correlación del presente estudio no alcanza niveles fuertes o muy fuertes, supera claramente los valores observados en contextos donde la calidad del servicio podría ser menos relevante o donde los factores evaluados presentan limitaciones marcadas.

Al analizar las dimensiones de la calidad de atención en el presente estudio, se observa que los resultados son consistentes en algunos aspectos, pero también presentan diferencias significativas en comparación con los reportados por otros autores. En la dimensión de fiabilidad, el valor obtenido en este estudio ($Rho = 0,634$) es inferior al reportado por Arce M. y Aliaga R. (33) ($Rho = 0,730$), y Quispe O. (32) ($Rho = 0,716$), pero supera los resultados de Meléndez I. (31) ($Rho = 0,590$) y Luna J. (30) ($Rho = 0,413$). En cuanto a la capacidad de respuesta del presente estudio ($Rho = 0,536$) son similares a los de Ríos J. (21) ($Rho = 0,609$) y Meléndez I. (31) ($Rho = 0,589$), aunque están por debajo de los reportados por Paredes P. y Santos E. (25) ($Rho = 0,740$).

En la dimensión de seguridad, el presente estudio ($Rho = 0,571$) es comparable a los resultados de Meléndez I. (31) ($Rho = 0,567$), pero se encuentra por debajo de los valores más altos, como el de Luna J. (30) ($Rho = 0,787$) y Quispe O. (32) ($Rho = 0,827$). En la dimensión de elementos tangibles, el presente estudio ($Rho = 0,726$) destaca con un valor elevado, superando a la mayoría de los autores excepto Quispe O. (32) ($Rho = 0,904$) y Ríos J. (21) ($Rho = 0,768$).

En la dimensión de empatía, el presente estudio obtuvo un valor de correlación moderada ($Rho = 0,494$), lo que indica que este aspecto de la calidad de atención tiene impacto en la satisfacción de los donantes dentro del Hospital Militar Central. Al comparar este estudio con investigaciones previas, se evidencia que la empatía en este contexto está significativamente menos desarrollada en comparación con estudios como el de Quispe O. (32) ($Rho = 0,955$), quien reportó una correlación fuerte en su análisis, destacando una percepción altamente positiva de la empatía en el banco de sangre estudiado. Asimismo, Paredes P. y Santos E. (25) ($Rho = 0,753$), y Arce M. y Aliaga R. (33) ($Rho = 0,750$) también obtuvieron correlaciones fuertes, lo que subraya la importancia de este factor en la satisfacción de los donantes. Incluso en estudios con resultados modestos como los de Luna J. (30) ($Rho = 0,702$) y Meléndez I. (31) ($Rho = 0,580$), la correlación obtenida supera la encontrada en el presente trabajo.

Estos hallazgos reflejan una necesidad urgente de reforzar las estrategias relacionadas con la empatía en el Hospital Militar Central. Esto podría incluir coaching en habilidades empáticas, capacitaciones en habilidades blandas para el personal, una

mayor atención a las preocupaciones individuales de los donantes y la creación de un ambiente cálida y acogedor durante el proceso de donación. Dado que la empatía es un componente clave de la experiencia del donante, su mejora no solo incrementaría la satisfacción general, sino que también podría incentivar la repetición de donaciones, favoreciendo la sostenibilidad del banco de sangre.

En conclusión, aunque los resultados de este estudio se alinean con estudios previos respecto a la existencia de una relación positiva entre calidad de atención y satisfacción, se evidencia diferencias en términos de magnitud. Estas diferencias reflejan factores metodológicos, contextuales y la percepción individual de los donantes. Comparando con estudios como el de Deudor J. y Gonzales S. (35), se concluye que la percepción de calidad de atención no siempre se traduce en mayores niveles de satisfacción, lo que subraya la complejidad de estos factores.

Los hallazgos sugieren que existe una relación moderada positiva entre la calidad de atención y satisfacción de los donantes del banco de sangre del Hospital Militar Central. Esto indica que, a medida que los donantes perciban una mejora calidad en el servicio, su satisfacción también tiende a incrementarse. Este resultado podría atribuirse a la importancia de las dimensiones evaluadas, como fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad, que influyen directamente en la percepción general de calidad. Asimismo, el hallazgo de una correlación más alta es la dimensión de elementos tangibles ($\rho = 0,726$) resaltando el impacto del ambiente físico y los recursos en la experiencia de los donantes.

Un hallazgo importante es que, a pesar de los altos niveles de calidad percibida (84,3%) y satisfacción (86,1%), la correlación de ambas variables no alcanza niveles fuertes, lo que sugiere que otros factores externos o subjetivos podrían estar modulando la satisfacción de los donantes.

Desde una perspectiva práctica, los resultados obtenidos pueden ser útiles para diseñar estrategias de mejora en los servicios de donación de sangre, priorizando la optimización de los elementos tangibles y el fortalecimiento de la empatía del personal. Estas medidas podrían incrementar tanto la percepción de calidad como la satisfacción de los donantes, sino también consolidar su lealtad.

En el ámbito teórico, los hallazgos contribuyen al entendimiento de la relación entre calidad de atención y satisfacción en el contexto de los servicios de salud. Además,

fortalecen la aplicabilidad del modelo SERVQUAL en entornos específicos, como los bancos de sangre, subrayando la relevancia de las dimensiones tangibles y relacionales para la percepción de los donantes.

El hallazgo de que el 85,6% de los donantes manifestaron intención de realizar futuras donaciones y recomendar los servicios a sus amigos, familiares y conocidos sugiere que una experiencia positiva influye directamente en la fidelización. Esto refuerza la importancia de garantizar un servicio que sea percibido como confiable, eficiente y humano, pues fomenta tanto la repetición de donaciones como la atracción de nuevos donantes a través del boca a boca.

A pesar de los resultados obtenidos, este estudio presenta algunas limitaciones. En primer lugar, el tamaño muestral estuvo limitado a los donantes atendidos en un solo hospital, lo que podría restringir la generalización de los hallazgos a otros contextos. En segundo lugar el diseño transversal utilizado no permite establecer relaciones causales entre calidad de atención y satisfacción. Finalmente, la metodología basada en encuestas puede estar sujeta a sesgos de respuesta, como la deseabilidad social, que podrían influir en los resultados obtenidos.

Estas limitaciones deben ser consideradas al interpretar los resultados y resaltan la necesidad de estudios adicionales que incluyan muestras más amplias y diversos entornos hospitalarios.

Se recomienda que futuros estudios exploren en mayor profundidad el impacto de factores contextuales y subjetivos en la satisfacción de los donantes, como la percepción del tiempo de espera y el trato recibido por el personal. Además, sería relevante investigar como influyen variables demográficas, como la edad, género y experiencia previa de donación, en la relación entre calidad de atención y satisfacción.

Asimismo, se sugiere implementar diseños longitudinales que permitan evaluar cambios en la satisfacción de los donantes a lo largo del tiempo y su relación con la calidad percibida. También sería pertinente incluir comparaciones entre diferentes instituciones de salud para identificar practicas específicas que puedan ser replicadas en otros entornos.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Primero, se determina que existe una moderada correlación ($\rho = 538^{**}$) entre la calidad de atención y satisfacción de los donantes del banco de sangre del Hospital Militar Central “Crl. Luis Arias Schreiber”, Julio a Diciembre de 2024

Segundo, se corrobora que existe una fuerte correlación ($\rho = 634^{**}$) entre la calidad de atención y fiabilidad del banco de sangre del Hospital Militar Central “Crl. Luis Arias Schreiber”, Julio – Diciembre 2024

Tercero, se analiza que existe una moderada correlación ($\rho = 536^{**}$) entre la calidad de atención y capacidad de respuesta del banco de sangre del Hospital Militar Central “Crl. Luis Arias Schreiber”, Julio – Diciembre 2024

Cuatro, se identifica que existe una moderada correlación ($\rho = 571^{**}$) entre la calidad de atención y seguridad del banco de sangre del Hospital Militar Central “Crl. Luis Arias Schreiber”, Julio – Diciembre 2024

Quinto, se estima que existe una moderada correlación ($\rho = 494^{**}$) entre la calidad de atención y empatía del banco de sangre del Hospital Militar Central “Crl. Luis Arias Schreiber”, Julio – Diciembre 2024

Sexto, se verifica que existe una fuerte correlación ($\rho = 726^{**}$) entre la calidad de atención y elementos tangibles del banco de sangre del Hospital Militar Central “Crl. Luis Arias Schreiber”, Julio – Diciembre 2024

5.2. Recomendaciones

Implementar un sistema de indicadores claves para medir periódicamente la calidad de atención y la satisfacción del donante.

Fortalecer la comunicación entre el banco de sangre y los donantes a través de campañas informativas y de agradecimiento por su contribución.

Diseñar un programa que reconozca a los donantes recurrentes, incentivando su participación y aumentando la retención.

Implementar un sistema de retroalimentación directa con los donantes para identificar áreas específicas donde la experiencia pueda mejorar.

Garantizar que el personal de banco de sangre esté continuamente capacitado en los procesos médicos y administrativos para generar confianza en los donantes.

Realizar auditorías regulares para asegurar la consistencia y fiabilidad en la atención brindada, priorizando protocolos estándar de atención al donante.

Establecer un sistema de agendamiento previo de citas de forma automática utilizando Google calendar, para que los donantes puedan planificar su visita, reduciendo tiempos de espera y aumentando la satisfacción.

