



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Calidad de atención y satisfacción del usuario del
banco de sangre en un hospital de Lima - 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Quispe Chacón, Olga Lidia (orcid.org/0000-0002-1949-7892)

ASESORA:

Dra. Napaico Arteaga, Miriam Elizabeth (orcid.org/0000-0002-5577-4682)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE ACCIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

El presente trabajo lo dedico a mi hija Mariana Gabriela por ser mi inspiración y darme fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mi esposo, por su amor, trabajo y apoyo en todos estos años.

A mi tía María por estar siempre presente y darme apoyo moral y alentarme a ser mejor y superarme.

A todas las personas que me han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por protegerme durante todo mi camino y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de mi vida.

A Esben por acompañarme durante todo este arduo camino y compartir conmigo mis alegrías y fracasos.

Gracias a todas las personas que ayudaron directa e indirectamente en la realización de presente trabajo.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III.METODOLOGÍA	22
3.1. Tipo y diseño de investigación	22
3.2. Variables y operacionalización	23
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	26
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	27
3.5. Procedimientos	29
3.6. Método de análisis de datos	29
3.7. Aspectos éticos	29
IV. RESULTADOS	30
V. DISCUSIÓN	42
VI. CONCLUSIONES	49
VII. RECOMENDACIONES	50
REFERENCIAS	51
ANEXOS	60

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1	
Operacionalización de la variable calidad de atención	25
Tabla 2	
Operacionalización de la variable satisfacción del usuario	26
Tabla 3	
Resultados descriptivos de la variable Calidad de atención	31
Tabla 4	
Resultados de los niveles hallados en las dimensiones de la variable Calidad de atención	32
Tabla 5	
Resultados descriptivos de la variable Satisfacción del usuario	33
Tabla 6	
Resultados de los niveles hallados en las dimensiones de la variable satisfacción del usuario	34
Tabla 7	
Pruebas de normalidad	36
Tabla 8	
Prueba de correlación hipótesis general	37
Tabla 9	
Prueba de correlación hipótesis específica 1	38
Tabla 10	
Prueba de correlación hipótesis específica 2	39
Tabla 11	
Prueba de correlación hipótesis específica 3	40
Tabla 12	
Prueba de correlación hipótesis específica 4	41
Tabla 13	
Prueba de correlación hipótesis específica 5	42

Índice de Figuras

	Pág.
Figura 1.	
Distribución de la variable Calidad de atención	31
Figura 2.	
Distribución de los niveles hallados en las dimensiones de la variable Calidad de atención	32
Figura 3.	
Distribución de la variable Satisfacción del usuario	34
Figura 4.	
Distribución de los niveles hallados en las dimensiones de la variable Satisfacción del usuario	35

Resumen

El presente estudio refleja el análisis de las percepciones de los usuarios del Banco de Sangre en un Hospital de Lima; sobre la calidad de atención y su satisfacción. Por ello, la pregunta de investigación ha sido ¿Qué relación tiene la calidad de atención con la satisfacción del usuario del Banco de Sangre en un Hospital de Lima - 2022?

Con respecto a la metodología empleada, ha sido un estudio de enfoque cuantitativo, de diseño descriptivo correlacional; para lo cual se aplicaron dos encuestas, mediante el cuestionario SERVPERF sobre calidad de atención y otro elaborado por el autor para satisfacción. Las encuestas fueron aplicadas a una muestra de 65 usuarios que acudieron al Banco de sangre entre mayo y junio. Los resultados de esta investigación estuvieron relacionados con la prueba estadística Rho de Spearman, encontrándose nivel de correlación muy alto, de ,922 entre ambas variables, a un nivel de significancia de 0,00.

La conclusión es que, existe relación directa y significativa muy alta entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del Banco de Sangre. Permitiendo comprender que, en cuanto se mejora la calidad de atención se incrementan los niveles de satisfacción de los usuarios.

Palabras clave: calidad de atención, satisfacción, Servperf, Banco de sangre, capacidad de respuesta.

Abstract

The present study reflects the analysis of the perceptions of the users of the Blood Bank in a Hospital in Lima; about the quality of care and their satisfaction. For this reason, the research question has been: What relationship does the quality of care have with the satisfaction of the user of the Blood Bank in a Hospital in Lima - 2022?

Regarding the methodology used, it has been a study with a quantitative approach, with a descriptive correlational design; for which two surveys were applied, through the SERVPERF questionnaire on quality of care and another one prepared by the author for satisfaction. The surveys were applied to a sample of 65 users who attended the Blood Bank between May and June. The results of this research were related to the Spearman's Rho statistical test, finding a very high level of correlation, of .922 between both variables, at a significance level of 0.00.

The conclusion is that there is a very high direct and significant relationship between the quality of care and the satisfaction of the user of the Blood Bank. Allowing us to understand that, as soon as the quality of care is improved, the levels of user satisfaction increase.

Keywords: quality of care, satisfaction, Servperf, blood bank, answer's capacity

I. INTRODUCCIÓN

La calidad ha sido conceptualmente enfocada de diferentes formas, precisándola como cuantificaciones asociadas a todas las peculiaridades de servicios y productos; asimismo se relaciona directamente con la capacidad que poseen las organizaciones para cubrir las necesidades, percepciones y expectativas que derivan en la satisfacción (Parasumaran et al., 1985). En cuanto a la satisfacción, la evidencia científica indica que son consecuencias de la calidad de la atención; sin embargo, muchos estudios las evalúan de forma paralela, pero con constructos propios a cada variable (Cronin y Taylor, 1992). De otra parte, las instituciones de salud, están obligadas a enfocarse y ocuparse en identificar las brechas organizacionales que permitan implementar mejoras en la tan ansiada calidad y se vean reflejadas en satisfacción (Adepoju, 2018).

Según la “Organización Mundial de la Salud” (2020), es de vital importancia abordar una calidad de atención que se relacione, refleje y proyecte en la satisfacción de los pacientes, sus familias y sus comunidades. Por otra parte, la “Organización Panamericana de la Salud”, puso de manifiesto su preocupación por el bajo cumplimiento de estándares de calidad, exhortando a que se proporcione calidad integral (Macinko, 2007). Tenemos también, que, a nivel mundial la técnica más difundida y aceptada por su confiabilidad y validez ha sido la desarrollada por Parasuraman, la cual cuantifica la calidad a través de la encuesta SERQUAL (Parasuraman, 1988). La Organización Panamericana de la Salud, planteó que desde el año 2019 en Latinoamérica y el Caribe se captara el 100% de donantes voluntarios, (OPS, 2016). Por ende, comienzan a aparecer las primeras investigaciones enfocadas en la calidad de atención en Bancos de Sangre. Teniendo en cuenta que, presta servicios a donantes y transfusiones, las exigencias de calidad en salud y seguridad, son de incorporación obligatoria en sus quehaceres diarios (OPS, 2002).

En este sentido, el Análisis Situacional del Hospital del año 2020, devela dentro de los problemas priorizados los sanitarios, seguidos de los de gestión asistencial - administrativa (Ministerio de Salud, 2020). Por lo anteriormente expuesto; se estima que existe la necesidad de identificar las características de las percepciones, necesidades y valorar la satisfacción de los usuarios, para la

implementación de estrategias que mejoren y fortalezcan la calidad de atención en el banco de sangre, aportando en la resolución de los problemas relacionados a la gestión del hospital en estudio.

En este sentido, se han planteado los siguientes problemas: Problema General: ¿Qué relación tiene la calidad de atención con la satisfacción del usuario del banco de sangre en un Hospital de Lima - 2022? Problemas Específicos: 1) ¿Qué relación tiene la dimensión fiabilidad con la satisfacción del usuario del banco de sangre en un hospital de Lima - 2022? 2) ¿Qué relación tiene la dimensión capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario del banco de sangre en un Hospital de Lima - 2022? 3) ¿Qué relación tiene la dimensión seguridad con la satisfacción del usuario del Banco de sangre en un hospital de Lima - 2022? 4) ¿Qué relación tiene la dimensión empatía con la satisfacción del usuario del banco de sangre en un hospital de Lima - 2022? 5) ¿Qué relación tiene la dimensión aspectos tangibles con la satisfacción del usuario del banco de sangre en un hospital de Lima - 2022?

La justificación teórica, este estudio se encuentra en el modelo de calidad SERVPERF de Taylor y Cronin, que sustenta la teoría de la Calidad por brechas entre expectativas y percepciones basada en cinco dimensiones que se asocian a las causas de satisfacción o insatisfacción. Asimismo, el modelo de enfoque de dimensiones de Arteta y Palacios para abordar los niveles de satisfacción, como valoración final del servicio prestado en el banco de sangre.

De otro lado, la justificación social tiene relevancia porque enfoca aspectos de calidad en sus cinco dimensiones, identificándolos según el factor predominante, para poder implementar estrategias que mejoren la calidad y que incremente la satisfacción asentada en su percepción y expectativas. De otra parte, desde el punto de vista teórico, se han revisado las teorías y sustentos administrativos y de gestión en salud relacionados a calidad y satisfacción de autores como Schroeder, Donabedian, Cronin y Taylor, Herzberg, entre otros; quienes fueron los pioneros en exponer las bases a través de los diferentes enfoques, conceptualizando e identificando las dimensiones que las componen. Finalmente, la justificación metodológica se sustentó en que, este estudio ha empleado los métodos del conocimiento científico para el abordaje del problema, contribuyendo a identificar las dimensiones de la calidad y los diferentes niveles

de satisfacción de los usuarios. Además, se recogió los datos relacionados a medición de las variables, a través de dos instrumentos, el cuestionario SERVPERF y el de Satisfacción del usuario de banco de sangre, los cuales podrán ser utilizados por otros investigadores que requieran investigar sobre el mismo tema. Cabe resaltar que, se realizó una revisión exhaustiva a investigaciones previas para determinar los instrumentos más apropiados a utilizar para este estudio. Tomando como base los problemas planteados, se formularon los objetivos siguientes: Objetivo general: Determinar si existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del banco de sangre en un hospital de Lima - 2022. Objetivos específicos: 1) Determinar si existe relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario del banco de sangre en un hospital de Lima - 2022. 2) Determinar si existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del banco de sangre en un hospital de Lima - 2022. 3) Determinar si existe relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario del banco de sangre en un hospital de Lima - 2022. 4) Determinar si existe relación entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario del banco de sangre en un Hospital de Lima - 2022. 5) Determinar si existe relación entre la dimensión aspectos tangibles y la satisfacción del usuario del banco de sangre en un hospital de Lima - 2022. En base a los problemas y objetivos, se formuló la siguiente Hipótesis general: Existe relación directa y significativa entre calidad de atención y la satisfacción del usuario del banco de sangre en un hospital de Lima - 2022. Asimismo, se formularon las Hipótesis específicas siguientes: 1) Existe relación directa y significativa entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario del banco de sangre en un hospital de Lima - 2022. 2) Existe relación directa y significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del banco de sangre en un hospital de Lima - 2022. 3) Existe relación directa y significativa entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario del banco de sangre en un hospital de Lima - 2022. 4) Existe relación directa y significativa entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario del banco de sangre en un hospital de Lima - 2022. 5) Existe relación directa y significativa entre la dimensión aspectos tangibles y la satisfacción del usuario del banco de sangre en un hospital de Lima – 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En reseña a los trabajos examinados en el ámbito internacional, se tiene a Andrade N. (2022), quien analizó la relación entre percepción de la calidad y satisfacción. Muestral compuesta por 373 usuarios. Fue una investigación descriptiva, correlacional transversal. Usaron el cuestionario SERVPERF, estimado a través de la escala de Likert donde a cada pregunta le correspondían cinco alternativas de respuesta. Dentro de los resultados encontraron correlación entre variables ($\rho = 0.387^{**}$, $p < 0.05$). En aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía con ($\rho = .592^{**}$, 0.387^{**} , 0.470^{**} , 0.504^{**} y $.474^{**}$) respectivamente. Concluyendo que existe relación positiva y moderada y que la dimensión fiabilidad obtuvo el menor valor.

Silva, Macías y Tello. (2021), su investigación evaluó niveles de satisfacción y calidad brindada. El tamaño muestral estuvo compuesto por 129 usuarios. Fue un trabajo cuantitativo, descriptivo correlacional, transversal. Con cuestionario SERVPERF tipo Likert, de 34 ítems. Dentro de los resultados halló Correlación entre variables ($\rho = 0.820^{**}$, $p < 0.05$). En aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, con ($\rho = .891^{**}$, 0.874^{**} , 0.892^{**} , 0.918^{**} y 0.867^{**}). Respectivamente. Llegando a la conclusión que las variables se asocian positivamente.

Federico G. (2018), determinó niveles de satisfacción y la calidad de atención en emergencias. El tamaño muestral estuvo compuesto por 383 usuarios. Fue un trabajo de enfoque cuantitativo, no experimental, correlacional, descriptivo transversal. Con el cuestionario SERVQUAL, donde a cada interrogante se le asignó cinco alternativas. Los resultados del estudio evidencian mayores problemas en: "capacidad de repuesta, fiabilidad y seguridad" y la de alta calidad solo tangibilidad El estudio concluyó que, al no haber satisfacción ni insatisfacción; por tanto, propone implementar un programa de adiestramiento para su mejora.

Briones O. (2018) evaluó calidad de atención satisfacción en consulta externa. Tamaño muestral estuvo compuesto por 200 pacientes de los diferentes servicios del hospital. Estudio cuantitativo, no experimental, descriptiva, correlacional transversal. Cuestionario tipo Likert con 19 preguntas y cinco alternativas de

respuesta. visualizando lo siguientes al aplicar el coeficiente de correlación, para “fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, elementos tangibles, y empatía” con (Rho=0.509**, 0,545**, 0.545**, 0.163** y 0.155**) respectivamente. Asimismo, La capacidad de respuesta tuvo la menor valoración, seguida de elementos tangibles. Concluyendo que, la relación moderada solo existe entre las tres primeras. Asimismo, ante los altos porcentajes de insatisfacción propone un plan de mejora.

Nadi A y col. (2016), cuyo objetivo fue “evaluar la satisfacción a través de percepción y expectativas sobre calidad de atención en 03 hospitales”. La muestra estuvo conformada por 600 pacientes. Fue un trabajo descriptivo - analítico. Hicieron uso del cuestionario SERVQUAL. Los resultados del estudio evidencian valor medio general para expectativas 10,4 y desviación estándar 28. Para percepción 69,2 y desviación estándar 26. Las prioridades de las dimensiones fueron: empatía, seguido de apariencia física, capacidad de respuesta, seguridad y fiabilidad en último lugar. Entre percepciones y expectativas de los pacientes, la brecha más amplia presentó media y SD (-92.0±39.0) y la brecha más baja, valor medio de (-39.9± 44.0). Concluyendo que, no se han cubierto las expectativas en la mayoría de dimensiones, sin embargo, alcanzaron valoración medianamente satisfactoria.

Antecedentes Nacionales:

Tenemos a Meléndez I. (2021) cuyo objetivo del estudio fue, determinar cómo se relaciona calidad de servicio con la satisfacción del donante de sangre. El tamaño muestral estuvo compuesto por 234 donantes. El trabajo fue cuantitativo, no experimental, correlacional transversal. Cuestionario de 05 dimensiones y 22 preguntas con cinco alternativas de respuesta. Alfa de Cronbach para calidad de atención 0,959 y para satisfacción 0,899. Correlación con $p < 0.05$ y $Rho = 0.684$ para las variables de estudio. Además, para “aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía con” (Rho = 0.590**, 0.590**, 0.589**, 0.567** y 0.580**) respectivamente. Concluyendo que, existe relación estadísticamente significativa y cuanto mejor es el servicio brindado, mayor es la satisfacción de los donantes de sangre.

Chuquicusma T. y col (2020) este artículo determinó la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios. Muestra compuesta por 70 usuarios. El trabajo fue descriptivo, transversal, correlacional, haciendo uso del SERVQUAL adaptado y otro instrumento para satisfacción. Obteniendo correlación entre variables ($\rho = 0.888$, $p < 0.05$). Asimismo, para "elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad y empatía ($\rho = 0.745^{**}$, 0.897^{**} , 0.780^{**} y 0.870^{**}) respectivamente. En este contexto, las dimensiones como la tangibilidad, seguridad, responsabilidad y empatía comprobaron bajos niveles en un 47,1%, 50%, 41,4% y 51,4%. Concluyendo en existencia de correlación significativa positiva alta y además que una buena calidad del servicio se basa en abastecer la demanda del servicio e implementarse mediante equipamiento con tecnología nueva, personal suficiente y altamente competente; Asimismo, con infraestructura apropiada.

Ramos K. (2020). desarrollaron un estudio y determinaron la "correlación entre calidad de atención y la satisfacción del paciente. El tamaño muestral estuvo compuesto por 123 usuarios. Fue un estudio descriptivo y correlacional transversal, aplicando cuestionarios para Calidad y otro para Satisfacción. Correlación encontrada entre variables ($\rho = 0.533$, $p < 0.05$). Asimismo, para elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía ($\rho = 0.449^{**}$, 0.437^{**} , 0.585^{**} , 0.287^{**} y $0,159^{**}$) respectivamente. Concluyendo que, existe relación entre variables.

Vigo J. y González J. (2020). desarrollaron un estudio y determinaron la correlación entre calidad de atención y satisfacción. El tamaño muestral estuvo compuesto por 50 usuarios. Fue un estudio no experimental, correlacional transversal, aplicando cuestionarios Calidad y otro para Satisfacción, cada una de 20 ítems agrupados en 05 dimensiones y cinco alternativas. Correlación entre variables ($\rho = 0.617$, $p < 0.05$). Asimismo, para "elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía" ($\rho = 0.517^{**}$, 0.528^{**} , 0.440^{**} , 0.448^{**} y 0.678^{**}) respectivamente. Concluyendo que, existe relación entre variables.

Piedra y Lipa (2018) En su artículo determinó relación entre la calidad de atención y satisfacción. Muestra fue 56 usuarios/ 68 acompañantes. Fue un estudio observacional, descriptivo, prospectivo, transversal correlacional. Cuestionario tipo

Likert, con cinco alternativas. Alfa de Cronbach 0,958. Correlación entre variables ($\rho = 0.680$, $p < 0.05$). Asimismo, para “elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía” ($Rho = 0.732^{**}$, 0.684^{**} , 0.782^{**} , 0.691^{**} y 0.885^{**}) respectivamente. Concluye en existencia de relación entre todas las dimensiones de calidad con el grado de satisfacción percibido, la más impactante fue empatía. Asimismo, el grado de satisfacción sobrepasa los estándares establecidos.

Calidad de Atención

A continuación, se precisan algunos conceptos relacionados a esta variable para un mejor entendimiento del tema en estudio:

Según, Schroeder (1992) la calidad es un concepto referencial y relativo esperado por el usuario de un producto o servicio, Donabedian (1966) asume que se relaciona a la totalidad de particularidades que poseen y que, al cumplirse con esas particularidades con las que fue diseñado.

Por otro lado, Aguayo (1993) la define como aquella que satisface las necesidades y expectativas resaltando el conjunto de peculiaridades y atributos en relación a percepción, necesidades y expectativas del usuario.

A su vez, Horovitz (1990) asume que es el nivel de excelencia que la organización ha planificado obtener y la medida en que logra alcanzarla; de manera que pueda conseguir la satisfacción de sus consumidores, los cuales están dispuestos a pagar un precio según la calidad percibida.

Posteriormente Reeves et al., (1994) llegaron a la conclusión que no hay una definición única para calidad y emitieron 04 enunciados:

Calidad como ajuste a las especificaciones: Enfoca la perspectiva de calidad, como estándares que debe de cumplir la organización en razón a elementos de fabricación que componen su producto, estableciendo periodos para evaluar procesos y procedimientos.

Calidad como excelencia: Plantea como meta principal, lograr un rendimiento y una productividad máxima; aunque debido a la complejidad del término excelencia, es

requisito indispensable especificar con claridad las pautas para llegar al nivel de calidad requerido.

Calidad como valor: Es la percepción del usuario, el cual valora constituyentes coligados a la calidad, teniendo en cuenta que su valoración variará según sus experiencias. En este sentido, las organizaciones analizarán el contexto de calidad y costo de su implementación.

Calidad como satisfacción de expectativas: Es el nivel en que se logran cubrir necesidades y expectativas. Esta definición está fundamentada específicamente en la percepción, lo cual evidencia complejidades porque cada usuario otorga valores diferentes a las características del producto o servicio.

Cabe destacar que, según los antecedentes de calidad de atención, se desprende que, Avedis Donabedian (1992) aportó un nuevo enfoque, expuesto como aquello que pueda suministrar bienestar extremo post valoración del balance de ganancias y pérdidas a través de todo el proceso. Es uno de los enfoques más conocido y aceptado en el sector salud, en base a las deficiencias encontradas en los diversos tipos de evaluación y en base a ello, lo define también como multidimensional abordando y reconociendo la percepción del paciente como el principal factor para determinar la calidad en las instituciones sanitarias.

Según Lam (1997) dentro del ámbito hospitalario, la calidad técnica tiene relación con los procesos y procedimientos técnicos y analíticos para diagnósticos; la calidad funcional es la condición en la que se proporcionan los servicios.

Del mismo modo, Wysong et al., (2009) discurre que es de suma importancia evaluar la calidad funcional, debido a que con los resultados se conocerá la opinión y expectativas en relación a la atención, para efectuar reformas pertinentes.

Por su parte, Mora (2011) considera que la calidad es la valoración del cumplimiento de particularidades y bondades que se han previsto para el servicio; valoración positiva o negativa de percepciones asumidas desde las experiencias del usuario.

Asimismo, el Ministerio de Salud (2012) refiere a las actividades dentro del proceso de atención, implican un enfoque técnico-humano, para satisfacer a proveedores y usuarios, dentro de los términos de eficacia, eficiencia y seguridad.

Según Martínez et al., (2021) declara que el termino ha sido adoptado para el sector sanitario desde el siglo XX y está directamente relacionada con la práctica clínica. (Evans, 2015, p.59).

Parece haber acuerdo entre los autores citados de que, por sus características intrínsecas, los factores que definen, determinan y relacionan la calidad de atención y la satisfacción son complejos. Por esa razón, Cronin y Taylor (1992) proponen modelos multidimensionales para la evaluación desde un enfoque estratégico.

En conclusión, queda claro que el usuario valorará en forma positiva la calidad, a medida que las percepciones superen expectativas que se tenía sobre la atención y servicio que recibe. De lo contrario, lo valorará en forma negativa cuando las percepciones estén por debajo de sus expectativas. De aquí, la importancia de que el Banco de Sangre, supere las expectativas y percepciones de sus usuarios cumpliendo con la calidad ofrecida.

Finalmente, se comprende que la calidad de atención es el componente primordial para garantizar el éxito de Bancos de Sangre, no adoptar la calidad como una opción, sino como un requisito indispensable que conlleva a cubrir las necesidades, percepciones y expectativas dando como resultado la satisfacción del usuario con enfoque técnico y humano.

Gestión para la calidad de la atención:

En esta parte se exponen las seis funciones de calidad establecidas por la Universidad Internacional de Valencia (2018) y que se relacionan con la gestión:

Planificación: Se relaciona a establecer prioridades, basadas en necesidades identificadas y objetivos de la institución, planteando estrategias y planes de acción.

Organización: Es el conjunto de acciones para que el personal, los materiales, equipos y demás, sean distribuidos según las necesidades identificadas, estableciendo funciones y responsabilidades que el personal asistencial y administrativo deben cumplir (Universidad Internacional de Valencia, 2018).

Atracción de recursos humanos: Capacidad de la gerencia para atraer y mantener el personal más conforme al puesto, estableciendo el perfeccionamiento de su recurso humano (Universidad Internacional de Valencia, 2018).

Control: Responsabilidad de la gerencia para evaluar y monitorear la organización, verificando objetivos y estableciendo planes para mejorar en el caso de incumplimiento (Universidad Internacional de Valencia, 2018).

Dirección: Se relaciona a la conducción de la organización con liderazgo, orientando y motivando al personal, predisponiendo buen clima laboral, comunicación efectiva, gestionando conflictos y compartiendo la visión para que el personal la interiorice (Universidad Internacional de Valencia, 2018).

Toma de decisiones: Implícita en todas las funciones de las organizaciones y enfocada en el análisis riesgo – beneficio.

Asimismo, VIU (2018) también expone que, las habilidades interpersonales motivan un mejor desempeño y forma parte del éxito organizacional.

Por otra parte, en relación a las habilidades gerenciales Euroinnova Business School (2020), menciona que existen tres habilidades indispensables para la gestión y el éxito organizacional en salud:

Habilidades conceptuales: relacionadas a las habilidades que los gestores deben poseer para desarrollar la capacidad de observar, pensar, explorar, analizar, diagnosticar y formular soluciones con creatividad, que conlleven a alternativas de soluciones (Euroinnova Business School, 2020)

Habilidades humanas: entendidas como habilidades para desarrollar liderazgo en los diferentes niveles organizacionales; se consideran de importancia dentro del campo de gestión en salud, debido a que tienen relación directa con las responsabilidades y la interacción con los diferentes grupos humanos para la atención de los usuarios enfocados en el paciente, los riesgos y beneficios. Estas habilidades permiten la resolución de conflictos, gestión del tiempo y comunicación efectiva con el personal, población y gobierno (Euroinnova Business School, 2020)

Habilidades técnicas: implícitas en la enseñanza aprendizaje desde su formación inicial hasta la obtención de sapiencias por experiencia laboral en campo, incluidos

la comprensión de normatividad vigente y tecnologías de información aplicadas en salud (Euroinnova Bussiness School, 2020)

Por su parte, Mosadeghrad (2014) asevera que existen 03 factores de influencia en la gestión de calidad de asistencia sanitaria, catalogándolos en tres categorías como son: Los relacionados al paciente, con el proveedor y los medioambientales.

Asimismo, Nguyen y Nagase (2019) afirman que la calidad de servicio percibida junto a la Gestión de calidad total son elementos que ejercen influencia directa en la satisfacción.

En conclusión, es sumamente importante para los gestores de Bancos de Sangre, adquirir y desarrollar este tipo de habilidades para dirigir y gestionar adecuadamente los recursos, evidenciando satisfacción y por ende en el éxito organizacional en salud.

Cabe resaltar que, los representantes de la gerencia no siempre poseen estas habilidades en el momento de asumir el cargo y considerando que, por sus características, las habilidades evolucionan a través del tiempo; es necesario la capacitación que permita obtenerlas y gestionar adecuadamente.

Gestión de Calidad para Bancos de Sangre:

Los sistemas de calidad para Banco de Sangre, de acuerdo a lo manifestado por la OPS (2002) deben ser obligatorios, reconociendo que la duplicidad de procesos es una pérdida de tiempo y recursos que incumplen con lo requerido por el usuario y deriva en insatisfacción, enfatiza en que se necesita el entendimiento de qué es lo el usuario requiere.

Asimismo, señala que buscar calidad es buscar satisfacción a tal punto que el cliente es el eje de referencia y su valoración suministra información vital sobre el funcionamiento (OPS, 2002).

Podemos apreciar que, la OPS marca la pauta para que todos los Bancos de Sangre implementen sistemas de calidad que permitan cumplir a cabalidad con los objetivos de calidad y hace énfasis especial en analizar la satisfacción del usuario interno y externo, aplicando encuestas y cuestionarios que permitan conocer los requerimientos y necesidades reales del usuario para plantear mejoras.

Metodología o modelos de medición

Existen posturas discrepantes en cuanto a metodologías, aproximadamente en la década de los 80, algunos autores han buscado el modelo ideal que se ajuste a este sector y según la literatura consultada, existen dos metodologías que son las más utilizadas en el sector salud, SERVQUAL (SERVice QUALity) y SERVPERF (SERVice PERFormance), se mencionan a continuación.

El modelo SERVQUAL fue diseñado por (Parasuraman et al., 1988) su finalidad; la optimizar de la calidad que brinda una organización y está orientado a descubrir la brecha existente entre expectativas y percepciones, a razón son cinco dimensiones.

Las brechas identificadas fueron las que se mencionan a continuación:

1° Brecha: Entre las percepciones de gerencia y expectativas del usuario.

2° Brecha: Entre la percepción de la gerencia, de lo que quiere el usuario y las especificidades de calidad.

3° Brecha: Entre especificidades de calidad y entrega del servicio.

4° Brecha: Entre entrega del servicio y lo que se promete en su comunicación externa

5° Brecha: Diferencia entre expectativas de los usuarios en relación al servicio y su percepción sobre el mismo.

Finalmente, las brechas encontradas permiten identificar y entender la problemática existente, de tal forma que se tomen decisiones para implementar las correcciones pertinentes.

Las cinco dimensiones de calidad, según Parasuraman et al., (1991) son, “capacidad de respuesta, elementos tangibles, empatía, fiabilidad, seguridad” evaluadas con SERVQUAL.

Por su parte, el Ministerio de Salud (2012) asumió el modelo SERVQUAL realizando algunas modificaciones al instrumento, definido en el mismo contexto sintetizado en la brecha entre percepciones (P) y expectativas (E).

Dimensiones de la calidad

Aquí se describen las cinco dimensiones según autores de la siguiente forma:

Dimensión 1: Fiabilidad.

Los autores Parasuraman et al., (1991), precisan que son destrezas para brindar el servicio en forma y tiempo razonable. Por su parte, para Zeithman, et al (2002) es la capacidad de desempeñar atención de manera segura. Asimismo, el Ministerio de Salud (2012) amplía el término como competencias para cumplir con éxito el servicio que se ha prometido.

Dimensión 2: Capacidad de Respuesta.