Comunicar activamente a los donantes las medidas de bioseguridad implementadas durante todo el proceso de donación, reforzando su confianza.

Adquirir un servicio de coaching en habilidades empáticas para el personal enfocados en mejorar la empatía y habilidades interpersonales al tratar con los donantes.

Asegurarse que los recursos y materiales estén diseñados para transmitir profesionalismo y confianza.

REFERENCIAS

1. Wright D. Learning Guide Hematology [Internet]. 1st ed. Illinois: U.S. Scientific Affairs Manage;2010 [Consultado el 31 de agosto de 2023] Disponible en: <https://cloud.gmo.diagnostics.abbott/hematology-learning-guide>.
2. Adem S, Kidane Y, Tesfamariam M. Met and unmet blood demand, recipients profiles and associated trends in Eritrea. Transfusion Med. [Internet] 2020;30(4):247-254 [Consultado el 27 de agosto de 2023]. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32391599/>.
3. Guzman J, Alvira D, Morales M. Características de los donantes voluntarios de sangre en universidades de Neiva, Huila. Rev. Cienc. Ciudad. [Internet] 2020;17(3):75-85 [Consultado el 27 de agosto de 2023]. Disponible en: <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/2383>.
4. Organización Mundial de la Salud. Disponibilidad y seguridad de la sangre. [Internet] 2023; [Consultado el 31 de agosto de 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/blood-safety-and-availability#:~:text=La%20tasa%20de%20donaci%C3%B3n%20de,en%20los%20de%20ingresos%20bajos>.
5. Restrepo L. Evaluación estadística relacionada con la donación de sangre a nivel mundial. Gac Med Bol. [Internet] 2023;46(1):39-44 [Consultado el 10 de Febrero de 2024]. Disponible en: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1012-29662023000100039#:~:text=Se%20estima%20que%20a%20nivel,unidades%20de%20sangre%20al%20a%C3%B1o.
6. Gammon R, Rosenbaum L, Cooke R, Friedman M, Rockwood L, Nichols T, et al. Maintaining adequate donations and sustainable blood supply: Lessons learned. Transfusion. [Internet] 2021;61:294-302 [Consultado el 27 de agosto de 2023]. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33206404/>.
7. Riveros J. Impacto de la Covid-19 en la disponibilidad de sangre en los bancos de sangre tipo II del Perú 2019-2021. [Tesis para optar el grado académico de maestra en gestión de servicios de la salud]. Lima:Universidad Cesar Vallejos;2022. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/98013>.
8. Quispicondor L, Polo J. Situación de los bancos de sangre en el Perú 2015-2020 [Internet]. 1st ed. Perú: MINSA;2023 [Consultado el 27 de agosto de 2023] Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/3881605-situacion-de-los-bancos-de-sangre-en-el-peru-2015-2020>.
9. Asociación médica peruana. Bancos de sangre: estado situacional y brechas. [Internet]; 2023. Acceso 5 de Enero de 2024. Disponible en: <https://amp.pe/bancos-de-sangre-estado-situacional-y-brechas/>.
10. Declaran de orden público e interés nacional la obtención, donación, conservación, transfusión y suministro de sangre humana. Ley N° 26454. Publicado en el diario oficial El Peruano. 25 de mayo de 1995.

11. Resolución Ministerial N° 241-2018 MINSA. Expediente N° 17-077140-001.. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/187434-241-2018-minsa>.
12. Alva G. Los problemas de salud del Perú, ¿cómo curar una enfermedad? [Internet]; 2017. Acceso 25 de setiembre de 2023. Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/los-problemas-de-salud-del-peru-como-curar-una-enfermedad#:~:text=La%20lista%20es%20larga%3A%20falta,protocolos%20médicos%2C%20corrupción%2C%20etc.>
13. Haldar R, Gupta D, Chitranshi S, Kumar M, Sachan S. Artificial Blood: A Futuristic Dimension of Modern Day Transfusion. Cardiovascular & Hematological Agents in Medicinal Chemistry. [Internet] 2019;17:11-16 [Consultado el 5 de enero de 2024]. Disponible en: <https://www.eurekaselect.com/article/98850>.
14. Valenzania V, Rahman A, Yuhaslina. The effect of social media and service quality on blood donor participation at UDD PMI Klaten Regency. Jurnal Mantik. [Internet] 2022;5(4):2478-2484 [Consultado el 27 de agosto de 2023]. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/366594022_The_Effect_of_Social_Media_and_Service_Quality_on_Blood_Donor_Participation_at_UDD_PMI_Klaten_Regency.
15. Hu Y, Lu S, Tang Z. The relationship between patient donation and satisfaction with online healthcare service quality. Social Behavior and Personality. [Internet] 2019;47(2):1-10 [Consultado el 27 de agosto de 2023]. Disponible en: <https://link.gale.com/apps/doc/A609836111/HRCA?u=googlescholar&sid=bookmark-HRCA&xid=be6b7601>.
16. Guglielmetti R, Giovina M, Di Pietro L, Renzi M. Promoting the propensity for blood donation through the understand of its determinants. BMC Health Services Research. [Internet] 2021;21:1-20 [Consultado el 28 de agosto de 2023]. Disponible en: <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-021-06134-8>.
17. Llactas A. Satisfacción de donantes en la atención del Servicio Banco de Sangre del Instituto Nacional Materno Perinatal, 2022. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Tecnología Médica en el área de Laboratorio Clínico y Anatomía Patológica]. Lima: Universidad Mayor de San Marcos. [Internet] 2022. Disponible en: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/19037/Llactas_pa.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
18. Kalaja R, Krasniqi M. Patient satisfaction with quality of care in public hospital in Albania. Front. Public Health. [Internet] 2022;10:1-10 [Consultado el 28 de agosto de 2023]. Disponible en: <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpubh.2022.925681/full>.
19. Gutierrez A. Percepción de Calidad de Atención y Satisfacción de donantes del Banco de Sangre de un hospital público, Lima, 2021. [Tesis para optar el título profesional de Maestra en Gestión de los servicios de Salud]. Lima:

- Universidad César Vallejos. [Internet] 2021. Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73956/Gutierrez_PAP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
20. Díaz A. Calidad de servicio y satisfacción en donantes de sangre de un establecimiento de salud nivel III - 1, 2023. [Tesis para optar el título profesional de Maestra en Gestión de los servicios de Salud]. Lima: Universidad César Vallejos. [Internet] 2023. Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/121215/Diaz_YA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
 21. Ríos J. Calidad de Atención y Satisfacción percibida por donantes del centro Hemodador Región Loreto Banco de Sangre tipo II Iquitos 2019. [Tesis para optar el grado académico de maestro en Salud Pública]. Iquitos:Universidad Nacional Altiplano Puno;2021. Disponible en:
<https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/7570> .
 22. Tabares E, Hernández B. Reproducibilidad y validez de la escala de calidad percibida SERVQUAL en donantes de campañas extramurales de un banco de sangre de Medellín, 2019. [Tesis para optar el grado académico de maestra en Calidad en Salud]. Medellín:Universidad CES;2020. Disponible en:
<https://repository.ces.edu.co/handle/10946/4801>.
 23. Tabares E, Hernández B. Evaluación psicométrica de la escala de calidad de servicios de atención en donantes de un banco de sangre en Medellín, Colombia, 2019. Rev. Fac. Nac. Salud Pública. [Internet] 2021;39(3):1-9 [Consultado el 27 de agosto de 2023]. Disponible en:
<http://www.scielo.org.co/pdf/rfnsp/v39n3/2256-3334-rfnsp-39-03-e343606.pdf>.
 24. Gaspar J. Análisis de la satisfacción de los donantes de sangre en relación de las actitudes del personal de salud del banco de sangre del Hospital Teodoro Maldonado Carbo y propuesta de un plan de fidelización. [Tesis para optar el grado académico de magister en Gerencia en Servicios de la Salud]. Guayaquil:Universidad Católica de Santiago de Guayaquil;2019. Disponible en: <http://repositorio.ucsq.edu.ec/handle/3317/14010>.
 25. Paredes P, Santos E. Calidad del servicio y satisfacción en hospitales del sistema de seguridad social. Revista Angolana de Ciências. [Internet] 2022;4(1):1-15 [Consultado el 16 de Diciembre de 2024]. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=704173394011>.
 26. Moreno K, Cazorla G. Calidad del servicio de salud: un antecedente de la satisfacción del paciente de Riohospital de la ciudad de Riobamba (Ecuador). Revista de Economía del Caribe. [Internet] 2023;1(31):1-14 [Consultado el 16 de Diciembre de 2024]. Disponible en:
<https://portal.amelica.org/ameli/journal/318/3184182007/3184182007.pdf>.
 27. Echevarría P, Bravo Y. Calidad de Atención y su Incidencia en la Satisfacción del Usuario Externo en un Centro de Especialidades en Galápagos. Revista Latinoamericana de ciencias sociales y humanidades. [Internet] 2024;5(5):1335-1356 [Consultado el 16 de Diciembre de 2024]. Disponible en:
<https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/2690/3611>.
 28. Gonzales L, Romero D. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el banco de sangre del Hospital Regional Lambayeque, 2020. [Tesis para optar