Parasuraman et al., (1991) es la disposición para ayudar y la provisión de un servicio rápido. Por su parte, el Ministerio de Salud (2012) es la predisposición de querer servir, proveyendo oportunidad y rapidez, respondiendo con calidad y tiempo aceptable.

Dimensión 3: Seguridad.

Esta dimensión según Parasuraman et al., (1988) es el conocimientos y habilidades del personal que se evidencian en la atención y que conllevan a la credibilidad y confianza y según Zeithman et al. (2002) se constituye en un eje primordial y fundamental que se manifiestan en el desempeño adecuado y cortesía para la atención, haciendo uso de habilidades sociales generando confianza. Mientras que, para el Ministerio de Salud (2012) en un término más amplio es la demostración de conocimiento, habilidades comunicacionales, cortesía y privacidad, que va a generar confianza.

Dimensión 4: Empatía.

Según Parasuraman et al., (1991) es la atención personificada proveída a los usuarios. Por otro lado, Ministerio de Salud (2012) son las capacidades para concebir y atender necesidades de otros, colocándose un momento en el lugar de los otros individuos.

Dimensión 5: Elementos tangibles.

Según Parasuraman et al., (1988) es la apariencia de equipos, instalaciones, materiales de comunicación y personal. Por otro lado, Zeithman et al., (2002) son los objetos naturales que son percibidos a través de los sentidos. Por su parte, el Ministerio de salud (2012) añade que “son aspectos físicos que el usuario percibe”.

Modelo de Calidad SERVQUAL modificado para Perú

Este modelo se describe a continuación:

Actualmente la escala SERVQUAL es utilizada para medir la calidad en salud, calculada a través de su instrumento modificado. (Ministerio de Salud,2012)

Incluye, cinco dimensiones: “Aspectos Tangibles, Capacidad de Respuesta, Empatía, Fiabilidad, Seguridad”, 22 preguntas de Expectativas y otras 22 de Percepciones,

El cuestionario sobre Expectativas, se le pregunta al usuario sobre lo que opina acerca de la calidad de atención, situando la valoración para cada pregunta en escala de 01 al 07 en orden creciente.

Por otra parte, en el cuestionario sobre Percepciones, la percepción del usuario en relación al servicio recibido es recogida, situando valoración para cada pregunta en escala de 01 al 07 en orden creciente.

Posteriormente, según el Ministerio de Salud (2012) las discrepancia entre percepciones y expectativas, evidenciará si existe satisfacción cuando los valores que se obtengan sean positivos, de lo contrario existirá insatisfacción cuando sean negativos.

Modelo de Calidad SERVPERF

A continuación, se presenta el otro modelo para medir calidad denominado SERVPERF

Aquí tenemos a los autores como Cronin y Taylor (1992) quienes manifiestan desacuerdos con el SERVQUAL, ya que asumen que medir la calidad por brechas es compleja e inviable, sustentando además que existe superfluidad en el instrumento.

Es así que, plantean el nuevo modelo SERVPERF, que en inglés deriva de “Service Performance”, compuesto por las mismas dimensiones y ítems del SERVQUAL, contemplando solo lo correspondiente a percepciones. En ese sentido, mide la calidad percibida de la atención, y a su vez brinda información e indaga sobre la disposición causal con la satisfacción.

Las dimensiones del SERVPERF se detallan a continuación:

Dimensión 1: Fiabilidad.

Para el Ministerio de Salud (2012) son competencias para cumplir con éxito el servicio que se ha prometido. Por otro lado, para Izaguirre y Reátegui (2014) es la pericia con que los empleados realizan sus funciones durante la atención.

Dimensión 2: Capacidad de Respuesta.

Según el MINSA (2012) es predisposición de querer servir, proveyendo oportunidad y rapidez, respondiendo con calidad y tiempo aceptable. Para Izaguirre y Reátegui (2014) Se relaciona con la predisposición en dar servicio con oportunidad, con el interés de ayudar.

Dimensión 3: Seguridad.

Según el Ministerio de Salud (2012) Es la demostración de conocimiento, habilidades comunicacionales, cortesía y privacidad, que va a generar confianza. Mientras que para Izaguirre y Reátegui (2014) es el reconocimiento por los servicios provistos y la cortesía de los trabajadores.

Dimensión 4: Empatía.

Para el Ministerio de Salud (2012) son las capacidades para concebir y atender necesidades de otros, colocándose un momento en el lugar de los otros individuos. Por otro lado, Izaguirre & Reátegui (2014) es la ayuda que desea brindar el trabajador a sus clientes.

Dimensión 5: Aspectos tangibles.

Aquí, para el Ministerio de salud (2012) es la “apariencia física y condiciones de las instalaciones y aquello que se relacione a comunicación, equipamiento, personas, limpieza y bienestar”. Mientras que para Izaguirre & Reátegui (2014) son las

consideraciones relacionadas a infraestructura y materiales a través de los cuales se comunican.

Por otra parte, el SERVPERF, según (Ramírez, 2017) presenta las siguientes ventajas: Menor tiempo para desarrollar el cuestionario, debido a que se enfoca solo en las percepciones. Permite una valoración con mejor predicción y, por último, el análisis es mucho más preciso.

Como puede apreciarse, existen controversias de autores con respecto a la metodología más adecuada, y debido a que esta investigación está enfocada en el diagnóstico de la calidad de atención desde las percepciones de los usuarios, se opta por utilizar el cuestionario SERVPERF modificado para Banco de Sangre porque este instrumento, según Akdere y Top (2020) utiliza la percepción como la intermediación a la satisfacción y además según Ramírez (2017) posee metodología estandarizada, validación y es confiable.

Satisfacción del usuario

A continuación, se precisan algunos conceptos relacionados a esta variable para un mejor entendimiento del tema en estudio:

Según Massip et al., (2008) es una medida de carácter personal, con cierta complejidad en relación a sus características, atribuida a las percepciones con respecto a servicios o productos, elemental para vislumbrar si se está cumpliendo con los objetivos de calidad establecidos.

Por su parte, Mosadeghrad (2012) lo considera como atributos de calidad, que son consecuencia de lo que se desea recibir. Mientras que para Mohebifar et al., (2016) es la estimación de cualquier tipo de servicio, que se derivan de sus expectativas y de la calidad que perciba. Según Sánchez (2016) es una variable ajustada a la percepción con respecto a la calidad y servicio que está recibiendo. Esto conlleva a que el usuario desarrolle una sensación satisfactoria o insatisfactoria en relación a lo que percibe a través de diferentes procesos de atención.

Por otra parte, Rial (2017) desde un enfoque estratégico y de gestión, es la medida sensata que permite a la organización identificar y entender sus necesidades y deficiencias, adoptándolo como un indicador.

Asimismo, Méndez (2019), desde un enfoque de constructo psicológico, es el “discomfort psicológico” que proviene de la valoración secundaria del desempeño que se contrapone a lo que en hipótesis el usuario tiene como expectativa.

En resumen, parece haber acuerdo entre los autores citados, debido a que a través de los diferentes enfoques toman como referencia las percepciones o percepciones y expectativas de los usuarios para valorar la satisfacción.

Finalmente, la satisfacción se ha convertido en un reto para gestores de Bancos de Sangre, debido a que es el indicativo del valor de la calidad de atención que se percibe y declara, considerar además que se deben cubrir sus expectativas; Por tal razón, Salanova (2012) enfatiza que los responsables de la satisfacción de los usuarios en gran parte, se adjudica al personal y sus actuaciones.

En cuanto a las Teorías de la Satisfacción podemos apreciar que existen diversas teorías, todas ellas orientadas a identificar los diversos factores que la sustentan.

A inicios tenemos a Churchill & Surprenant (1982) quienes plantearon la Teoría de Paradigma de la desconfirmación, en la cual establecen los factores explicativos de la satisfacción basados en la desconfirmación con el nivel de expectativas.

Luego, Herzberg et al., (1990) propusieron la Teoría de los dos factores identificando aspectos claves para determinar satisfacción e insatisfacción, incidiendo en que los factores relacionados a la higiene determinan niveles altos de insatisfacción y que el crecimiento produce altos niveles de satisfacción, aunque sean exiguos.

Por otro lado, Silvestro y Johnston (1990), se contraponen a esa teoría, y amplían el concepto, sosteniendo que existen tres factores, agregando doble umbral a los de Herzberg, sustentando que se refieren a complementar expectativas.

En ese sentido, Millán y Carmona (1988) ya se habían pronunciado anticipadamente y determinaron que los altos niveles se obtenían en la medida que el servicio prestado cubriera las expectativas.

Churchill & Surprenant (1982) plantearon la Teoría de Paradigma de la desconfirmación, en la cual establecen los factores explicativos de la satisfacción basados en la desconfirmación con el nivel de expectativas.

En un contexto más actualizado, Jiang et al., (2012) afirma que la teoría de la discrepancia aborda explícitamente la satisfacción desde el proceso comparativo orientado por experiencias vividas anteriormente y que se comparan con las que está experimentando actualmente.

En relación a las características de la satisfacción tenemos a Kaushal (2016) quien resume las características en tres: Los organizativos, la atención recibida y el trato recibido. Contemplando dentro de los aspectos organizativos el ambiente y los tiempos de espera; en los de atención recibida, la repercusión en la salud y para el trato recibido, lo enfoca a través de atención brindada por el personal en la atención.

Por otro lado, Castello et al., (2016) desarrolla una caracterización basada en la percepción de instalaciones y estructuras; tomando en cuenta espacios cómodos y limpios, mobiliario, luz, ruidos dentro de los ambientes destinados a la atención.

Con respecto a las Dimensiones de la satisfacción, uno de los artículos más recientes y que se ajusta a las variables de estudio es el de Arteta y Palacios (2018), quienes efectuaron la revisión de diversas bases de datos, encontrando y analizando 174 artículos científicos, de los cuales extrajeron las dimensiones más significativas, determinando las siguientes:

Sociodemográficas, incluyendo edad, sexo, nivel educativo, raza, clase social y estado civil.

Cuidados y confianza del personal médico: tomando en cuenta respeto, privacidad, cortesía, experticia, tiempo de atención, claridad de información y resolución de sus preguntas.

Asimismo, contempla Información y comunicación: basada en accesibilidad del personal, como se trasfiere información.

También hace referencia a la Atención recibida y cortesía: como, por ejemplo, la atención en cada área que componen los diferentes procesos y procedimientos, cortesía de todos trabajadores.

El Tiempo de espera percibido: tiempo para la consulta y para tratamiento.

Haciendo énfasis también en el Cuidado de las enfermeras: haciéndolas responsable de la cortesía, experticia, apoyo, meticulosidad del cuidado, y tiempo transpuesto en la atención.

Del mismo modo las Características de la visita: contextualizándola como (Arteta y Palacios (2018) afirma que “es la percepción del paciente sobre su estado de salud al ingresar y número de tratamientos recibidos con anterioridad” (p.632).

Asimismo, incluye el Cumplimiento: tomando en cuenta el cumplir con lo que se ofrece; por ejemplo, a horarios programados, orden de llegada para atención.

La disponibilidad e interés para resolver dudas e inquietudes, en el área de admisión.

Además, contempla el Confort y limpieza: considerando equipos, materiales, limpieza general, comodidad del mobiliario, paz y tranquilidad, temperatura y ventilación; enfatizando en las Instalaciones y planta física, como señaléticas, aparcamiento, y áreas de espera cómodas.

En definitiva, la investigación de Arteta y Palacios aporta información actualizada del enfoque de las dimensiones a tener en cuenta para abordar la problemática de la satisfacción de usuarios externos en atención hospitalaria.

Cabe resaltar que, esa investigación está dirigida a Centros de urgencias. Por lo tanto, para su consideración en Bancos de sangre se hace necesario seleccionar las dimensiones en relación al cumplimiento, atención recibida, confianza, interés en la atención y equipamiento. Por consiguiente, es ineludible según Montaña et al., (2002) seleccionar las dimensiones y adaptarlas para su ajuste según lo que se requiere medir y valorar.

Por lo expuesto, se presentan las dimensiones que se han determinado para la evaluación de la satisfacción.

Dimensiones de la satisfacción

Dimensión 1: Cumplimiento.

Para Garvin (2018) es el nivel en que las particularidades físicas y de desempeño van a cumplir con normas preestablecidas y según el Ministerio de Salud (2012) se

refiere a que se cumpla con éxito lo que se ha ofrecido brindar durante la atención, puede estar circunscrito a normas, horarios, calidad, orientación.

Dimensión 2: Atención recibida.

Según el Ministerio de Salud (2012) es la atención que receipta el usuario, la cual dará como resultado diversos niveles de satisfacción. Por su parte, para Izaguirre y Reátegui (2014) es la predisposición de que el usuario sea atendido de manera adecuada y oportuna en cada área.

Dimensión 3: Confianza.

Según el Ministerio de Salud (2012) Es la demostración de la idoneidad del personal para realizar funciones en bien del usuario, actitud que va a generar confianza. Mientras que, para Granado et al., (2018) son elementos relacionados a la seguridad percibida por el usuario, como que respeten su privacidad, profesional actualizado, con conocimientos acorde a sus funciones.

Dimensión 4: Interés en la atención.

Para el Ministerio de Salud (2012) son competencias del personal que se relacionan a mostrar afinidad para entender a otros, poniendo todo su empeño en anticipar o resolver sus problemas. Por otro lado, Infantes (2017) es la máxima expresión de enfoque humano puesto de manifiesto durante la atención.

Dimensión 5: Equipamiento.

Según el Ministerio de salud (2012) son aspectos físicos que el usuario percibe, relacionados a instalaciones, equipos, limpieza, comodidad y que resultan en diversos niveles de satisfacción. Por otra parte, para valuación de la Satisfacción, tenemos a Grogan et al., (2000) quien afirma que es de vital importancia la validación de instrumentos a utilizar en investigaciones en salud, enfatizando en que deben alinearse a propiedades psicométricas para garantizar validez y confiabilidad.

A su vez Crow (2002) asegura que, la medición contribuye a conocer mejor los factores de insatisfacción y da pie a mejorar la calidad, del mismo modo que, aseguran información fidedigna valiosa para la toma de decisiones.

Del mismo modo, Granados et al., (2006) alegan la relevancia de valorar procesos asistenciales como no asistenciales cuando se trata de atención sanitaria.

En este sentido, el Ministerio de Salud (2012), estandarizó una encuesta para el conocimiento de las percepciones con respecto a exigencias de los usuarios. Por lo cual, determinó que el instrumento sea utilizado en servicios de salud, por ser considerado confiable, válido, y aplicable en los siguientes criterios: Para evaluar y la satisfacción y vincular sus causas. Implementando planes de mejora de ser necesario.

Cabe resaltar que Kaushal (2016), en la aplicación del instrumento, identificó el aspecto humano en la relación de los pacientes con el personal del hospital, como de suma relevancia, ocupando un lugar primordial dentro del sistema de salud.