- el grado académico de licenciado en Administración]. Pimentel:Universidad Señor de Sipán;2023. Disponible en:
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/10727>.
29. Gutiérrez A. Percepción de calidad de atención y satisfacción de donantes del banco de sangre en un hospital público Lima 2021. [Tesis para optar el grado académico de maestra en Gestión de los Servicios de la Salud]. Lima:Universidad César Vallejo;2021. Disponible en:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/73956>.
 30. Luna J. Calidad de Atención y Satisfacción del donante en el Servicio de Banco de Sangre en un Hospital de Moquegua, 2021. [Tesis para optar el grado académico de maestro en Gestión de los Servicios de Salud]. Lima:Universidad César Vallejo;2021. Disponible en:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/76978>.
 31. Meléndez I. Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del donante de sangre del hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins 2020. [Tesis para optar el grado académico de maestro en Gestión en Salud]. Lima:Universidad Norbert Wiener;2021. Disponible en:
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/5177>.
 32. Quispe O. Calidad de atención y satisfacción del usuario de banco de sangre en un hospital de Lima 2022. [Tesis para optar el grado académico de maestra en Gestión de los Servicios de Salud]. Lima:Universidad César Vallejo;2022. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/95613>.
 33. Arce M, Aliaga R. Calidad de atención y satisfacción del usuario en un Servicio de Emergencia de un Hospital del Seguro Social. Acta Médica Peruana. [Internet] 2024;40(4):308-313 [Consultado el 16 de Diciembre de 2024]. Disponible en: <https://amp.cmp.org.pe/index.php/AMP/article/view/2722/1591>.
 34. Padilla M, Pozo M. Percepción de calidad y satisfacción del paciente en hospitales especializados del centro del Perú. Revista Peruana de Ciencias de la Salud. [Internet] 2023;5(4):305-311 [Consultado el 16 de Diciembre de 2024]. Disponible en:
<http://revistas.udh.edu.pe/index.php/RPCS/article/view/434e/706>.
 35. Deudor J, Gonzales S. Calidad de Atención y Satisfacción de los Usuarios Externos de un Hospital de Lima, 2023. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. [Internet] 2023;7(5):8281-8293 [Consultado el 16 de Diciembre de 2024]. Disponible en:
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/8403/12623>.
 36. Real Academia Española. Calidad. Diccionario de la lengua española. [Internet] ; [Consultado el 23 de setiembre de 2023]. Disponible en:
<https://www.rae.es/desen/calidad>.
 37. Norma Internacional. Sistema de gestión de calidad: Fundamentos y vocabulario. Norma ISO 9000. 2005. [Internet] ;;1-42 [Consultado el 23 de setiembre de 2023]. Disponible en:
http://www.umc.edu.ve/pdf/calidad/normasISO/Norma_ISO_9000_2005.pdf.
 38. Torres K, Ruiz T, Solis L, Martinez F. Calidad y su evolución: una revisión. Dimens. empres. [Internet] 2012;10(2):100-107 [Consultado el 23 de

- setiembrede 2023]. Disponible en:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4400435>.
39. Coronado R, Cruz E, Macías S, Arellano A, Nava T. El contexto actual de la calidad en salud y sus indicadores. Rev Mex Med Fis Rehab. [Internet] 2013;25(1):26-33 [Consultado el 5 de octubrede 2023]. Disponible en:
<https://www.medigraphic.com/pdfs/fisica/mf-2013/mf131e.pdf>.
 40. Aguirre H. Evaluación de la calidad de la atención médica. Expectativas de los pacientes y de los trabajadores de las unidades médicas. Salud Pública de México. [Internet] 1990;32(2):170-178 [Consultado el 5 de octubrede 2023]. Disponible en: <https://saludpublica.mx/index.php/spm/article/view/5285>.
 41. OMS. Calidad de atención. [Internet]; 2024. Acceso 11 de Eneode 2024. Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1.
 42. Saturno P. Modelos de calidad asistencial en la atención primaria. [Internet]; 2006. Acceso 11 de Eneode 2024. Disponible en:
https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24200w/Modelos_gestion_calidad.pdf.
 43. Donabedian A. Evaluación de la calidad de la atención médica. Revista Calidad Asistencial. [Internet] 1992;16:382-404 [Consultado el 11 de Eneode 2024]. Disponible en: https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/07/1966_Donabedian_Evaluacion_Calidad.pdf.
 44. López E, Sifuentes M, Rodríguez R, Aguilar S, Perea G. Evaluación de la calidad del servicio en las clínicas de la Licenciatura en Estomatología de la BUAP: metodologías SERVPERF y Donabedian. Entreciencias: diálogos soc. conoc. [Internet] 2022;9(23):1-20 [Consultado el 11 de Eneode 2024]. Disponible en:
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-80642021000100003.
 45. Raajpoot N. Reconceptualizing Service Encounter Quality in a Non-Western Context. Journal of Service Research. [Internet] 2004;7(2):1-22 [Consultado el 25 de setiembrede 2023]. Disponible en:
<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/1094670504268450?journalCode=jsra>.
 46. Khayam S, Shah A, UI N. Service quality dimensions and patient satisfaction: a Two-Sided empirical approach. J Ayub Med Coll Abbouttabad. [Internet] 2019;31(4):593 - 601 [Consultado el 25 de setiembrede 2023]. Disponible en:
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31933318/>.
 47. CMS. Consumer Assessment of Healthcare Providers & Systems (CAHPS). [Internet]; 2023. Acceso 25 de setiembrede 2023. Disponible en:
<https://www.cms.gov/data-research/research/consumer-assessment-healthcare-providers-systems>.
 48. Mahboud B, Mawasi A, Ali S, Spina C. Patient Satisfaction as a Dimension of Quality: A Survey on Outpatients' Care in Dubai. Internacional Journal of Health Care Quality Assurance. [Internet] 2018;31(8):1-22 [Consultado el 6 de agosto de 2023]. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30415626/>.

49. Kotler P. Dirección de mercadotecnia [Internet]. 8th ed. Illinois Tejada C, Michelsen C, editores.: Pearson Education;2019 1-84 [Consultado el 15 de Febrerode 2024] Disponible en: <https://fad.unsa.edu.pe/bancayseguros/wp-content/uploads/sites/4/2019/03/DIRECCION-DE-MERCADOTECNIA-PHILIP-KOTLER.pdf>.
50. Análisis de la satisfacción de los clientes del taller TecnoScape en la ciudad de Guayaquil. [Tesis para optar el título profesional de Magister en Administración de Empresas]. Guayaquil: Universidad Espiritu Santo; 2017. [Internet] . Disponible en: <http://repositorio.uees.edu.ec/bitstream/123456789/1594/1/tesis%20jessica%20.pdf>.
51. Haro F, Córdova N, Chong T. Modelos de satisfacción: fundamentación teórica y criterios de aplicación. INNOVA Research Journal. [Internet] 2016;1(10):145-155 [Consultado el 13 de Enerode 2024]. Disponible en: <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/64>.
52. Quispe G. Medición de la satisfacción del cliente en organizaciones no lucrativas de Cooperación al desarrollo. Revista empresarial. [Internet] 2016;10(37):168-188 [Consultado el 13 de Enerode 2024]. Disponible en: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/15CA201601.pdf>.
53. Giese J, Cote J. Defining Consumer Satisfaction. Academy of Marketing Science Review. [Internet] 2000;2000(1):1-24 [Consultado el 16 de Enerode 2024]. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/235357014_Defining_Consumer_Satisfaction.
54. Mora E. La calidad de servicio y la satisfacción del consumidor. Revista Brasileira de Marketing, São Paulo. [Internet] 2011;10(2):146-162 [Consultado el 16 de Enerode 2024]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>.
55. Kotler P, Armstrong G. Fundamentos de Marketing [Internet]. 11th ed. México Domínguez G, editor.: Pearson;2013 1-658 [Consultado el 16 de Enerode 2024] Disponible en: https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf.
56. Chang M, Alemán M, Cañizares M, Ibarra A. Satisfacción de los pacientes con la atención medica. Rev Cubana Med Gen Integr. [Internet] 1999;15(5):541-547 [Consultado el 16 de Enerode 2024]. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/mqi/v15n5/mqi09599.pdf>.
57. Siurana J. Los principios de la bioética y el surgimiento de una bioética intercultural. Veritas. [Internet] 2010;(22):1-37 [Consultado el 27 de Enerode 2024]. Disponible en: <https://www.scielo.cl/pdf/veritas/n22/art06.pdf>.
58. García M. Los principios de la bioética y la inserción social de la práctica médica. Rev Adm Sanit. [Internet] 2006;4(2):3411-356 [Consultado el 27 de Enerode 2024]. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-administracion-sanitaria-siglo-xxi-261-pdf-13091842>.

59. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of marketing*. [Internet] 1985;49(4):41-50 [Consultado el 11 de Enero de 2024]. Disponible en: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/002224298504900403>.
60. Cronin J, Taylor S. Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*. [Internet] 1992;56(3):55-68 [Consultado el 11 de Enero de 2024]. Disponible en: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/002224299205600304>.
61. Rodrigues F, Oliveira K, Medeiros M. Acceptance by blood donors of the public blood bank in Recife, Brazil. *Cien Saude Colet*. [Internet] 2011;16(12):1-10 [Consultado el 25 de setiembre de 2023]. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/22124922/>.
62. Garcia A, Lucindo M, Zangiacomi E. Development of a blood donor satisfaction questionnaire (BDSQ). *Hematol. Transfus. Cell Ther*. [Internet] 2020;42(4):333-340 [Consultado el 27 de agosto de 2023]. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31826818/>.
63. Zangiacomi E, Akito R, Lucindo M, Garcia A. Recommendations for application and interpretation of the blood donor satisfaction questionnaire (BDSQ). *Hematol. Transfus. Cell Ther*. [Internet] 2021;43(3):236-242 [Consultado el 27 de agosto de 2023]. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32536532>.
64. Dávila G. El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales. *Laurus*. [Internet] 2006;12:180-205 [Consultado el 18 de setiembre de 2023]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/761/76109911.pdf>.
65. Babativa C. Investigación cuantitativa [Internet]. 1st ed. Bogota: Fundación Universitaria del Área Andina;2017 1-143 [Consultado el 15 de Febrero de 2024] Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/326424046.pdf>.
66. Baena G. Metodología de la investigación [Internet]. 3rd ed. Mexico Callejas J, editor.: Patria;2017 17 - 18 [Consultado el 5 de Junio de 2024] Disponible en: http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf.
67. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación [Internet]. 6th ed. México: McGraw- Hill;2014 [Consultado el 18 de setiembre de 2023] Disponible en: <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodología%20Investigacion%20Científica%206ta%20ed.pdf>.
68. Manterola C, Otzen T. Estudios Experimentales 2ª Parte. Estudios Cuasi-Experimentales. *Int. J. Morphol*. [Internet] 2015;33(1):382-387 [Consultado el 27 de Junio de 2024]. Disponible en: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v33n1/art60.pdf>.
69. Cortes M, Iglesias M. Generalidades sobre Metodología de la Investigación [Internet]. 1st ed. México Polkey A, editor.: Universidad Autónoma del Carmen;2004 1-105 [Consultado el 15 de Febrero de 2024] Disponible en: https://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacion.pdf.

70. Bernal C. Metodología de la investigación [Internet]. 3rd ed. Bogota Fernández O, editor.: Pearson Education;2010 1-322 [Consultado el 15 de Febrero de 2024] Disponible en: <https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigación-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>.
71. Bar A. La Metodología Cuantitativa y su Uso en América Latina. Cinta moebio. [Internet] 2010;37:1-14 [Consultado el 15 de Febrero de 2024]. Disponible en: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-554X2010000100001.
72. Pedrero V, Manzi J. Un instrumento de medición y diferentes grupos: ¿cuándo podemos hacer comparaciones válidas? Rev. méd. Chile. [Internet] 2020;148(10):1518-1534 [Consultado el 15 de Febrero de 2024]. Disponible en: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872020001001518.
73. López R, Avello R, Palmero D, Sánchez S, Quintana M. Validación de instrumentos como garantía de la credibilidad en las investigaciones científicas. Rev Cub Med Mil. [Internet] 2019;48(1):441-450 [Consultado el 15 de Febrero de 2024]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0138-65572019000500011.
74. Kafere C, Garad A. Assament of donor service quality at nacional blood service Zimbabwe using SERVQUAL instrument. Internacional Journal for Quality Research. [Internet] 2020;14(4):1037-1058 [Consultado el 27 de agosto de 2023]. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/346462771_ASSESSMENT_OF_DONOR_SERVICE_QUALITY_AT_NATIONAL_BLOOD_SERVICE_ZIMBABWE_USING_SERVQUAL_INSTRUMENT.
75. Saha S, Bhattacharya J. Analyzing the blood bank service quality from Indian blood donors' perspective: An empirical evidence. Indian J Community Med. [Internet] 2019;44:58-61 [Consultado el 27 de agosto de 2023]. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6437788/>.
76. Melián L, Martín J. Service quality in blood donation: satisfaction, trust and loyalty. Serv Bus. [Internet] 2020;14:101-129 [Consultado el 31 de agosto de 2023]. Disponible en: <https://link.springer.com/article/10.1007/s11628-019-00411-7>.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
Problema general	Objetivo General	Hipótesis general	Variable 1	Tipo de investigación
¿Cuál es el grado de relación que existe entre calidad de atención y satisfacción de los donantes del banco de sangre del Hospital Militar Central “Crl. Luis Arias Schreiber”, 2024?	Determinar el grado de relación que existe entre calidad de atención y satisfacción de los donantes del banco de sangre	Existe alto grado de relación que existe entre calidad de atención y satisfacción de los donantes del banco de sangre	Calidad de atención Dimensiones Estructura Procesos Resultados	Aplicada

Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 2	Método y diseño de la investigación
¿Cuál es el grado de relación que existe entre calidad de atención y fiabilidad del banco de sangre del Hospital Militar Central “Crl. Luis Arias Schreiber”, 2024?	Determinar el grado de relación que existe entre calidad de atención y fiabilidad del banco de sangre	Existe alto grado de relación entre calidad de atención y fiabilidad del banco de sangre	Satisfacción del donante	Hipotético – deductivo Cuasiexperimental
¿Cuál es el grado de relación que existe entre calidad de atención y capacidad de respuesta del banco de sangre del Hospital Militar Central “Crl. Luis Arias Schreiber”, 2024?	Determinar el grado de relación que existe entre calidad de atención y capacidad de respuesta del banco de sangre	Existe alto grado de relación entre calidad de atención y capacidad de respuesta del banco de sangre	Dimensiones Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía	Población y muestra La población está representada por 150 donantes promedio
¿Cuál es el grado de relación que existe entre calidad de atención y seguridad del banco de sangre del Hospital Militar Central “Crl. Luis Arias Schreiber”, 2024?	Determinar el grado de relación que existe entre calidad de atención y	Existe alto grado de relación entre calidad de atención y seguridad del banco de sangre	Aspectos tangibles	al mes que acuden al banco de sangre del Hospital Militar Central y la muestra

<p>¿Cuál es el grado de relación que existe entre calidad de atención y empatía del banco de sangre del Hospital Militar Central “Crl. Luis Arias Schreiber”, 2024?</p>	<p>seguridad del banco de sangre</p> <p>Determinar el grado de relación que existe entre</p>	<p>Existe alto grado de relación entre calidad de atención y empatía del banco de sangre</p>	<p>será no probabilística de 108 personas calculada con la fórmula de</p>
<p>¿Cuál es el grado de relación que existe entre calidad de atención y elementos tangibles del banco de sangre del Hospital Militar Central “Crl. Luis Arias Schreiber”, 2024?</p>	<p>calidad de atención y empatía del banco de sangre</p> <p>Determinar el grado de relación que existe entre calidad de atención y elementos tangibles del banco de sangre</p>	<p>Existe alto grado de relación entre calidad de atención y elementos tangibles del banco de sangre</p>	<p>poblaciones infinitas</p>

Anexo 2: Instrumentos

Título: Calidad de atención y satisfacción del donante del servicio de banco de sangre del Hospital Militar Central, 2024

I. Información general para el proceso de evaluación

Fecha de la encuesta	Día:	Mes:	Año:
Nombres y Apellidos de Evaluador:	Jhonny Gersson Flores Herrera		
Lugar de Evaluación:	Hospital Militar Central		
Fecha de la encuesta:			

Datos del evaluado (a)

DNI	Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres
Edad	Sexo Masculino [] Femenino []	N° de donación	Grado de instrucción Primaria [] Secundaria [] Superior [] Profesional []

Factores que lo motivaron a donar

Amistad []	Beneficio para la salud []	Presión de la familia []
Por solicitud del banco de sangre []	Sentimiento de ayuda a los demás []	Otros: _____

Tipo de instrumento de evaluación	Encuesta	Código de instrumento de evaluación
-----------------------------------	----------	-------------------------------------

II. Introducción

Lo invitamos a participar en un estudio llamado: “Calidad de atención y satisfacción del donante del servicio de banco de sangre del Hospital Militar Central, 2024”. Este es un estudio desarrollado por un investigador de la Universidad Privada Norbert Wiener. El propósito de este estudio es determinar la relación que existe entre calidad de atención y satisfacción del donante del servicio de banco de sangre. Su ejecución permitirá conocer si existe una relación estadísticamente significativa entre calidad de atención y satisfacción del donante del servicio de banco de sangre.

III. Instrucciones de aplicación del instrumento de evaluación

Usted encontrará una serie de 26 preguntas que contienen los indicadores a evaluar, el cual nos permitirá conocer mejor sus necesidades y su opinión sobre el servicio. El llenado de esta encuesta puede demorar unos 15 minutos.

Deberá elegir entre las alternativas, totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo; según su percepción respecto al servicio brindado.

IV. Instrumento

Preguntas

Totalmente de
acuerdo
De acuerdo
Ni de acuerdo ni
en desacuerdo
En desacuerdo
Totalmente en
desacuerdo

1. El material y equipo utilizado ¿está en buen estado?

2. La limpieza en el establecimiento ¿es adecuada?

3. El orden en el establecimiento ¿es adecuada?

4. La iluminación en el establecimiento ¿es adecuada?

5. Los tramites realizados en el servicio ¿fueron simples?

6. La comunicación percibida durante todo el proceso ¿fue apropiada?

7. El trato durante todo el proceso ¿fue cordial y respetuoso?

8. La información brindada durante todo el proceso ¿fue oportuna?

9. ¿Se percibe un ambiente confortable en el servicio?