Por su parte Mármol y Cruz (2017) manifiestan que, cuando se desea medir calidad de atención a nivel sanitario, lo mejor es evaluar la satisfacción en el contexto de calidad clínica y administrativa.

Una consecuencia implícita de la calidad de atención es, la satisfacción del usuario; Por ello, suma importancia evaluar niveles de satisfacción en Banco de Sangre, ya que los resultados darán los indicios para la mejora, optimando ambas variables.

Finalmente, el Código de ética internacional de la donación de sangre establecido por la OMS (2013), contiene estándares de trabajo para Bancos de sangre con un capítulo exclusivamente de exigencias para estimar necesidades y precisar objetivos de Sistemas de Calidad, los cuales desde 1999 se vienen revisando en forma conjunta con las siguientes organizaciones: Asociación Panamericana de Bancos de Sangre, OPS y Programas Nacionales de Sangre a nivel de Latinoamérica.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

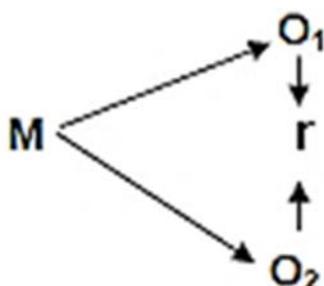
Cabe resaltar que, este estudio se desarrolló según la metodología que se detalla a continuación:

Este estudio es de tipo básica en este sentido esta investigación solo se procederá a evaluar la funcionalidad que tienen las teorías. Es no experimental, debido a que hemos inspeccionado los hechos tal como se registraron originalmente, realizando posteriormente su análisis. Para autores como Sampieri y Sánchez “en un estudio no experimental no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza” (Hernández et al., 2014).

Cabe destacar, que este estudio es de diseño descriptivo correlacional; y transversal, porque su propósito fue detallar, particularidades de las variables, dimensiones y su relación, recolectando datos en una ocasión y analizándolos posteriormente.

Según Sampieri (2014) en cuanto a diseño, establece que se van a relacionar las variables a través de un estándar de predicción para una población determinada y para Sánchez et al., (2018) la transversalidad es la que busca la recolección de información en un solo momento. Es decir, la finalidad es representar las variables, analizando su ocurrencia, correlación estadística en un periodo determinado.

El diagrama correlacional utilizado fue el siguiente:



Donde:

M = Usuarios del Banco de Sangre del hospital

O₁ = Observación de la Variable Calidad de atención

O₂ = Observación de la Variable Satisfacción del usuario

r = Relación entre las variables

3.2 Variables y operacionalización

Seguidamente, presentamos las definiciones operacionales y conceptuales con su correspondiente operacionalización.

Variable 1: Calidad de atención

Según Ministerio de Salud (2012) la definición conceptual es conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, teniendo en cuenta aspectos técnicos y humanos, para alcanzar los efectos deseados por proveedores y usuarios, en criterios de seguridad, eficacia y eficiencia (Ministerio de salud, 2012).

En tal sentido, se ha determinado como definición operacional la siguiente: “Conjunto de actividades que realiza el Banco de sangre en el proceso de atención, desde el eje técnico y humano para alcanzar los efectos deseados por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia y eficiencia”.

Esta variable se midió a través de cinco dimensiones del Ministerio de Salud (2012), que están en su “Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo” (Ministerio de salud, 2012).

Por cada dimensión se contemplaron 22 ítems que fueron respondidos a través de la Escala de Likert y se establecieron tres niveles para los rangos de medición: Calidad baja, Calidad media y Calidad alta, a las cuales se asignaron teniendo como base el puntaje total del instrumento que fue de 110 puntos.

Tabla 1

Operacionalización de la Variable Calidad de atención

Dimensiones	Indicadores	Número de Ítems	Escala de medición	Nivel o rango
Fiabilidad	-Orientación de procedimiento para atención. -Cumplimiento de horarios programados -Atención por orden de llegada. -Disponibilidad de la orden -Identificación del personal	1,2,3,4,5	Ordinal	
Capacidad de respuesta	-Prontitud en la atención -Atención pertinente.	6,7,8,9	Ordinal	Calidad Baja (22 - 51)
Seguridad	-Respeto a privacidad -Profesional competente -Resolución de dudas -Genera confianza.	10,11,12, 13	Ordinal	Calidad Media (52– 81)
Empatía	-Amabilidad, paciencia y respeto -Interés en la atención -Buena comunicación. -Discriminación	14,15,16, 17,18	Ordinal	Calidad Alta (82-110)
Aspectos tangibles	-Avisos informativos para orientación -Materiales y equipos disponibles y en buen estado. -Área ordenada para la toma de muestra -Instalaciones limpias y cómodas.	19,20,21, 22	Ordinal	

Variable 2: Satisfacción del usuario

Según Ministerio de Salud (2012) la definición conceptual es “grado de cumplimiento, respecto a las percepciones del usuario en relación a los servicios que ofrece la institución de salud” (MINSa, 2012) .En tal sentido, se ha asumido como definición operacional la siguiente: Grado de cumplimiento en relación a las percepciones del usuario y los servicios que ofrece el Banco de sangre.

Esta variable se midió a través de cinco dimensiones, establecidas en el instrumento diseñado para esta investigación desarrollada en Banco de Sangre. Por cada una de las dimensiones se formularon cuatro ítems que fueron respondidos a través de la Escala de Likert y se establecieron tres niveles para los rangos de medición: Satisfecho, Medianamente satisfecho e insatisfecho, los cuales se asignaron teniendo como base el puntaje total del instrumento que fue de 100 puntos.

Tabla 2

Operacionalización de la Variable Satisfacción del Usuario

Dimensiones	Indicadores	Número de Ítems	Escala de medición	Nivel o rango
Cumplimiento	-Orientación adecuada para trámites. -Horarios Programados -Disponibilidad de su orden para la toma de muestra -Atención por orden de llegada	1,2,3,4	Ordinal	
Atención recibida	-Atención para registros. -Atención para toma de muestras -Atención en farmacia -Atención respecto al tiempo para entrega de resultados	5,6,7,8	Ordinal	Insatisfecho (20 - 47) Medianamente satisfecho (48 – 75) Satisfecho (76 -100)
Confianza	-Respeto a su privacidad -Capacitación del personal -Resolución de dudas y preguntas -Inspira confianza	9,10,11,12	Ordinal	
Interés en la atención	-Trato recibido -Explicación sobre proceso de extracción -Explicación sobre complicaciones post extracción -Atención sin discriminación	13,14,15,16	Ordinal	
Equipamiento	-Señalética para orientación -Equipos y materiales. -Área de toma de muestra ordenada -Comodidad y limpieza	17,18,19,20	Ordinal	

3.3 Población, muestra y muestreo

Esta sección seguidamente, detalla la población del estudio con sus respectivos criterios.

Población:

Según Sánchez et al., (2018) todos los elementos que en su conjunto poseen rasgos y particularidades comunes, además tienen la posibilidad de identificarse y analizarse.

Para efectos del presente estudio, el hospital proveyó la información correspondiente de los usuarios que concurren al Banco de sangre del hospital para realizar donaciones y por esta razón, se ha considerado incluir la población censal de 65 usuarios en el periodo mayo y junio de 2022.

N = 65 usuarios

Por tanto, se han considerado como criterios de inclusión: Usuarios de Banco de sangre mayores de edad, usuarios con aceptación voluntaria, después de proporcionarles información sobre los objetivos y rubriquen el formato de consentimiento informado.

Asimismo, se han considerado los criterios de exclusión siguientes: Usuarios de algún otro servicio, usuarios con alguna discapacidad mental y usuarios que no acepten participar.

Muestra:

Según Sánchez et al., (2018) es una parte de la población de estudio que ha sido seleccionada con fines de investigación, con características del grupo perteneciente (Sánchez et al., 2018).

Muestreo:

Con respecto al muestreo, para efectos de este caso de estudio se considerará igual a la población, por ser una muestra representativa y los sujetos accesibles al investigador para la aplicación de las encuestas.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Cabe resaltar que, para acopiar datos sobre la percepción de Calidad de atención, se empleó como instrumento el cuestionario SERVPERF modificado.

Asimismo, la técnica de encuesta, en base a los sostenido por Sampieri et al., (2014) que considera la técnica más apropiada para recopilar opiniones sobre las variables a través de un cuestionario. De la misma forma, Baena (2017) discurre que los instrumentos son el apoyo de las técnicas y que se encuentra en la estructura del proceso de la investigación científica

Cabe destacar que para este estudio se hizo uso del cuestionario SERVPERF modificado como instrumento, a continuación, se presenta la ficha técnica.

FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO SERVPERF

Denominación	Encuesta Servperf
Instrumento	Cuestionario adaptado por la investigadora para fines de investigación
Autor	Cronin y Taylor sobre percepción de la calidad
Número de Ítems	22
Dimensiones	05 en total
Escala de Medición	Escala de Likert
Tiempo de aplicación	10 a 15 minutos
Monitoreo	Personal
Ámbito de aplicación	Usuarios de Banco de Sangre
Descripción de la prueba	Cuestionario de cinco dimensiones que contienen 22 ítems que analizan la percepción de la calidad de atención, con cinco escalas de respuestas. La escala de evaluación queda comprendida de la siguiente forma: Baja = 22 a 51; Media = 52 a 81; Alta = 82 a 110.

Asimismo, a continuación, se presenta la ficha técnica del otro cuestionario

FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO SATISFACCIÓN

Denominación	Encuesta de Satisfacción
Instrumento	Cuestionario elaborado por la investigadora para fines de investigación.
Número de Ítems	20
Dimensiones	05 en total
Escala de Medición	Escala de Likert
Tiempo de aplicación	10 minutos
Monitoreo	Personal
Ámbito de aplicación	Usuarios de Banco de Sangre
Descripción de la prueba	Cuestionario compuesto por cinco dimensiones que contienen 20 ítems que analizan la satisfacción del usuario, con cinco escalas de respuestas. La escala de evaluación queda comprendida de la siguiente forma: Insatisfecho = 20 a 47; Medianamente satisfecho = 48 a 75; Satisfecho = 76 a 100.

En relación a la validez, según lo afirma Sánchez et al., (2018) es el grado en que una técnica o método es de utilidad para medir efectivamente lo que supuestamente se está midiendo (Sánchez et al., 2018).

En ese sentido, los instrumentos usados fueron validados por el Ministerio de Salud y adaptado por la investigadora para este estudio; del mismo modo, el que midió la satisfacción, por ser elaborado específicamente para este estudio, en base a una exhaustiva revisión y análisis del marco teórico que ha sustentado a ambas variables. Cabe señalar, que ambos fueron validados por cinco expertos, quienes aprobaron la suficiencia y viabilidad de aplicación.

Por otra parte, la confiabilidad según Sánchez et al., (2018) es un indicador que se usa estadísticamente para reconocer si existe consistencia interna del instrumento en base al listado de reactivos que lo componen, con valores que se encuentran entre -1 a $+1$ enunciados como correlaciones (Sánchez et al., 2018).

Por lo expuesto, la confiabilidad fue a través de prueba piloto aplicada a 20 usuarios, sometiéndose posteriormente a Alfa de Cronbach. Por tanto, el resultado obtenido permitió valorar y justificar la consistencia interna de los instrumentos utilizados, obteniendo los resultados mostrados a continuación.

3.5 Procedimiento de recolección de la información

Para este procedimiento, en primer lugar, se solicitó aprobación a la Universidad Cesar Vallejo y los permisos correspondientes al Hospital y al Banco de sangre. Luego se aplicó la prueba piloto validando el instrumento por juicio de expertos.

Posteriormente, para acopiar la información requerida, inmediatamente después de que el usuario fue atendido en Banco de Sangre, se le comunicó sobre el objetivo, beneficios e importancia de su participación en este estudio.

En ese sentido, luego de la aceptación, se procedió a aplicar los instrumentos.

Finalmente, la información obtenida, se revisó y se hizo el control de calidad correspondiente.

Cabe destacar que el acopio fue en junio del 2022.

3.6 Métodos de análisis de datos

Posteriormente a la obtención de datos, se procedió a procesarlos en el programa Excel 2016 y SPSS v25. Cabe señalar, que las variables se evaluaron mediante frecuencia y porcentaje; para luego presentarlas en tablas y figuras.

Asimismo, se utilizaron dos métodos estadísticos: En primer lugar, Alfa de Cronbach con el propósito de establecer la confianza de instrumentos y Rho de Spearman que permitió medir fuerza y dirección de asociación de las variables.

3.7 Aspectos éticos

Se tomará en cuenta las políticas establecidas por la universidad, la Guía de elaboración de trabajos de investigación, las normas de redacción APA (7° edición), respetando los derechos de autor y previniendo el plagio.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Seguidamente, se revelarán resultados derivados de los instrumentos y análisis de relación para medir las variables.

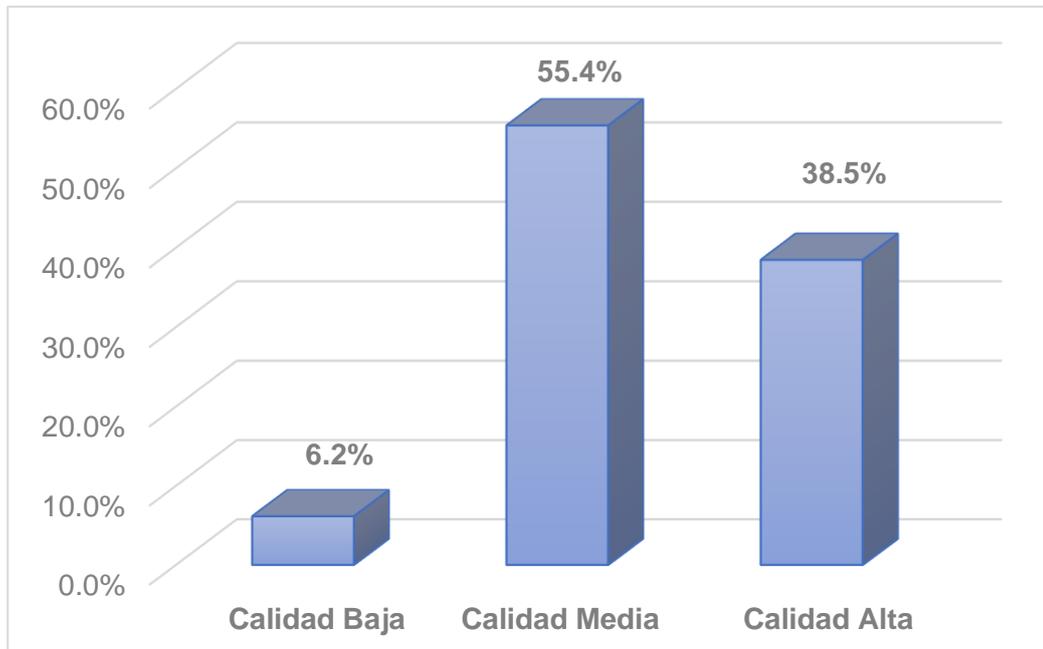
Tabla 3

Resultados descriptivos de la variable Calidad de atención

Calificación	Rango		Frecuencia	Porcentaje
	Desde	Hasta		
Calidad Baja	22	51	4	6.2%
Calidad Media	52	81	36	55.4%
Calidad Alta	82	110	25	38.5%
Total			65	100.0%

Figura 1

Distribución de la variable Calidad de atención



Interpretación:

Como se aprecia en la Figura 1, el 55.4% de los encuestados manifestaron que existe nivel de calidad media; seguido del 38,5% calidad alta y con 6,2% calidad baja en banco de Sangre.

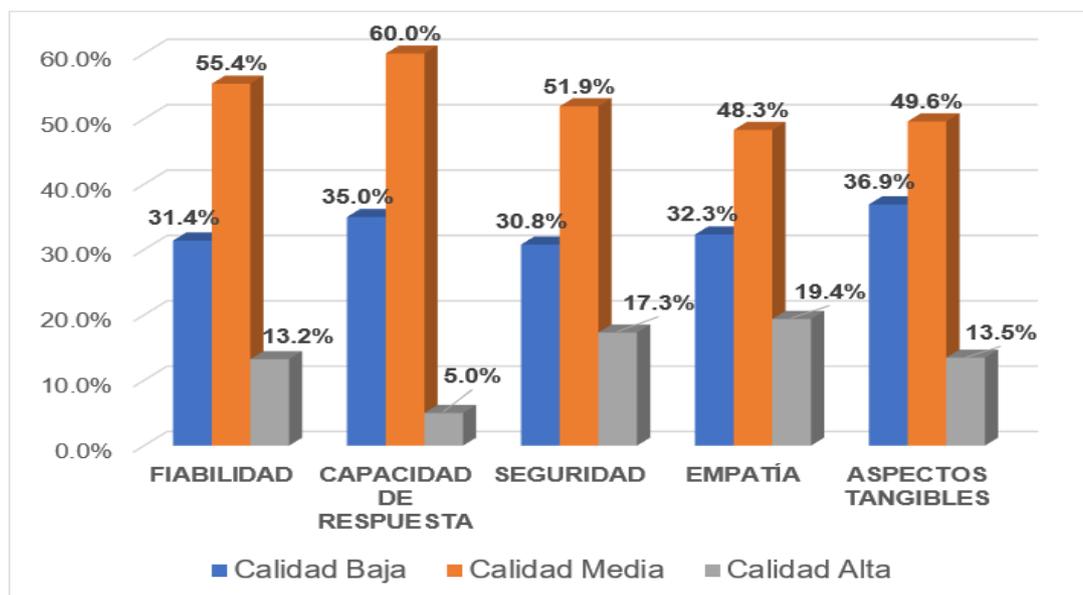
Tabla 4

Resultados de los niveles hallados en las dimensiones de la variable Calidad de atención

Dimensiones	Calidad Baja	Calidad Media	Calidad Alta
Fiabilidad	31.4%	55.4%	13.2%
Capacidad de respuesta	35.0%	60.0%	5.0%
Seguridad	30.8%	51.9%	17.3%
Empatía	32.3%	48.3%	19.4%
Aspectos tangibles	36.9%	49.6%	13.5%

Figura 2

Distribución de los niveles hallados en las dimensiones de la variable Calidad de atención.



Interpretación:

Como se aprecia en la Figura 2, el 55.4% de los encuestados manifestaron que existe nivel de calidad media en la dimensión fiabilidad, seguido por 31.4% calidad baja y 13.2% calidad alta. En la dimensión capacidad de respuesta valoraron con 60.0% a la calidad media, 35.0% para calidad baja y solo 5.0% para calidad alta, lo cual se torna preocupante teniendo en cuenta a que se refiere a prontitud en la atención y a la atención pertinente. En cuanto a la dimensión seguridad, 51.9% indicaron calidad media, seguido de 30.8% calidad baja y 17.3% calidad alta. Asimismo, para la dimensión empatía se obtuvo 48.3% para calidad media, 32.3% para calidad baja y 19.4% para calidad alta. En la última dimensión aspectos tangibles valoraron con 49.6% la calidad media, seguido de 36.9% calidad baja y 13.5% calidad alta.

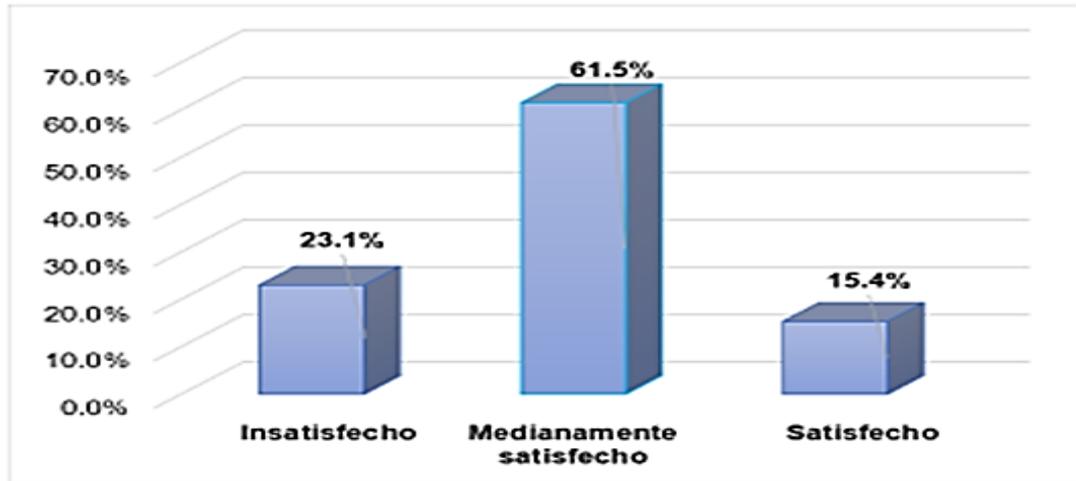
Tabla 5

Resultados descriptivos de la variable Satisfacción del usuario

Calificación	Rango		Frecuencia	Porcentaje
	Desde	Hasta		
Insatisfecho	20	47	15	23.1%
Medianamente satisfecho	48	75	40	61.5%
Satisfecho	76	100	10	15.4%
Total			65	100.0%

Figura 3

Distribución de la variable Satisfacción del usuario.



Interpretación:

Como se puede apreciar en la Figura 3, el 61.5% de encuestados declararon estar medianamente satisfechos con la calidad de atención; seguido del 23.1% insatisfechos y 15.4% satisfechos.

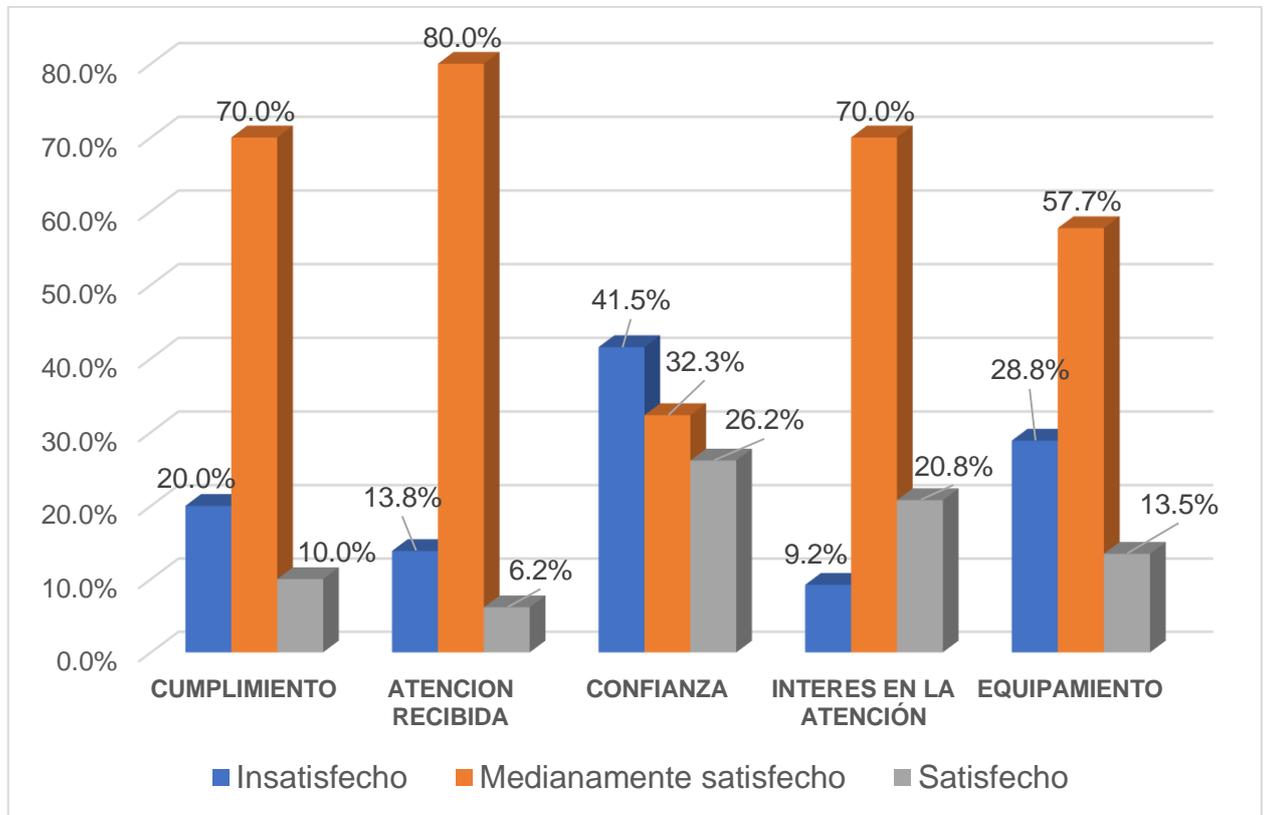
Tabla 6

Resultados de los niveles hallados en las dimensiones de la variable satisfacción del usuario.

Dimensiones	Insatisfecho	Medianamente Satisfecho	Satisfecho
Cumplimiento	20.0%	70.0%	10.0%
Atención recibida	13.8%	80.0%	6.2%
Confianza	41.5%	32.3%	26.2%
Interés en la atención	9.2%	70.0%	20.8%
Equipamiento	28.8%	57.7%	13.5%

Figura 4

Distribución de los niveles hallados en las dimensiones de la variable Satisfacción del usuario.



Interpretación:

Como se aprecia en la Figura 4, en la dimensión cumplimiento el 70.0% de los encuestados manifestaron sentirse medianamente satisfechos, seguido por 20.0% insatisfechos y solo el 10.0% manifestó satisfacción. Con respecto a la dimensión atención recibida, indicaron estar medianamente satisfechos el 80.0%, insatisfechos el 13.8% y satisfechos solo el 6.2%. Asimismo, el 41.5% indicó estar insatisfecho en la dimensión confianza, seguido del 32.3% medianamente satisfechos y el 26.2% mostró satisfacción. En cuanto a la dimensión interés en la atención, declararon estar medianamente satisfechos el 70.0%, satisfechos el 20.8% y el 9.2% insatisfecho. Por último, en la dimensión equipamiento, el 57.7% indicó estar medianamente satisfecho, seguido del 28.8% insatisfecho y el 13.5% satisfecho.

4.2. Resultados Inferenciales

En cuanto a la estadística inferencial; primeramente, tenemos la prueba de normalidad para establecer si las variables poseen distribución normal y poder definir el estadístico a utilizar.

Tabla 7

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención	,215	65	.000	,901	65	.000
Satisfacción del usuario	,275	65	.000	,844	65	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Según resultados, la prueba electiva es la de Kolmogórov-Smirnov por ser la muestra mayor a 50. Asimismo, al obtener significancia menor que 0.05, tenemos que los datos no presentan distribución normal. Por lo tanto, para contrastar hipótesis utilizaremos correlación de Spearman.

Contrastación de hipótesis:

Hipótesis general:

H1: Existe relación directa y significativa entre calidad de atención y la satisfacción del usuario del banco de sangre en un hospital de Lima - 2022.

H0: No existe relación directa y significativa entre calidad de atención y la satisfacción del usuario del banco de sangre en un hospital de Lima - 2022.

Tabla 8

Prueba de correlación hipótesis general.

			Calidad de atención	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1.000	,922**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	65	65
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,922**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	65	65

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

Interpretación:

Entre las variables estudiadas, se visualiza que presentan niveles muy altos de asociación directa, con coeficiente de relación 0.922** y, p valor 0.00 menor que 0.05, revelándonos valores confiables. Es así que, se decide denegamos la hipótesis nula. Afirmando existencia de relación directa y significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario. Es decir, cuanto mejor es la calidad de atención, mayor es la satisfacción de los usuarios de Banco de sangre.

Hipótesis específica 1:

H1: Existe relación directa y significativa entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario del banco de sangre en un hospital de Lima - 2022.

H0: No existe relación directa y significativa entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario del banco de sangre en un hospital de Lima - 2022.

Tabla 9

Prueba de correlación hipótesis específica 1

			Dimensión Fiabilidad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Dimensión Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1.000	,716**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	65	65
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,716**	1.000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	65	65

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

Interpretación:

En los resultados exhibidos, se visualiza que las dimensiones presentan niveles altos de asociación directa, con coeficiente de relación 0.716** y, p valor 0.00 menor que 0.05, revelándonos valores confiables. Es así que, denegamos la hipótesis nula. Afirmando existencia de relación directa y significativa entre la dimensión fiabilidad y satisfacción. Es decir, cuanto mejor es la calidad de atención en la dimensión fiabilidad, mayor es la satisfacción de los usuarios de Banco de sangre.

Hipótesis específica 2:

H1: Existe relación directa y significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del banco de sangre en un hospital de Lima - 2022.

H0: No existe relación directa y significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del banco de sangre en un hospital de Lima - 2022.

Tabla 10

Prueba de correlación hipótesis específica 2

			Dimensión Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Dimensión Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1.000	,440**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	65	65
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,440**	1.000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	65	65

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

Interpretación:

En los resultados exhibidos se visualiza que las dimensiones presentan niveles moderados de asociación directa, con coeficiente de relación 0.440** y, p valor 0.00 menor que 0.05, revelándonos valores confiables. Es así que, denegamos la hipótesis nula. Afirmando existencia de relación directa y significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción. Es decir, en cuanto se mejore la calidad de atención en la dimensión capacidad de respuesta, aumentará la satisfacción de los usuarios de Banco de sangre.

Hipótesis específica 3:

H1: Existe relación directa y significativa entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario del banco de sangre en un hospital de Lima - 2022.

H0: No existe relación directa y significativa entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario del banco de sangre en un hospital de Lima - 2022.