10. El mejoramiento de salud de su familiar, ¿es el producto del servicio realizado por el banco de sangre?

11. Su estancia en el servicio ¿fue satisfactoria?

12. ¿Se cumplió adecuadamente con el cuidado en el llenado del registro de atención?

13. ¿Se cumplió adecuadamente con el servicio de donación programada?

14. La agilidad en el trabajo ¿permitió la atención inmediata?

15. ¿Existe una buena disposición para atender las preguntas?

16. ¿El tiempo durante todo el proceso fue aceptable?

17. ¿Se respetó su privacidad?

18. Los resultados del servicio brindado ¿son confiables?

19. Los conocimientos de la persona que lo atendió ¿fueron adecuados?

20. La comunicación con la persona que lo atendió ¿fue adecuada?

21. ¿Existe amabilidad en el trato al cliente?

22. ¿Existe comprensión de las necesidades de los donantes?

23. ¿Existe claridad en las orientaciones brindadas a los donantes?

24. El material y equipo utilizado ¿están en buen estado?

25. El uniforme de la persona que lo atendió ¿es adecuado?

26. Las instalaciones en las que se le atendió ¿son adecuadas?

Anexo 3: validez del instrumento

Documentos para validar los instrumentos de medición a través de juicio de expertos

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magíster: Víctor Raúl Huamán Cárdenas

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la carrera de laboratorio clínico y anatomía patológica, requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de licenciado en laboratorio clínico y anatomía patológica.

El título nombre de mi proyecto de investigación es “Satisfacción del donante y calidad de atención del servicio de banco de sangre del Hospital Militar Central, 2024” y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Gestión en Salud.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Matriz de consistencia (anexo 1)
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos
- Instrumentos de recolección de datos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Jhonny Gersson Flores Herrera

DNI: 47417463

Matriz de operacionalización de la variable

Variable 1: Calidad de atención

Dimensiones	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles o rangos)
Estructura	Se refiere a todos los recursos involucrados en el proceso, estos involucran a la estructura física, ocupacional, financiera y organizacional.	Mide las características en el que se prestan los servicios y el estado de los recursos para prestarlos	Material y equipos Instalaciones Tramites simplificados	Likert	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

Proceso	Se refiere a todo elemento que está involucrado en el proceso de manera directa, como son las acciones del personal, la aplicación de los procedimientos, el proceso de comunicación, entre otros.	Mide la capacidad de cumplir exitosamente con el servicio ofrecido	Comunicación Trato cordial y respetuoso Buen ambiente	Likert	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
Resultado	Se refiere los elementos involucrados en la emisión de resultados, tales como, el cumplimiento de los indicadores, el mejoramiento de la salud del paciente, satisfacción del usuario, entre otros.	Mide el resultado de la variación de los niveles de salud del paciente	Mejoramiento de la salud del paciente Estancia en el servicio	Likert	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

Matriz de operacionalización de la variable

Variable 2: Satisfacción del donante

Dimensiones	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles o rangos)
Fiabilidad	Capacidad de cumplir exitosamente con el servicio ofrecido	Mide la capacidad de cumplir exitosamente con el servicio ofrecido	Cuidado con el registro de atención Cumplimiento del servicio programado	Likert	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
Capacidad de respuesta	Disposición de servir a los donantes y proveerles de un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable	Mide la disposición de servir a los donantes y proveerles de un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable	Agilidad del trabajo para la atención inmediata Disposición para atender las preguntas Tiempo aceptable	Likert	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

Seguridad	Confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspira confianza	Mide la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspira confianza	Respeto a la privacidad Confianza Conocimiento Comunicación	Likert	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
Empatía	Capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona, entendiendo y atendiendo adecuadamente las necesidades del otro	Mide la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona, entendiendo y atendiendo adecuadamente las necesidades del otro	Amabilidad en el trato Comprensión de las necesidades de los usuarios Claridad en las orientaciones brindadas al usuario	Likert	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
Aspectos tangibles	Son los aspectos físicos que el donante percibe del servicio, están relacionados	Mide los aspectos físicos que el donante percibe del servicio, están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, personal, equipos, limpieza y comodidad	Material y equipos Instalaciones	Likert	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

Calidad de atención y satisfacción del donante del servicio de banco de sangre del Hospital Militar Central, 2024

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
Variable 1: Calidad de atención								
Dimensión 1: Estructura		Si	No	Si	No	Si	No	
1	El material y equipo utilizado ¿está en buen estado?	x		X		x		
2	La limpieza en el establecimiento ¿es adecuada?	x		X		x		
3	El orden en el establecimiento ¿es adecuada?	x		X		x		
4	La iluminación en el establecimiento ¿es adecuada?	x		X		x		
5	Los tramites realizados en el servicio ¿fueron simples?	x		X		x		
Dimensión 2: Proceso		Si	No	Si	No	Si	No	
6	La comunicación percibida durante todo el proceso ¿fue apropiada?	x		X		x		
7	El trato durante todo el proceso ¿fue cordial y respetuoso?	x		X		x		
8	La información brindada durante todo el proceso ¿fue oportuna?	x		X		x		
9	¿Se percibe un ambiente confortable en el servicio?	x		X		x		
Dimensión 3: Resultados		Si	No	Si	No	Si	No	
10	El mejoramiento de salud de su familiar, ¿es el producto del servicio realizado por el banco de sangre?	x		X		x		
11	Su estancia en el servicio ¿fue satisfactoria?	x		X		x		
Variable 2: Satisfacción del donante		x		X		x		
Dimensión 1: Fiabilidad		Si	No	Si	No	Si	No	

12	¿Se cumplió adecuadamente con el cuidado en el llenado del registro de atención?	x		X		x	
13	¿Se cumplió adecuadamente con el servicio de donación programada?						
	Dimensión 2: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No
14	La agilidad en el trabajo ¿permitió la atención inmediata?	x		X		x	
15	¿Existe una buena disposición para atender las preguntas?	x		X		x	
16	¿El tiempo durante todo el proceso fue aceptable?	x		X		x	
	Dimensión 3: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No
17	¿Se respetó su privacidad?	x		X		x	
18	Los resultados del servicio brindado ¿son confiables?	x		X		x	
19	Los conocimientos de la persona que lo atendió ¿fueron adecuados?	x		X		x	
20	La comunicación con la persona que lo atendió ¿fue adecuada?	x		X		x	
	Dimensión 4: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No
21	¿Existe amabilidad en el trato al cliente?	x		X		x	
22	¿Existe comprensión de las necesidades de los donantes?	x		X		x	
23	¿Existe claridad en las orientaciones brindadas a los donantes?	x		X		x	
	Dimensión 5: Elementos tangibles	Si	No	Si	No	Si	No
24	El material y equipo utilizado ¿están en buen estado?	x		X		x	
25	El uniforme de la persona que lo atendió ¿es adecuado?	x		X		x	
26	Las instalaciones en las que se le atendió ¿son adecuadas?	x		X		x	

1 Pertinencia: el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 Relevancia: el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

3 Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota. Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Víctor Raúl Huamán Cárdenas

DNI: 70092305

Correo electrónico institucional: Victor.huaman@uwiener.edu.pe

Especialidad del validador: Laboratorio Clínico y Anatomía Patológica

Metodólogo []

Temático [x]

Estadístico []

30 de Enero de 2024



Firma del experto informante

Documentos para validar los instrumentos de medición a través de juicio de expertos

CARTA DE PRESENTACIÓN

Doctor: Justo Ángel Ascarza Gallegos

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la carrera de laboratorio clínico y anatomía patológica, requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de licenciado en laboratorio clínico y anatomía patológica.

El título nombre de mi proyecto de investigación es “Satisfacción del donante y calidad de atención del servicio de banco de sangre del Hospital Militar Central, 2024” y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Gestión en Salud.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Matriz de consistencia (anexo 1)
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos
- Instrumentos de recolección de datos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Jhonny Gersson Flores Herrera

DNI: 47417463

Matriz de operacionalización de la variable

Variable 1: Calidad de atención

Dimensiones	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles o rangos)
Estructura	Se refiere a todos los recursos involucrados en el proceso, estos involucran a la estructura física, ocupacional, financiera y organizacional.	Mide las características en el que se prestan los servicios y el estado de los recursos para prestarlos	Material y equipos Instalaciones Tramites simplificados	Likert	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

Proceso	Se refiere a todo elemento que está involucrado en el proceso de manera directa, como son las acciones del personal, la aplicación de los procedimientos, el proceso de comunicación, entre otros.	Mide la capacidad de cumplir exitosamente con el servicio ofrecido	Comunicación Trato cordial y respetuoso Buen ambiente	Likert	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
Resultado	Se refiere los elementos involucrados en la emisión de resultados, tales como, el cumplimiento de los indicadores, el mejoramiento de la salud del paciente, satisfacción del usuario, entre otros.	Mide el resultado de la variación de los niveles de salud del paciente	Mejoramiento de la salud del paciente Estancia en el servicio	Likert	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

Matriz de operacionalización de la variable

Variable 2: Satisfacción del donante

Dimensiones	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles o rangos)
Fiabilidad	Capacidad de cumplir exitosamente con el servicio ofrecido	Mide la capacidad de cumplir exitosamente con el servicio ofrecido	Cuidado con el registro de atención Cumplimiento del servicio programado	Likert	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
Capacidad de respuesta	Disposición de servir a los donantes y proveerles de un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable	Mide la disposición de servir a los donantes y proveerles de un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable	Agilidad del trabajo para la atención inmediata Disposición para atender las preguntas Tiempo aceptable	Likert	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
Seguridad	Confianza que genera la actitud del personal que	Mide la confianza que genera la actitud del	Respeto a la privacidad Confianza	Likert	Totalmente de acuerdo

	brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspira confianza	personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspira confianza	Conocimiento Comunicación		De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
Empatía	Capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona, entendiendo y atendiendo adecuadamente las necesidades del otro	Mide la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona, entendiendo y atendiendo adecuadamente las necesidades del otro	Amabilidad en el trato Comprensión de las necesidades de los usuarios Claridad en las orientaciones brindadas al usuario	Likert	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
Aspectos tangibles	Son los aspectos físicos que el donante percibe del servicio, están relacionados	Mide los aspectos físicos que el donante percibe del servicio, están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, personal, equipos, limpieza y comodidad	Material y equipos Instalaciones	Likert	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

Calidad de atención y satisfacción del donante del servicio de banco de sangre del Hospital Militar Central, 2024

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
Variable 1: Calidad de atención								
Dimensión 1: Estructura		Si	No	Si	No	Si	No	
1	El material y equipo utilizado ¿está en buen estado?	x		X		x		
2	La limpieza en el establecimiento ¿es adecuada?	x		X		x		
3	El orden en el establecimiento ¿es adecuada?	x		X		x		
4	La iluminación en el establecimiento ¿es adecuada?	x		X		x		
5	Los tramites realizados en el servicio ¿fueron simples?	x		X		x		
Dimensión 2: Proceso		Si	No	Si	No	Si	No	
6	La comunicación percibida durante todo el proceso ¿fue apropiada?	x		X		x		
7	El trato durante todo el proceso ¿fue cordial y respetuoso?	x		X		x		
8	La información brindada durante todo el proceso ¿fue oportuna?	x		X		x		
9	¿Se percibe un ambiente confortable en el servicio?	x		X		x		
Dimensión 3: Resultados		Si	No	Si	No	Si	No	
10	El mejoramiento de salud de su familiar, ¿es el producto del servicio realizado por el banco de sangre?	x		X		x		
11	Su estancia en el servicio ¿fue satisfactoria?	x		X		x		
Variable 2: Satisfacción del donante		x		X		x		
Dimensión 1: Fiabilidad		Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿Se cumplió adecuadamente con el cuidado en el llenado del registro de atención?	x		X		x		

13	¿Se cumplió adecuadamente con el servicio de donación programada?						
	Dimensión 2: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No
14	La agilidad en el trabajo ¿permitió la atención inmediata?	x		X		x	
15	¿Existe una buena disposición para atender las preguntas?	x		X		x	
16	¿El tiempo durante todo el proceso fue aceptable?	x		X		x	
	Dimensión 3: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No
17	¿Se respetó su privacidad?	x		X		x	
18	Los resultados del servicio brindado ¿son confiables?	x		X		x	
19	Los conocimientos de la persona que lo atendió ¿fueron adecuados?	x		X		x	
20	La comunicación con la persona que lo atendió ¿fue adecuada?	x		X		x	
	Dimensión 4: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No
21	¿Existe amabilidad en el trato al cliente?	x		X		x	
22	¿Existe comprensión de las necesidades de los donantes?	x		X		x	
23	¿Existe claridad en las orientaciones brindadas a los donantes?	x		X		x	
	Dimensión 5: Elementos tangibles	Si	No	Si	No	Si	No
24	El material y equipo utilizado ¿están en buen estado?	x		X		x	
25	El uniforme de la persona que lo atendió ¿es adecuado?	x		X		x	
26	Las instalaciones en las que se le atendió ¿son adecuadas?	x		X		x	

1 Pertinencia: el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 Relevancia: el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

3 Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota. Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Justo Ángel Ascarza Gallegos

DNI: 06788383

Correo electrónico institucional: justo.ascarza@uwiener.edu.pe

Especialidad del validador: Laboratorio Clínico y Anatomía Patológica

Metodólogo []

Temático [X]

Estadístico []

31 de Enero de 2024



Firma del experto informante

Documentos para validar los instrumentos de medición a través de juicio de expertos

CARTA DE PRESENTACIÓN

Doctor: Gabriel Emigdio Cabrejos Chilge

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la carrera de laboratorio clínico y anatomía patológica, requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de licenciado en laboratorio clínico y anatomía patológica.

El título nombre de mi proyecto de investigación es “Satisfacción del donante y calidad de atención del servicio de banco de sangre del Hospital Militar Central, 2024” y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Gestión en Salud.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Matriz de consistencia (anexo 1)
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos
- Instrumentos de recolección de datos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Jhonny Gersson Flores Herrera

DNI: 47417463

Matriz de operacionalización de la variable

Variable 1: Calidad de atención

Dimensiones	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles o rangos)
Estructura	Se refiere a todos los recursos involucrados en el proceso, estos involucran a la estructura física, ocupacional, financiera y organizacional.	Mide las características en el que se prestan los servicios y el estado de los recursos para prestarlos	Material y equipos Instalaciones Tramites simplificados	Likert	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

Proceso	Se refiere a todo elemento que está involucrado en el proceso de manera directa, como son las acciones del personal, la aplicación de los procedimientos, el proceso de comunicación, entre otros.	Mide la capacidad de cumplir exitosamente con el servicio ofrecido	Comunicación Trato cordial y respetuoso Buen ambiente	Likert	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
Resultado	Se refiere los elementos involucrados en la emisión de resultados, tales como, el cumplimiento de los indicadores, el mejoramiento de la salud del paciente, satisfacción del usuario, entre otros.	Mide el resultado de la variación de los niveles de salud del paciente	Mejoramiento de la salud del paciente Estancia en el servicio	Likert	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

Matriz de operacionalización de la variable

Variable 2: Satisfacción del donante

Dimensiones	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles o rangos)
Fiabilidad	Capacidad de cumplir exitosamente con el servicio ofrecido	Mide la capacidad de cumplir exitosamente con el servicio ofrecido	Cuidado con el registro de atención Cumplimiento del servicio programado	Likert	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
Capacidad de respuesta	Disposición de servir a los donantes y proveerles de un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una	Mide la disposición de servir a los donantes y proveerles de un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una	Agilidad del trabajo para la atención inmediata Disposición para atender las preguntas Tiempo aceptable	Likert	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo

	respuesta de calidad y en un tiempo aceptable	respuesta de calidad y en un tiempo aceptable			Totalmente en desacuerdo
Seguridad	Confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspira confianza	Mide la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspira confianza	Respeto a la privacidad Confianza Conocimiento Comunicación	Likert	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
Empatía	Capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona, entendiendo y atendiendo adecuadamente las necesidades del otro	Mide la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona, entendiendo y atendiendo adecuadamente las necesidades del otro	Amabilidad en el trato Comprensión de las necesidades de los usuarios Claridad en las orientaciones brindadas al usuario	Likert	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

Aspectos tangibles	Son los aspectos físicos que el donante percibe del servicio, están relacionados	Mide los aspectos físicos que el donante percibe del servicio, están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, personal, equipos, limpieza y comodidad	Material y equipos Instalaciones	Likert	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
--------------------	--	---	-------------------------------------	--------	--

Calidad de atención y satisfacción del donante del servicio de banco de sangre del Hospital Militar Central, 2024

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
Variable 1: Calidad de atención								
Dimensión 1: Estructura		Si	No	Si	No	Si	No	
1	El material y equipo utilizado ¿está en buen estado?	x		X		x		
2	La limpieza en el establecimiento ¿es adecuada?	x		X		x		
3	El orden en el establecimiento ¿es adecuada?	x		X		x		
4	La iluminación en el establecimiento ¿es adecuada?	x		X		x		
5	Los tramites realizados en el servicio ¿fueron simples?	x		X		x		
Dimensión 2: Proceso		Si	No	Si	No	Si	No	
6	La comunicación percibida durante todo el proceso ¿fue apropiada?	x		X		x		
7	El trato durante todo el proceso ¿fue cordial y respetuoso?	x		X		x		
8	La información brindada durante todo el proceso ¿fue oportuna?	x		X		x		
9	¿Se percibe un ambiente confortable en el servicio?	x		X		x		
Dimensión 3: Resultados		Si	No	Si	No	Si	No	
10	El mejoramiento de salud de su familiar, ¿es el producto del servicio realizado por el banco de sangre?	x		X		x		
11	Su estancia en el servicio ¿fue satisfactoria?	x		X		x		
Variable 2: Satisfacción del donante		x		X		x		
Dimensión 1: Fiabilidad		Si	No	Si	No	Si	No	

12	¿Se cumplió adecuadamente con el cuidado en el llenado del registro de atención?	x		X		x	
13	¿Se cumplió adecuadamente con el servicio de donación programada?						
	Dimensión 2: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No
14	La agilidad en el trabajo ¿permitió la atención inmediata?	x		X		x	
15	¿Existe una buena disposición para atender las preguntas?	x		X		x	
16	¿El tiempo durante todo el proceso fue aceptable?	x		X		x	
	Dimensión 3: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No
17	¿Se respetó su privacidad?	x		X		x	
18	Los resultados del servicio brindado ¿son confiables?	x		X		x	
19	Los conocimientos de la persona que lo atendió ¿fueron adecuados?	x		X		x	
20	La comunicación con la persona que lo atendió ¿fue adecuada?	x		X		x	
	Dimensión 4: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No
21	¿Existe amabilidad en el trato al cliente?	x		X		x	
22	¿Existe comprensión de las necesidades de los donantes?	x		X		x	
23	¿Existe claridad en las orientaciones brindadas a los donantes?	x		X		x	
	Dimensión 5: Elementos tangibles	Si	No	Si	No	Si	No
24	El material y equipo utilizado ¿están en buen estado?	x		X		x	
25	El uniforme de la persona que lo atendió ¿es adecuado?	x		X		x	
26	Las instalaciones en las que se le atendió ¿son adecuadas?	x		X		x	