Tabla 11

Prueba de correlación hipótesis específica 3

			Dimensión Seguridad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Dimensión Seguridad	Coeficiente de correlación	1.000	,827**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	65	65
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,827**	1.000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	65	65

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

Interpretación:

En los resultados exhibidos se visualiza que las dimensiones presentan niveles altos de asociación directa, con coeficiente de relación 0.827** y, p valor 0.00 menor que 0.05, revelándonos valores confiables. Es así que, denegamos la hipótesis nula. Afirmando existencia de relación directa y significativa entre la dimensión seguridad y satisfacción. Es decir, cuanto mejor es la calidad de atención en la dimensión seguridad, mayor es la satisfacción de los usuarios de Banco de sangre.

Hipótesis específica 4:

H1: Existe relación directa y significativa entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario del banco de sangre en un hospital de Lima - 2022.

H0: No existe relación directa y significativa entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario del banco de sangre en un hospital de Lima - 2022.

Tabla 12

Prueba de correlación hipótesis específica 4

			Dimensión Empatía	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Dimensión Empatía	Coeficiente de correlación	1,000	,955**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	65	65
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,955**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	65	65

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

Interpretación:

En los resultados exhibidos, se visualiza que las dimensiones presentan niveles muy altos de asociación directa, con coeficiente de relación 0.955** y, p valor 0.00 menor que 0.05, revelándonos valores confiables. Es así que, denegamos la hipótesis nula. Afirmando existencia de relación directa y significativa entre la dimensión empatía y satisfacción. Es decir, cuanto mejor es la calidad de atención en la dimensión empatía, mayor es la satisfacción de los usuarios de banco de sangre.

Hipótesis específica 5:

H1: Existe relación directa y significativa entre la dimensión aspectos tangibles y la satisfacción del usuario del banco de sangre en un hospital de Lima - 2022.

H0: No existe relación directa y significativa entre la dimensión aspectos tangibles y la satisfacción del usuario del banco de sangre en un hospital de Lima - 2022.

Tabla 13

Prueba de correlación hipótesis específica 5

			Dimensión Aspectos tangibles	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Dimensión Aspectos tangibles	Coeficiente de correlación	1.000	,904**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	65	65
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,904**	1.000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	65	65

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

Interpretación:

En los resultados exhibidos, se visualiza que las dimensiones presentan niveles muy altos de asociación directa, con coeficiente de relación 0.904** y, p valor 0.00 menor que 0.05, revelándonos valores confiables. Es así que, denegamos la hipótesis nula. Afirmando existencia de relación directa y significativa entre la dimensión aspectos tangibles y satisfacción. Es decir, cuanto mejor es la calidad de atención en la dimensión aspectos tangibles, mayor es la satisfacción de los usuarios de banco de sangre.

V. DISCUSIÓN

Con respecto a la hipótesis general, los resultados estadísticos permiten asegurar que, existe relación directa y significativa entre calidad de atención y la satisfacción del usuario del banco de sangre en un hospital de Lima - 2022.; hallando coeficiente de 0.922 y un valor sig=0,00 menor a 0,05 en la prueba de correlación de Spearman, revelando correlación positiva muy alta. Este hallazgo indica que cuanto mejor es la calidad de atención ofrecida, mayor es la satisfacción de los usuarios de banco de sangre.

Además, cuando se analizó la variable calidad de atención, se encontró que el 55.4% indicó calidad media, 38.5% calidad alta y el 6.2% indicó calidad baja; lo que refleja que en el banco de sangre existe una mayor proporción que corresponde a calidad media y alta; pero no podemos dejar de mencionar que aún existe un 6% que indicó calidad mala; sin embargo, al analizar la segunda variable satisfacción del usuario se obtuvo que el 61.5% de encuestados declararon estar medianamente satisfechos; seguido del 23.1% insatisfechos y 15.4% satisfechos. Estos resultados tienen concordancia con las conclusiones de Nadi, Abedi, Abedini y Rostami (2016), quienes aducen que, aunque no se hayan cubierto las expectativas de los usuarios, se puede alcanzar valoraciones medianamente satisfactorias; como es el caso de nuestro estudio, revelando que 61.5% de usuarios están medianamente satisfechos.

Asimismo, y consecuentemente la calidad de atención en forma concurrente con Silva, Macías y Tello. (2021) y Chuquicusma et al., (2020) tienen asociación alta y positiva con la satisfacción, entendiendo que cuanto mejor es la calidad de atención brindada, mayor es la satisfacción de los usuarios. Por su parte, los trabajos de Meléndez I. (2021), Ramos K. (2020), Vigo y González (2020), Piedra y Lipa (2018) reportaron relación positiva media y de otra parte, tenemos los resultados encontrados en el trabajo de Andrade N. (2022), quien fue el único que halló relación positiva baja. Cabe resaltar que, a pesar de que los autores encontraron diferentes valores, en todos los estudios mencionados se hallaron correlaciones entre ambas variables de estudio.

Estos hallazgos tienen concordancia con la teoría de Cronin y Taylor (1992) en la cual señalan que la satisfacción es la consecuencia que deriva de la calidad de atención; asimismo, con la Organización Mundial de la Salud (2020) en cuanto a la importancia de abordar una calidad de atención que se relacione, refleje y proyecte en la satisfacción de los pacientes; Cabe resaltar que es un tema complejo de abordar por sus características multidimensionales como lo sustentó Jiménez Holguín (2013), más aún en los ámbitos relacionados a Banco de sangre por las características inherentes a Medicina Transfusional (Ministerio de Salud, 2003).

Con respecto a la hipótesis específica 1, los resultados estadísticos permiten asegurar que, existe relación directa y significativa entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario del banco de sangre; hallando coeficiente de 0.716 y un valor sig=0,00 menor a 0,05 en la prueba de correlación de Spearman. Este hallazgo indica correlación positiva alta. Es decir que cuanto mejor es la calidad de atención en la dimensión fiabilidad, mayor es la satisfacción de los usuarios de banco de sangre.

Además, cuando se analizó la dimensión fiabilidad, se encontró que el 55.4% indicó calidad media, el 31.4% indicó calidad baja y 13.2% calidad alta, lo que refleja que en el Banco de Sangre existe una proporción considerable que corresponde a calidad baja; Tal es así que, al analizar la variable satisfacción del usuario en relación al cumplimiento se obtuvo que el 70.0% de encuestados declararon estar medianamente satisfechos; seguido del 20.0% insatisfechos y 10.0% satisfechos. Resultados que nos preocupan, debido a que refleja calidad baja del 31%, relacionada a la orientación de procedimiento para atención, poco cumplimiento de horarios programados, que la atención por orden de llegada no se esté cumpliendo, que las ordenes no se encuentren disponibles en el momento de la atención y que el personal no se identifique adecuadamente con el paciente. Estos resultados tienen concordancia con las conclusiones de Nadi, Abedi, Abedini y Rostami (2016), quienes aducen que, aunque no se hayan cubierto las expectativas de los usuarios, se puede alcanzar valoraciones medianamente satisfactorias; como es el caso de nuestro estudio que se obtuvo el 70% de usuarios medianamente satisfechos.

Asimismo; consecuentemente, la dimensión fiabilidad en forma concurrente con Silva, Macías y Tello. (2021) tienen asociación alta y positiva con la satisfacción, comprendiendo que cuanto mejor es la calidad de atención en la dimensión fiabilidad, mayor es la satisfacción de los usuarios. Contrastando nuestros resultados, con los trabajos de Meléndez I. (2021), Ramos K. (2020), Vigo y González (2020), Briones O. (2018) y Piedra y Lipa (2018) encontramos diferencias en los valores obtenidos en cuanto a la correlación, ya que todos ellos reportaron relación positiva moderada; Asimismo con el trabajo de Andrade N. (2022) quien fue el único que halló relación positiva baja. Cabe resaltar que, a pesar de que los autores encontraron diferentes valores, en todos los estudios mencionados se hallaron correlaciones entre ambas variables.

Con respecto a la hipótesis específica 2, los resultados estadísticos permiten asegurar que, existe relación directa y significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del banco de sangre; hallando coeficiente de 0.440 y un valor sig=0,00 menor a 0,05 en la prueba de correlación de Spearman. Este hallazgo indica correlación positiva moderada. Es decir que en cuanto se mejore la calidad de atención en la dimensión capacidad de respuesta, se incrementará la satisfacción de los usuarios de banco de sangre.

Además, cuando se analizó la dimensión capacidad de respuesta, se encontró que el 60.0% indicó calidad media, el 35.0% indicó calidad baja y 5% calidad alta, lo que refleja que en el banco de sangre existe una proporción considerable que corresponde a calidad baja; Tal es así que, al analizar la variable satisfacción del usuario en relación a la atención recibida se obtuvo que el 80.0% de encuestados declararon estar medianamente satisfechos; seguido del 13.8% insatisfechos y 6.2% satisfechos. Resultados que nos preocupan, debido a que refleja calidad baja del 35%, relacionada a la prontitud en la atención y la atención pertinente en toma de muestras, registros, farmacia y tiempo para la entrega de resultados.

Estos resultados tienen concordancia con las conclusiones de Nadi, Abedi, Abedini y Rostami (2016), quienes aducen que, aunque no se hayan cubierto las expectativas de los usuarios, se puede alcanzar valoraciones medianamente satisfactorias; como es el caso de nuestro estudio que se obtuvo el 80% de usuarios medianamente satisfechos.

Asimismo; la dimensión capacidad de respuesta en forma concurrente a nuestros resultados, a nivel internacional coinciden con Andrade N. (2022) y a nivel nacional con los estudios de Meléndez I. (2021), Ramos K. (2020) además de Vigo y González (2020); quienes hallaron correlación positiva moderada, mientras que contrastando los resultados con los de Silva, Macías y Tello. (2021), Chuquicusma et al., (2020) y Piedra y Lipa (2018) encontraron correlación positiva alta. Por lo cual, haciendo un análisis de la realidad del banco de sangre, esto se deslinda en que la atención muchas veces no es oportuna o rápida, y consecuentemente deriva en índices de insatisfacción (Parasumaran et al., 1991). En este sentido, también hay concordancia con lo hallado por Briones O. (2018), quien encontró la menor correlación en capacidad de respuesta. Cabe resaltar que, a pesar de que los autores encontraron diferentes valores, en todos los estudios mencionados se hallaron correlaciones entre ambas variables.

Con respecto a la hipótesis específica 3, los resultados estadísticos permiten asegurar que, existe relación directa y significativa entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario del banco de sangre; hallando coeficiente de 0.827 y un valor sig=0,00 menor a 0,05 en la prueba de correlación de Spearman. Este hallazgo indica correlación positiva alta. Es decir que cuanto mejor es la calidad de atención en la dimensión seguridad, mayor es la satisfacción de los usuarios de Banco de sangre.

Además, cuando se analizó la dimensión seguridad, se encontró que el 51.9% indicó calidad media, el 30.8% indicó calidad baja y 17.3% calidad alta, lo que refleja que en el banco de sangre existe una proporción considerable que corresponde a calidad baja; Tal es así que, al analizar la variable satisfacción del usuario en relación a la confianza se obtuvo que el 41.5% de encuestados declararon estar insatisfechos; seguido del 32.3% medianamente satisfechos y 26.2.% satisfechos. Resultados que nos preocupan considerablemente, debido a que refleja calidad baja del 30.8% e insatisfacción en 41.5%, esto relacionado a que no se está respetando la privacidad del usuario, el personal no es competente, no se están resolviendo dudas o preguntas y finalmente el Banco de sangre, no está inspirando confianza. Cabe resaltar que esta es la dimensión con mayor nivel de insatisfacción dentro del estudio, y en este sentido, ante los altos porcentajes

de insatisfacción, como lo expuso Briones (2018) se debería implementar un plan de mejora.

Estos hallazgos tienen concordancia con los estudios por Silva, Macías y Tello. (2021) y Chuquicusma et al., (2020) quienes hallaron asociación positiva alta; por su parte difiere de los resultados de Andrade N. (2022), Meléndez I. (2021), Briones O. (2018), Vigo y González (2020), así como Piedra y Lipa (2018) quienes revelaron correlación positiva moderada. Asimismo, solo Ramos K. (2020) halló asociación positiva baja. Cabe resaltar que, a pesar de que los autores encontraron diferentes valores, en todos los estudios mencionados se hallaron correlaciones entre ambas variables.

Con respecto a la hipótesis específica 4, los resultados estadísticos permiten asegurar que, existe relación directa y significativa entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario del banco de sangre; hallando coeficiente de 0.955 y un valor sig=0,00 menor a 0,05 en la prueba de correlación de Spearman. Este hallazgo indica correlación positiva muy alta. Es decir que cuanto mejor es la calidad de atención en la dimensión empatía, mayor es la satisfacción de los usuarios de banco de sangre.

Además, cuando se analizó la dimensión empatía, se encontró que el 48.3% indicó calidad media, el 32.3% indicó calidad baja y 19.4% calidad alta, lo que refleja que en el Banco de Sangre existe una proporción considerable que corresponde a calidad baja; Sin embargo, al analizar la variable satisfacción del usuario en relación al interés en la atención, se obtuvo que el 70.0% de encuestados declararon estar medianamente satisfechos; seguido del 20.8% satisfechos y 9.2% insatisfechos. Resultados que nos preocupan, debido a que refleja calidad baja en 32.3%; y se atañe a que el personal no trata con amabilidad, paciencia y respeto al usuario, no muestra interés en atender bien a los donantes, no explica claramente sobre el proceso de extracción ni las complicaciones que se podrían presentar después de una donación o que se esté atendiendo con algún tipo de discriminación. Sin embargo, el porcentaje de insatisfacción es bajo con 9.2% y los medianamente satisfechos son el 70.0%.

Estos resultados tienen concordancia con las conclusiones de Nadi, Abedi, Abedini y Rostami (2016), quienes aducen que, aunque no se hayan cubierto las expectativas de los usuarios, se puede alcanzar valoraciones medianamente satisfactorias; como es el caso de nuestro estudio que se obtuvo el 70% de usuarios medianamente satisfechos.

Estos hallazgos tienen similitud con los estudios de Silva, Macías y Tello. (2021), Chuquicusma et al., (2020) y Piedra y Lipa (2018) quienes hallaron asociación positiva alta; por su parte contrastando los resultados de Andrade N. (2022), Meléndez I. (2021), Vigo y González (2020) quienes revelaron correlación positiva moderada y los de Briones O. (2018) y Ramos K. (2020) quienes encontraron asociación positiva baja. Sin embargo, a pesar de que los autores encontraron diferentes valores y en diferentes contextos, en todos los estudios mencionados se hallaron correlaciones entre ambas variables.

Con respecto a la hipótesis específica 5, los resultados estadísticos permiten asegurar que, existe relación directa y significativa entre la dimensión aspectos tangibles y la satisfacción del usuario del banco de sangre; hallando coeficiente de 0.904 y un valor sig=0,00 menor a 0,05 en la prueba de correlación de Spearman. Este hallazgo indica correlación positiva muy alta. Es decir que cuanto mejor es la calidad de atención en la dimensión empatía, mayor es la satisfacción de los usuarios de Banco de sangre.