1 Pertinencia: el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 Relevancia: el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

3 Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota. Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Gabriel Emigdio Cabrejos Chilge

DNI: 08133553

Correo electrónico institucional: gabriel.cabrejos@uwiener.edu.pe

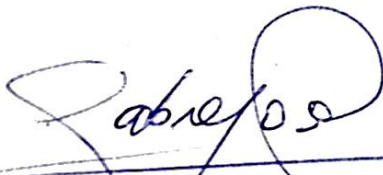
Especialidad del validador: Laboratorio Clínico y Anatomía Patológica

Metodólogo []

Temático [X]

Estadístico []

02 de Febrero de 2024


Firma del experto informante

Documentos para validar los instrumentos de medición a través de juicio de expertos

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister: Justo Ángel Ascarza Gallegos

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la carrera de laboratorio clínico y anatomía patológica, requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de licenciado en laboratorio clínico y anatomía patológica.

El título nombre de mi proyecto de investigación es “Satisfacción del donante y calidad de atención del servicio de banco de sangre del Hospital Militar Central, 2024” y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Gestión en Salud.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Matriz de consistencia (anexo 1)
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos
- Instrumentos de recolección de datos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Jhonny Gersson Flores Herrera

DNI: 47417463

Matriz de operacionalización de la variable

Variable 1: Calidad de atención

Dimensiones	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles o rangos)
Estructura	Se refiere a todos los recursos involucrados en el proceso, estos involucran a la estructura física, ocupacional, financiera y organizacional.	Mide las características en el que se prestan los servicios y el estado de los recursos para prestarlos	Material y equipos Instalaciones Tramites simplificados	Likert	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

Proceso	Se refiere a todo elemento que está involucrado en el proceso de manera directa, como son las acciones del personal, la aplicación de los procedimientos, el proceso de comunicación, entre otros.	Mide la capacidad de cumplir exitosamente con el servicio ofrecido	Comunicación Trato cordial y respetuoso Buen ambiente	Likert	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
Resultado	Se refiere los elementos involucrados en la emisión de resultados, tales como, el cumplimiento de los indicadores, el mejoramiento de la salud del paciente, satisfacción del usuario, entre otros.	Mide el resultado de la variación de los niveles de salud del paciente	Mejoramiento de la salud del paciente Estancia en el servicio	Likert	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

Matriz de operacionalización de la variable

Variable 2: Satisfacción del donante

Dimensiones	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles o rangos)
Fiabilidad	Capacidad de cumplir exitosamente con el servicio ofrecido	Mide la capacidad de cumplir exitosamente con el servicio ofrecido	Cuidado con el registro de atención Cumplimiento del servicio programado	Likert	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
Capacidad de respuesta	Disposición de servir a los donantes y proveerles de un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable	Mide la disposición de servir a los donantes y proveerles de un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable	Agilidad del trabajo para la atención inmediata Disposición para atender las preguntas Tiempo aceptable	Likert	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
Seguridad	Confianza que genera la actitud del personal que	Mide la confianza que genera la actitud del	Respeto a la privacidad Confianza	Likert	Totalmente de acuerdo

	brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspira confianza	personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspira confianza	Conocimiento Comunicación		De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
Empatía	Capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona, entendiendo y atendiendo adecuadamente las necesidades del otro	Mide la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona, entendiendo y atendiendo adecuadamente las necesidades del otro	Amabilidad en el trato Comprensión de las necesidades de los usuarios Claridad en las orientaciones brindadas al usuario	Likert	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
Aspectos tangibles	Son los aspectos físicos que el donante percibe del servicio, están relacionados	Mide los aspectos físicos que el donante percibe del servicio, están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, personal, equipos, limpieza y comodidad	Material y equipos Instalaciones	Likert	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

Calidad de atención y satisfacción del donante del servicio de banco de sangre del Hospital Militar Central, 2024

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
Variable 1: Calidad de atención								
Dimensión 1: Estructura		Si	No	Si	No	Si	No	
1	El material y equipo utilizado ¿está en buen estado?	x		X		x		
2	La limpieza en el establecimiento ¿es adecuada?	x		X		x		
3	El orden en el establecimiento ¿es adecuada?	x		X		x		
4	La iluminación en el establecimiento ¿es adecuada?	x		X		x		
5	Los tramites realizados en el servicio ¿fueron simples?	x		X		x		
Dimensión 2: Proceso		Si	No	Si	No	Si	No	
6	La comunicación percibida durante todo el proceso ¿fue apropiada?	x		X		x		
7	El trato durante todo el proceso ¿fue cordial y respetuoso?	x		X		x		
8	La información brindada durante todo el proceso ¿fue oportuna?	x		X		x		
9	¿Se percibe un ambiente confortable en el servicio?	x		X		x		
Dimensión 3: Resultados		Si	No	Si	No	Si	No	
10	El mejoramiento de salud de su familiar, ¿es el producto del servicio realizado por el banco de sangre?	x		X		x		
11	Su estancia en el servicio ¿fue satisfactoria?	x		X		x		
Variable 2: Satisfacción del donante		x		X		x		
Dimensión 1: Fiabilidad		Si	No	Si	No	Si	No	

12	¿Se cumplió adecuadamente con el cuidado en el llenado del registro de atención?	x		X		x	
13	¿Se cumplió adecuadamente con el servicio de donación programada?						
	Dimensión 2: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No
14	La agilidad en el trabajo ¿permitió la atención inmediata?	x		X		x	
15	¿Existe una buena disposición para atender las preguntas?	x		X		x	
16	¿El tiempo durante todo el proceso fue aceptable?	x		X		x	
	Dimensión 3: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No
17	¿Se respetó su privacidad?	x		X		x	
18	Los resultados del servicio brindado ¿son confiables?	x		X		x	
19	Los conocimientos de la persona que lo atendió ¿fueron adecuados?	x		X		x	
20	La comunicación con la persona que lo atendió ¿fue adecuada?	x		X		x	
	Dimensión 4: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No
21	¿Existe amabilidad en el trato al cliente?	x		X		x	
22	¿Existe comprensión de las necesidades de los donantes?	x		X		x	
23	¿Existe claridad en las orientaciones brindadas a los donantes?	x		X		x	
	Dimensión 5: Elementos tangibles	Si	No	Si	No	Si	No
24	El material y equipo utilizado ¿están en buen estado?	x		X		x	
25	El uniforme de la persona que lo atendió ¿es adecuado?	x		X		x	
26	Las instalaciones en las que se le atendió ¿son adecuadas?	x		X		x	

1 Pertinencia: el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 Relevancia: el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

3 Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota. Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Haydee Ana Guadalupe Gómez

DNI: 06213645

Correo electrónico institucional: Haydee.guadalupe@uwiener.edu.pe

Especialidad del validador: Laboratorio Clínico y Anatomía Patológica

Metodólogo []

Temático [X]

Estadístico []

02 de Febrero de 2024



Firma del experto informante

Anexo 4: Confiabilidad del instrumento

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	11	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	11	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.947	26

Conclusión:

Dado que el alfa de Cronbach nos emitió un resultado elevado (0.947) podemos interpretar que el instrumento posee una excelente confiabilidad

Anexo 5: Aprobación del Comité de Ética



COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD CIENTÍFICA

CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Lima, 17 de octubre de 2024

Investigador(a)
Jhonny Gersson Flores Herrera
Exp. N°: 0595-2024

De mi consideración:

Es grato expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle que el Comité Institucional de Ética e Integridad Científica de la Universidad Privada Norbert Wiener (CIEIC-UPNW) evaluó y **APROBÓ** los siguientes documentos:

- Protocolo titulado: “**Calidad de atención y satisfacción de los donantes de banco de sangre del Hospital Militar Central, 2024**” Versión 01 con fecha 10/07/2024.
- Formulario de Consentimiento Informado Versión 01 con fecha 10/07/2024.

El cual tiene como investigador principal al Sr(a) Jhonny Gersson Flores Herrera.

La **APROBACIÓN** comprende el cumplimiento de las buenas prácticas éticas, el balance riesgo/beneficio, la calificación del equipo de investigación y la confidencialidad de los datos, entre otros.

El investigador deberá considerar los siguientes puntos detallados a continuación:

1. La vigencia de la aprobación es de dos años (24 meses) a partir de la emisión de este documento.
2. Toda **enmienda o adenda** se deberá presentar al CIEIC-UPNW y no podrá implementarse sin la debida aprobación.
3. Si aplica, la **Renovación** de aprobación del proyecto de investigación deberá iniciarse treinta (30) días antes de la fecha de vencimiento, con su respectivo informe de avance.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,

Raúl Antonio Rojas Ortega
Presidente

Comité Institucional de Ética e Integridad Científica
UPNW



CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Instituciones: Universidad Privada Norbert Wiener

Investigador: Jhonny Gersson Flores Herrera

Título: Calidad de atención y satisfacción del donante del servicio de banco de sangre del Hospital Militar Central, 2024

Propósito del estudio

Lo invitamos a participar en un estudio llamado: “Calidad de atención y satisfacción del donante del servicio de banco de sangre del Hospital Militar Central, 2024”. Este es un estudio desarrollado por un investigador de la Universidad Privada Norbert Wiener. El propósito de este estudio es determinar la relación que existe entre calidad de atención y satisfacción del donante del servicio de banco de sangre. Su ejecución permitirá conocer si existe una relación estadísticamente significativa entre calidad de atención y satisfacción del donante del servicio de banco de sangre.

Procedimientos

Si usted decide participar en este estudio, se le realizará lo siguiente:

- Llenar una encuesta de 26 preguntas

La encuesta puede demorar unos 15 minutos. Los resultados de la encuesta se le entregarán a usted en forma individual o almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos

Su participación en el estudio no se verá afectado en la donación que está realizando, no habrá alguna consecuencia ni por el personal ni por la institución, recuerde que estos conocimientos ayudaran a producir acciones y documentos, que mitiguen las deficiencias que usted ha podido observar. Por otro lado, existe el riesgo de vulnerabilidad de sus datos, sin embargo, los codificaré para garantizar la seguridad y protección de la información recolectada durante las encuestas. Finalmente, las preguntas podrían abordar temas sensibles o traer a colación experiencias dolorosas para

los participantes, es por ello que ha sido evaluado por un juicio de expertos, con el fin de evitar dichos sentimientos y ser un instrumento que posea validez y confiabilidad.

Beneficios

Usted se beneficiará porque habrá una retroalimentación, se recogerá sus opiniones y experiencias directas sobre la atención brindada, lo cual es crucial para mejorar la calidad del servicio, se podrá identificar las áreas de mejoras, además se está promoviendo la transparencia institucional, con la finalidad de fortalecer la relación de confianza con la comunidad y los donantes, mejorará el clima laboral porque al recibir esa retroalimentación que involucra tanto la calidad como la satisfacción del donante, el personal puede sentirse más valorado y motivado al ver los resultados de su trabajo reflejados en la experiencia positiva del paciente. Finalmente, mejorará la gestión del servicio porque se generarán documentos tales como un plan operativo y plan estratégico que permitirán generar acciones correctivas que mitiguen alguna falencia, la cual puede ser invisible para los profesionales que laboran en servicio, por diversos motivos, como la rutina, el exceso de trabajo, entre otros. Como consecuencia, en posteriores donaciones se verá reflejado dentro de la política de calidad del servicio.

Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por la participación. Tampoco recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

Confidencialidad

Yo guardare la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita su identificación. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

Derechos del paciente

Si usted se siente incómodo durante la participación de la encuesta, podrá retirarse en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con Jhonny Gersson Flores Herrera, tel. +51 971325439 o al comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, tel. +51 924 569 790. E-mail: comite.etica@ uwiener.edu.pe

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio. Comprendo qué cosas pueden pasar si participo en el proyecto. También entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Participante

Nombres:


DNI:

Investigador

Nombres:

DNI:

Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de datos

 **PERÚ** **Ministerio de Defensa** **Ejército del Perú**

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Bicentenario de la consolidación de nuestra independencia y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Lima, 28 de octubre de 2024

Carta N° 75 AA-11/8/

Señor JHONNY GERSSON FLORES HERRERA

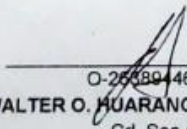
Asunto: Autorización de ejecución de trabajo de investigación en el HMC


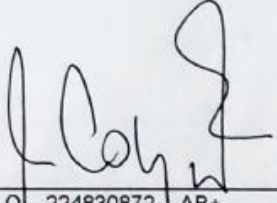
Ref : a. Solicitud s/n del 19 de octubre 2024
b. Directiva N° 002/Y-6.j.3.c/05.00 "Normas para la realización de trabajos de investigación y ensayos clínicos en el Sistema de Salud del Ejército"

Tengo el agrado de dirigirme a Usted., para comunicarle en relación a los documentos de la referencia, que esta Dirección autoriza la ejecución del trabajo de investigación titulado: "CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DE LOS DONANTES DEL SERVICIO DE BANCO DE SANGRE DEL HOSPITAL MILITAR CENTRAL, 2024".

Por tal motivo debe coordinar con el Servicio de Medicina, Dpto. de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento y Dpto. de Seguridad de nuestro hospital , sin irrogar gastos a fin de no comprometer a la Institución , sujetándose a las normas de seguridad existentes, incluyendo el consentimiento informado para actividades de investigación, asimismo al finalizar el estudio deberá remitir una copia de trabajo en físico y virtual al Departamento de apoyo a la Docencia, Capacitación e Investigación del HMC para su conocimiento y difusión.

Aprovecho la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración y estima personal.


O-2558944666-O+
WALTER O. HUARANGA BUSTAMANTE
Crl San Odo
Jefe del DADCI -HMC



O- 224830872 - AB+
JOSÉ GERARDO CABREJOS MARTÍNEZ
General de Brigada
Director del Hospital Militar Central

Distribución
- Dpto. de Seguridad.... (C.Inf)..01
WHB/jmr

Anexo 8: Reporte de similitud de Turnitin

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

Tesis_Final_HMC_29_12_2024.docx

AUTOR

JHONNY FLORES

RECuento de palabras

22554 Words

RECuento de caracteres

127369 Characters

RECuento de páginas

109 Pages

Tamaño del archivo

764.2KB

Fecha de entrega

Jan 7, 2025 5:10 PM GMT-5

Fecha del informe

Jan 7, 2025 5:11 PM GMT-5

● 20% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 15% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 18% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

● 20% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 15% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 18% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	hdl.handle.net Internet	2%
2	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	2%
3	uwiener on 2023-09-07 Submitted works	1%
4	Universidad Wiener on 2024-12-22 Submitted works	1%
5	uwiener on 2024-01-15 Submitted works	1%
6	intranet.uwiener.edu.pe Internet	1%
7	Universidad Cesar Vallejo on 2016-04-27 Submitted works	1%
8	uwiener on 2024-03-22 Submitted works	<1%

Descripción general de fuentes

9	uwiener on 2024-01-16 Submitted works	<1%
10	uwiener on 2024-09-01 Submitted works	<1%
11	Universidad Wiener on 2024-12-22 Submitted works	<1%
12	Universidad Cesar Vallejo on 2017-02-04 Submitted works	<1%
13	uwiener on 2023-11-06 Submitted works	<1%
14	Universidad Cesar Vallejo on 2016-06-25 Submitted works	<1%
15	uwiener on 2024-07-05 Submitted works	<1%
16	repositorio.continental.edu.pe Internet	<1%
17	uwiener on 2023-05-18 Submitted works	<1%
18	Universidad Católica de Santa María on 2024-08-22 Submitted works	<1%
19	Universidad Cesar Vallejo on 2023-08-02 Submitted works	<1%
20	Universidad Nacional de Educacion Enrique Guzman y Valle on 2024-0... Submitted works	<1%

21	Alejandra B. Romero-Cabrera, Ana Lindo-Cavero, David Villarreal-Zegar...	<1%
	Crossref	
22	uwiener on 2023-05-18	<1%
	Submitted works	
23	Universidad Alas Peruanas on 2023-09-10	<1%
	Submitted works	
24	uwiener on 2023-05-19	<1%
	Submitted works	
25	Universidad Nacional del Centro del Peru on 2024-10-24	<1%
	Submitted works	
26	uwiener on 2024-03-04	<1%
	Submitted works	
27	Universidad Católica de Santa María on 2019-06-04	<1%
	Submitted works	
28	Universidad Continental on 2019-03-19	<1%
	Submitted works	
29	Universidad Wiener on 2024-12-04	<1%
	Submitted works	
30	Rubio Calderón, Laura Catalina. "Modelo de evaluación del servicio de ...	<1%
	Publication	
31	Universidad Cesar Vallejo on 2016-10-26	<1%
	Submitted works	
32	Universidad Cesar Vallejo on 2018-03-11	<1%
	Submitted works	

33	uwiener on 2024-06-26 Submitted works	<1%
34	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2024-12-23 Submitted works	<1%
35	Universidad Wiener on 2023-12-08 Submitted works	<1%
36	Universidad Cesar Vallejo on 2017-09-09 Submitted works	<1%
37	Universidad Wiener on 2024-12-06 Submitted works	<1%
38	uwiener on 2024-07-18 Submitted works	<1%
39	repositorio.utelesup.edu.pe Internet	<1%
40	uwiener on 2024-10-17 Submitted works	<1%

● 15% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 13% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 14% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	hdl.handle.net Internet	3%
2	Universidad Cesar Vallejo on 2016-04-27 Submitted works	1%
3	intranet.uwiener.edu.pe Internet	1%
4	uwiener on 2024-01-16 Submitted works	1%
5	uwiener on 2024-03-22 Submitted works	1%
6	uwiener on 2024-09-01 Submitted works	<1%
7	Universidad Cesar Vallejo on 2016-04-06 Submitted works	<1%
8	uwiener on 2023-09-07 Submitted works	<1%