Además, cuando se analizó la dimensión aspectos tangibles, se encontró que el 49.6% indicó calidad media, el 36.9% indicó calidad baja y 13.5% calidad alta, lo que refleja que en el banco de sangre existe una proporción considerable que corresponde a calidad baja; Tal es así que, al analizar la variable satisfacción del usuario en relación al equipamiento, se obtuvo que el 57.7% de encuestados declararon estar medianamente satisfechos; seguido del 28.8% insatisfechos y 13.5% satisfechos. Resultados que nos preocupan, debido a que refleja calidad baja en 36.9% e insatisfacción en 28.8%; y esto se atañe a que la señalética no es apropiada para orientación de los usuarios, falta de equipos y materiales necesarios para la atención, no hay orden en el área de toma de muestras o insalubridad en baños y sala de espera.

Estos hallazgos tienen similitud con los estudios de Silva, Macías y Tello. (2021), Chuquicusma et al., (2020) y Piedra y Lipa (2018) quienes hallaron asociación positiva alta; también coinciden con los resultados de Andrade N. (2022), Meléndez I. (2021), Vigo y González (2020) quienes revelaron correlación positiva moderada, asimismo con los de Briones O. (2018) y Ramos K. (2020) quienes encontraron asociación positiva baja. Por otra parte, difieren con los resultados de Federico G. (2018), quien halló alta calidad en tangibilidad, mientras que nosotros obtuvimos predominancia en calidad media. Sin embargo, a pesar de que los autores encontraron diferentes valores, en todos los estudios mencionados se hallaron correlaciones entre ambas variables.

VI. CONCLUSIONES

Primera.

Sobre el objetivo general se concluye que, al analizar la contrastación de hipótesis de la variable calidad de atención y satisfacción del usuario a los valores de 0.922 y significancia de 0.00, se ha demostrado que existe relación directa y significativa entre variables.

Segundo.

En cuanto al objetivo específico 1; se concluye que, al analizar la contrastación de hipótesis de la variable dimensión fiabilidad y satisfacción del usuario a los valores de 0.716 y significancia de 0.00, se ha demostrado que existe relación directa y significativa entre variables.

Tercera.

En cuanto al objetivo específico 2; se concluye que, al analizar la contrastación de hipótesis de la variable dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del usuario a los valores de 0.440 y significancia de 0.00, se ha demostrado que existe relación directa y significativa entre variables.

Cuarta.

En cuanto al objetivo específico 3; se concluye que, al analizar la contrastación de hipótesis de la variable dimensión seguridad y satisfacción del usuario a los valores de 0.827 y significancia de 0.00, se ha demostrado que existe relación directa y significativa entre variables.

Quinta.

Sobre el objetivo específico 4; se concluye que, al analizar la contrastación de hipótesis de la variable dimensión empatía y satisfacción del usuario a los valores de 0.955 y significancia de 0.00, se ha demostrado que existe relación directa y significativa entre variables.

Sexta.

En cuanto al objetivo específico 5; se concluye que, al analizar la contrastación de hipótesis de la variable dimensión aspectos tangibles y satisfacción del usuario a los valores de 0.904 y significancia de 0.00, se ha demostrado que existe relación directa y significativa entre variables.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda al director del hospital, ejecutar con periodicidad un diagnóstico de las percepciones de los usuarios del Banco de sangre, mediante las encuestas utilizadas en este estudio, para identificar brechas organizacionales que vislumbren y posibiliten mejorar la calidad de atención y que consecuentemente incrementen la satisfacción.

A los gestores de banco de sangre, se recomienda programar talleres de capacitación para orientar de mejor manera sobre los procedimientos para atención, cumpliendo con los horarios programados, atendiendo por orden de llegada, procurando disponer de las órdenes para toma de muestra, esto permitirá que el usuario perciba una mejor calidad de atención.

A los gestores de banco de sangre, se recomienda programar talleres de capacitación al personal administrativo para mejorar la atención para registros. Asimismo, la verificación y ajuste de los tiempos para entrega de resultados, que afectan la calidad de atención y por ende la satisfacción del usuario.

A los gestores de banco de sangre, se recomienda programar capacitaciones para mejorar las competencias del personal que labora en banco de sangre, de tal forma que puedan resolver las dudas o preguntas de los usuarios de una mejor manera que generen confianza tanto en la institución.

A los gestores de banco de sangre se recomienda motivar al personal a través de incentivos como por ejemplo tratarlos con respeto ,darles autonomía, darle herramientas necesarias para cumplir sus funciones y ofrecer oportunidad de crecimiento profesional para así mejorar la comunicación con los usuarios de banco de sangre que conlleve a mejorar también el interés en la atención y a su vez el usuario recomiende a otras personas la buena atención en banco de sangre y evitando la discriminación en cualquiera de sus formas.

A los gestores de banco de sangre se recomienda el abastecimiento oportuno de materiales y equipos; Asimismo la revisión del plan de mantenimiento de equipos, de tal forma que se encuentren disponibles y en óptimas condiciones para la atención.

REFERENCIAS

- Adepoju, O. O., Opafunso, Z., y Ajayi, M. (2018). Primary Health Care in South West Nigeria: Evaluating service quality and patients satisfaction. *African Journal of Science Technology, Innovation and Development*, 10(1), 13-19. <https://doi.org/10.1080/20421338.2017.1380585>
- Aguayo, R. (1993). *El Método Deming*. (J. V. S.A., Ed.) Buenos Aires.
- Andrade Narváez, N. M. (2019). *Percepción de la calidad y satisfacción del usuario: clínica de especialidades María Auxiliadora* [Tesis de maestría, Universidad Politécnica Salesiana de Ecuador]. <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/22717>
- Akdere, Mesut Top. Mehmet Tekingündüz, Sabahattin. (2018). Examining patient perceptions of service quality in Turkish hospitals: The SERVPERF model. *Revista Total Quality Management & Business Excellence*. 31. 1-11. <https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1427501>.
- Arteta, L. E., y Palacios, K. (2018). Dimensiones para medición de la satisfacción del paciente en centros de urgencia. *Rev. Salud Pública*, 20(5), 629-636. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.15446/rsap.v20n5.61032>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación (3a. ed.)*. Grupo Editorial Patria.
- Briones, O. V. (2018). *Nivel de satisfacción del usuario en relación a la calidad de atención en la consulta externa del Hospital Natalia Huerta de Niemes, del cantón Rocafuerte* [Tesis de maestría, Universidad Politécnica Salesiana de Ecuador]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/10880?mode=full>
- Castelo, W. P., Castelo, A. F. y Rodríguez, J. L. (2016). Patient satisfaction with medical care emergency. *Rev. Cubana de Enfermería*, 32(3), 1-9. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192016000300007
- Chuquicusma, T., Luján, P., Sánchez-Chero, M., Montalban, Y., Silva, R., y Rosas-Prado, C. (2020). Calidad de servicio y nivel de satisfacción en el hospital

- José Cayetano Heredia, Perú. *Revista de La Universidad Del Zulia*, 11(31), 39-51. DOI: <https://doi.org/10.46925/rdluz.31.04>
- Churchill, G. A. y Surprenant, C. J. (1982). An Investigation into the Determinants of Customer Satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 19(4), 491-504. <https://doi.org/https://doi.org/10.1177/002224378201900410>
- Cronin, J. J. y Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55. <https://doi.org/https://doi.org/10.2307/1252296>
- Crow, R., Gage, H., Hampson, S., Hart, J., Kimber, A., Storey, L. y Thomas, H. (2002). The measurement of satisfaction with healthcare: implications for practice from a systematic review of the literature. *Health technology assessment*, 6(32), 1–244. <https://doi.org/10.3310/hta6320>
- Dios, C., Alba, M., Ruiz, R., Jiménez, C., Pérula de Torres, L. Á., y Rodríguez, M. (2013). Valoración de la satisfacción de usuarios de consulta de Enfermería en Centros de Salud a partir de indicadores de calidad técnicos y de comunicación. *Enfermería global*, 12(31), 162-176. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412013000300010&lng=es&tlng=es.
- Donabedian, A. (1966). Evaluating the quality of medical care. *The Milbank memorial fund quarterly*, 44(3), 166-206. <https://doi.org/DOI: 10.1111/j.1468-0009.2005.00397.x>
- Donabedian, A. (1992). The Role of Outcomes in Quality Assessment and Assurance. *QRB—Quality Review Bulletin*, 11, 356-360. [https://doi.org/10.1016/S0097-5990\(16\)30560-7](https://doi.org/10.1016/S0097-5990(16)30560-7)
- Duque, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR revista de ciencias administrativas y sociales*, 15(25), 64-80. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-50512005000100004&script=sci_abstract
- Euroinnova Bussines School. (2020). *¿Qué son las habilidades gerenciales?* <https://www.euroinnova.pe/blog/que-son-las-habilidades-gerenciales>

- Evans, J. R. y Lindsay, W. M. (2018). *Administración y control de la calidad*. México: Cengage Learning. <https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Administraci%C3%B3n-y-control-de-la-calidad-7ed-James-R.-Evans-y-William-M.-Lindsay.pdf>
- Febres, R. J. y Mercado, M. R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de Medicina Interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397 - 402. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Federico, G. (2018). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del Hospital General de Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro. *Revista ciencia digital*, 3(3), 162-177. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i3.621>
- Garvín, D. (2017). *Las ocho dimensiones de calidad*. Universidad Privada del Norte.
- Granado de la Orden, S., Rodríguez, C., Olmedo, M., Chacón, A., Vigil, D. y Rodríguez, P. (2007). Diseño y validación de un cuestionario para evaluar la satisfacción de los pacientes atendidos en las consultas externas de un hospital de Madrid en 2006. *Revista Española de Salud Pública*, 81(6), 637-645. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S113557272007000600007&lng=es&tlng=es.
- Grogan, S., Conner, M., Norman, P., Willits, D. y Porter, I. (2000). Validation of a questionnaire measuring patient satisfaction with general practitioner services. *BMJ Quality & Safety*, 9(4), 210–215. <https://doi.org/10.1136/qhc.9.4.210>
- Guizado, A. L. (2016). *Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el banco de sangre del Hospital Nacional Cercado de Lima, 2016* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17541/Guizado%20PAL.pdf?sequence=1>

- Hasin, M. A. A., Seeluangsawat, R., y Shareef, M. A. (2001). Statistical measures of customer satisfaction for health care quality assurance: a case study. *International Journal of Health Care Quality Assurance*. 14(1), 6-14. <https://doi.org/10.1108/09526860110366214>
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación (6ta ed)*. McGraw-Hill.
- Horovitz, J. (1990). *La calidad del servicio*. Mac Graw-Hill.
- Izaguirre, M. H., y Reátegui, L. A. (2014). Calidad de las clases de pediatría comunitaria desde la percepción del estudiante, luego de la aplicación de conocimientos neurocientíficos. *Anales de la Facultad de Medicina UNMSM*, 15(2), 145-149. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832014000200009
- Jiang, J. J., Klein, G. y Saunders, C. (2012). Discrepancy theory models of satisfaction in IS research. In *Information systems theory*. Springer, 28(1), 355-381). https://doi.org/DOI:10.1007/978-1-4419-6108-2_18
- Jiménez Holguín, N. C., Vélez, C. E., & Jiménez, W. G. (2013). Índice de satisfacción multidimensional. Una propuesta para la evaluación de la calidad de los servicios de salud desde la perspectiva de los usuarios. *Acta Odontológica Colombiana*, 3(1), 15–29. <https://revistas.unal.edu.co/index.php/actaodontocol/article/view/39076>
- Kaushal, K. S. (2016). Service Quality Expectations and Perceptions of Patients towards. *SCMS Journal of Indian Management*, 13(4), 5-18. <https://www.scms.edu.in/uploads/journal/SCMS%20Journal%20October-December%202016.pdf>
- Lam, S. S. (1997). SERVQUAL: A tool for measuring patients' opinions of hospital service quality in Hong Kong. *Total quality management*, 8(4), 145-152. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/0954412979587>

- Macinko, J., Montenegro, H., y Etienne, C. (2007). Renewing primary health care in the Americas. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 21(2), 73-84. <https://www.scielosp.org/pdf/rpsp/2007.v21n2-3/73-84/es>
- Mármol, M. R. y Cruz, R. M. (2017). Factores relacionados con la satisfacción en consultas externas en Hospitales de Madrid. *Revista Enfermería Actual en Costa Rica*, (32), 15. <http://dx.doi.org/10.15517/revenf.v0i32.23807>
- Martínez, E., G., Zabalegui, A. y Sevilla, S. (2021). Gestión y liderazgo de los servicios de Enfermería en el plan de emergencia de la pandemia COVID-19: la experiencia del Hospital Clínic de Barcelona. *Enfermería clínica*, 31(1), S12-S17. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2020.05.002>
- Massip, C., Ortiz, R. M., Llantá, M., Peña, M., y Infante, I. (2008). La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. *Revista Cubana de Salud Pública*, 34(4). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013&lng=es&tlng=es.
- Meléndez, N. Y. P. (2019). Satisfacción del usuario de servicios sanitarios: el constructo psicológico. *Revista de Salud Pública*, 23(3), 49-55. <https://doi.org/10.31052/1853.1180.v23.n3.24470>
- Meléndez, I. (2021). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del donante de sangre del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins*. [Tesis de maestría, Universidad Norbert Wiener]. http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5177/T061_41164907_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Millán, A. L., y Carmona, A. (1988). La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. *Investigaciones europeas de dirección y economía de la empresa*, 4(1), 53-80. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=187754>
- Ministerio de Salud del Perú. (2003). *Sistema de gestión de la calidad del PRONAHEBAS - Manual de Calidad*. http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1129_DGSP0260-1.pdf

- Ministerio de Salud del Perú. (2012). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo*. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- Ministerio de Salud del Perú. (2020). *Análisis Situacional de Salud Hospitalario 2020 HNHU*. <http://www.hnhu.gob.pe/Inicio/wp-content/uploads/2016/04/RD-104-2021-HNHU-DG-ASIS-2020.pdf.pdf>
- Mohebifar, R., Hasani, H., Barikani, A. y Rafiei, S. (2016). Evaluating Service Quality from Patients' Perceptions: Application of Importance-performance Analysis Method. *Osong public health and research perspectives*, 7(4), 233-238. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.phrp.2016.05.002>
- Montaña, J., Ramírez, H., y Ramírez, E. (2002). Evaluación de la calidad de los servicios públicos domiciliarios. *Revista Colombiana de Marketing*, 3(5), 47-62. <https://www.redalyc.org/pdf/109/10900506.pdf>
- Mora, C. E. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(2), 146-162. <https://doi.org/10.5585/remark.v10i2.2212>
- Mosadeghrad A. M. (2012). A conceptual framework for quality of care. *Mat Soc. Med.*, 24(4), 251–261. <https://doi.org/10.5455/msm.2012.24.251-261>
- Mosadeghrad A. M. (2014). Factors influencing healthcare service quality. *International journal of health policy and management*, 3(2), 77–89. <https://doi.org/10.15171/ijhpm.2014.65>
- Nadi, A., Shojaee, J., Abedi, G., Siamian, H., Abedini, E., y Rostami, F. (2016). Patients' Expectations and Perceptions of Service Quality in the Selected Hospitals. *Medical archives*, 70(2), 135–139. <https://doi.org/10.5455/medarh.2016.70.135-139>
- Nguyen, T. L. H. y Nagase, K. (2019). The influence of total quality management on customer satisfaction. *International journal of healthcare management*, 12(4), 277-285. <https://doi.org/10.1080/20479700.2019.1647378>

- Organización Mundial de la Salud. (11 de agosto de 2020). *Servicios sanitarios de calidad*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Organización Mundial de la Salud. y Organización Panamericana de la Salud. (2013). *Estándares de trabajo para servicios de sangre*. https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_docman&view=download&alias=21393-estandares-trabajo-servicios-sangre-tercera-edicion-393&category_slug=health-systems-services-sistemas-servicios-salud-5372&Itemid=270&lang=es
- Organización Panamericana de la Salud. (2002). *Gestión de calidad para servicios de sangre*. Organización Panamericana de la Salud.
- Organización Panamericana de la Salud. (2007). *Suministro de sangre para transfusión en países de América Latina y el Caribe*. https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/52150/9789275321720_spa.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Organización Panamericana de la Salud. (14 de junio de 2016). *Latinoamérica y el Caribe está casi a mitad de camino de alcanzar el 100% de donantes voluntarios de sangre*. <https://www.paho.org/es/noticias/10-6-2016-latinoamerica-caribe-esta-casi-mitad-camino-alcanzar-100-donantes-voluntarios>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. y Berry, L. L. (1988). SERVQUAL. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. <https://psycnet.apa.org/record/1989-10632-001>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50. <https://doi.org/https://doi.org/10.2307/1251430>
- Piedra, I., y Lipa, C. A. (2018). Calidad de la atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia. *Sociedad Peruana de Medicina Interna*, 31(4), 137-142. <https://doi.org/10.36393/spmi.v31i4.5>
- Ramírez, A. P. (2017). Servqual o Servperf: ¿ otra alternativa? *Revista de investigación de la Escuela de Administración y Mercadotecnia del Quindío*,

9(1), 59-63. <https://biblat.unam.mx/es/revista/sinapsis-revista-de-investigacion-de-la-escuela-de-administracion-y-mercadotecnia-del-quindio-eam/articulo/servqual-o-servperf-otra-alternativa>

Ramos, K., Podesta, L., y Ruiz, R. (2020). Calidad de servicio y satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada. Lima-Perú. 2019. *Horizonte Médico*, 20(3), e1248. <https://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n3.07>

Real Academia Española. (2018). Cultura. *Diccionario de la lengua española (23. 3a ed.)*. Recuperado el 15 mayo de 2022, de <https://www.rae.es>

Reeves, C. y Bednar, D. (1994). Definición de calidad: alternativas e implicaciones. *Academy of Management Review*, 19, 419-445. <https://doi.org/10.5465/amr.1994.9412271805>

Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

Schroeder, R. G. (1992). *Administración de operaciones* (3ra ed.). McGraw-Hill.

Silva Treviño, J. G., Macías Hernández, B.A., Tello Leal, E., y Delgado Rivas, J. G. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *Ciencia UAT*, 15(2), 85-101. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>

Torres, Y. M. (2021). Influencia de la satisfacción de los donantes de sangre en la intención de una futura donación [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/13111/UPtos_aym.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Universidad Internacional de Valencia. (14 de agosto de 2018). *Gerencia en salud: definición, funciones y habilidades requeridas*. <https://www.universidadviu.com/co/actualidad/nuestros-expertos/gerencia-en-salud-definicion-funciones-y-habilidades-requeridas>

- Vigo, J., y González, J. (2020). Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en un laboratorio de análisis clínicos de Pacasmayo. *Revista ciencia y tecnología*, 16(3), 57-66. <https://doi.10.17268/rev.cyt.2020.03.06>
- Wysong, P. R. y Driver, E. (2009). Patients' perceptions of nurses' skill. *Critical Care Nurse*, 29(4), 24-37. <https://doi.org/https://doi.org/10.4037/ccn2009241>

anexo 1.

MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

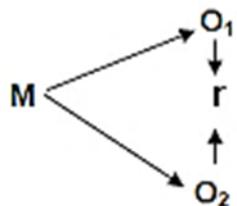
TÍTULO: Calidad de atención y satisfacción del usuario del Banco de Sangre en un Hospital de Lima - 2022							
AUTOR: Quispe Chacón, Olga Lidia							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
-Atención para registros -Atención para toma de muestras -Atención en farmacia -Atención respecto al tiempo para entrega de resultados	Objetivo general Determinar si existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del Banco de Sangre en un Hospital de Lima - 2022. Objetivos específicos 1. Determinar si existe relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario del Banco de Sangre en un Hospital de Lima - 2022.	Hipótesis general. Existe relación directa y significativa entre calidad de atención y la satisfacción del usuario del Banco de Sangre en un Hospital de Lima - 2022. Hipótesis específica 1. Existe relación directa y significativa entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario del Banco de Sangre en un Hospital de Lima - 2022.	Variable 1: CALIDAD DE ATENCIÓN				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel o Rangos
			Fiabilidad	-Orientación de procedimiento para atención. -Cumplimiento de horarios programados. -Atención por orden de llegada -Disponibilidad de la orden -Identificación del personal.	5	(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Baja (22 -51) Media (52 – 81)
			Capacidad de respuesta	-Prontitud en la atención -Atención pertinente.	4	(4) De acuerdo	Alta (82-110)
			-Respeto a privacidad -Profesional competente	4			

<p>2. Determinar si existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del Banco de Sangre en un Hospital de Lima - 2022.</p> <p>3. Determinar si existe relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario del Banco de Sangre en un Hospital de Lima - 2022.</p> <p>4. Determinar si existe relación entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario del Banco de Sangre en un Hospital de Lima - 2022.</p>	<p>2. Existe relación directa y significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del Banco de Sangre en un Hospital de Lima - 2022.</p> <p>3. Existe relación directa y significativa entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario del Banco de Sangre en un Hospital de Lima - 2022.</p> <p>4. Existe relación directa y significativa entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario del Banco de Sangre en un Hospital de Lima - 2022.</p>	Seguridad	-Resolución de dudas -Genera confianza.		(5) Totalmente de acuerdo	
		Empatía	-Amabilidad paciencia y respeto -Interés en la atención -Buena comunicación -Discriminación	5		
		Aspectos tangibles	-Avisos informativos para orientación. -Materiales y equipos disponibles y en buen estado. -Área ordenada para la toma de muestra -Instalaciones limpias y cómodas	4		
		Variable 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO				
		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel o Rangos
		Cumplimiento	-Orientación adecuada para trámites -Horarios programados -Disponibilidad de su orden para la toma de muestra	4	(1) Muy insatisfecho	Insatisfecho (20 -147)

5. Determinar si existe relación entre la dimensión aspectos tangibles y la satisfacción del usuario del Banco de Sangre en un Hospital de Lima, 2022.	5. Existe relación directa y significativa entre la dimensión aspectos tangibles y la satisfacción del usuario del Banco de Sangre en un Hospital de Lima, 2022		-Atención por orden de llegada		(2) Insatisfecho (3) Indiferente (4) Satisfecho (5) Muy satisfecho	Medianamente satisfecho (48 – 75) Satisfecho (76 - 100)
		Atención recibida	-Atención para registro - Atención para toma de muestra -Atención en farmacia -Atención respecto al tiempo para entrega de resultados	4		
		Confianza	-Respeto a su privacidad -Capacitación del personal -Resolución de dudas o preguntas -Inspira confianza	4		
		Interés en la atención	- Trato recibido -Explicación sobre proceso de extracción -Explicación sobre complicaciones post extracción --Atención sin discriminación	4		
		Equipamiento	-Señalética para orientación -Equipos y materiales	4		

			-Área de toma de muestra		
			-Comodidad y limpieza		

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p>TIPO:</p> <p>El tipo de investigación es No experimental, debido a que se inspeccionan los hechos tal como se registran en un contexto original, permitiendo realizar posteriormente su análisis.</p> <p>Para autores como Sampieri y Sánchez “en un estudio no experimental no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza” (Sampieri et al., 2014, p. 152; Sánchez et al., 2018, p. 81)</p> <p>DISEÑO:</p> <p>Diseño descriptivo correlacional</p>	<p>POBLACIÓN:</p> <p>“La población es el conjunto de todos los elementos, ya sean personas o acontecimientos que tienen peculiaridades, características o rasgos comunes y que pueden ser identificados y analizados” (Sánchez et al., 2018 p.102)</p> <p>La población objeto de estudio será la población censal de 65 usuarios que acuden al Banco de sangre del hospital para realizar donaciones.</p> <p>TIPO DE MUESTREO</p> <p>Se empleará el muestreo no probabilístico, intencionado o criterial.</p> <p>Debido a que la población es menor a 100 y es accesible al investigador.</p>	<p>Variable 1</p> <p>Calidad de atención</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Autor: SERVPERF modificado por el autor para su aplicación en Banco de Sangre.</p> <p>Año: 2022</p> <p>Monitoreo: Personal</p> <p>Ámbito de Aplicación:</p> <p>Usuarios del Banco de Sangre de un hospital de Lima</p> <p>Forma de Administración: Individual</p> <hr/> <p>Variable 2:</p> <p>Satisfacción del usuario</p> <p>Técnica: Encuesta</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Se hará un estudio calculando una serie de medidas de tendencia central, para ver en qué medida los datos se agrupan o dispersan en torno a un valor central. Para ello se empleará tablas y figuras que reflejen los porcentajes encontrados por cada rango en cada variable.</p> <p>INFERENCIAL:</p> <p>Para la contrastación de las hipótesis de estudio formuladas en este estudio se empleará la Prueba de correlación de Spearman, ya que la variable es de tipo ordinal.</p> $r_R = 1 - \frac{6\sum_i d_i^2}{n(n^2-1)}$



Dónde:

M= Usuario del Banco de Sangre de un Hospital de Lima

O₁ = Encuesta sobre Calidad de atención

O₂ = Encuesta sobre Satisfacción del usuario

r= Relación entre las variables

TAMAÑO DE MUESTRA:

“Una muestra es el conjunto de casos o individuos extraídos de una población por algún sistema de muestreo probabilístico o no probabilístico.” (Sánchez et al., 2018 p.93).

La muestra para este caso de estudio, será la población censal de 65 usuarios que acuden al Banco de sangre del hospital para realizar donaciones, por ser una muestra representativa y los sujetos accesibles al investigador para la aplicación de las encuestas

Instrumento: Cuestionario

Autor: El investigador

Año: 2022

Monitoreo: Personal

Ámbito de Aplicación:

Usuarios del Banco de Sangre de un hospital de Lima

Forma de Administración: Individual

Una variable es de tipo ordinal cuando es medida en tres rangos, donde cada una es un nivel superior al otro.

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO:

Para ver la confiabilidad de los instrumentos se empleará el coeficiente Alfa de Cronbach a través de la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left(\frac{\sum_{i=1}^K \sigma_{Y_i}^2}{\sigma_X^2} \right)$$

Se opta por la confiabilidad a través del Alfa de Cronbach, debido a que en ambas encuestas se emplea la escala de Likert.

Anexo 2.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores	Niveles y Rangos
<p>“Conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, teniendo en cuenta aspectos técnicos y humanos, para alcanzar los efectos deseados por proveedores y usuarios, en criterios de seguridad, eficacia y eficiencia” (MINSA, 2012).</p> <p>Esta variable medida a través de las 05 dimensiones que se encuentran establecidas en la RM N° 527-2011/MINSA</p> <p>Por cada una de las dimensiones se han formulado ítems que se responden a través de la Escala de Likert.</p> <p>Los rangos de medición de la variable tienen tres niveles: Buena Calidad, Calidad Regular y Mala Calidad.</p>	<p>Conjunto de actividades que realiza el Banco de sangre en el proceso de atención, desde el eje técnico y humano para alcanzar los efectos deseados por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia y eficiencia.</p>	Fiabilidad	-Orientación de procedimiento para atención.	1	(1) Totalmente en desacuerdo	Baja (22 -51)
			-Cumplimiento de horarios programados	2		
			- Atención por orden de llegada.	3		
			-Disponibilidad de la orden	4		
			-Identificación del personal	5		
		Capacidad de respuesta	-Prontitud en la atención	6,7,8	(2) En desacuerdo	Media (52 – 81)
			-Atención pertinente.	9		
		Seguridad	-Respeto a privacidad	10	(3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Alta (82-110)
			-Profesional competente	11		
			-Resolución de dudas	12		
			-Genera confianza.	13		
		Empatía	-Amabilidad, paciencia y respeto	14	(4) De acuerdo	
			-Interés en la atención	15		
			-Buena comunicación	16,17		

	Estos niveles resultan del puntaje total del instrumento resuelto, que es 100 puntos, se divide en tres niveles.		-Discriminación	18			
		Aspectos tangibles		-Avisos informativos para orientación.			19
				-Materiales y equipos disponibles y en buen estado.			20
				-Área ordenada para la toma de muestra			21
				- Instalaciones limpias y cómodas			22

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores	Niveles y Rangos
<p>“Grado de cumplimiento de cumplimiento, respecto a las percepciones del usuario en relación a los servicios que ofrece la institución de salud” (MINSa, 2012).</p> <p>Esta variable medida a través de 05 dimensiones.</p> <p>Por cada una de las dimensiones se han formulado 02 ítems que se responden a través de la Escala de Likert.</p> <p>Los rangos de medición de la variable tienen tres niveles: Satisfecho, Medianamente satisfecho e insatisfecho.</p> <p>Estos niveles resultan del puntaje total del instrumento resuelto, que es 100 puntos, se divide en tres niveles.</p>	<p>Grado de cumplimiento en relación a las percepciones del usuario y los servicios que ofrece el Banco de sangre.</p>	Cumplimiento	-Orientación adecuada para trámites	1	(1) Muy insatisfecho (2) Insatisfecho (3) Indiferente (4) Satisfecho (5) Muy satisfecho	Insatisfecho (20 -47)
			-Horarios programados	2		
			- Disponibilidad de su orden para la toma de muestra	3		
			-Atención por orden de llegada	4		
		Atención recibida	-Atención para registros	5		Medianamente satisfecho (48 – 75)
			-Atención para toma de muestras	6		
			-Atención en farmacia	7		
			-Atención respecto al tiempo para entrega de resultados	8		
		Confianza	-Respeto a su privacidad	9		Satisfecho (76 - 100)
			-Capacitación del personal	10		
			-Resolución de dudas o preguntas	11		
			-Inspira confianza	12		

		Interés en la atención	-Trato recibido	13		
			-Explicación sobre proceso de extracción	14		
			-Explicación sobre proceso de extracción	15		
			-Atención sin discriminación	16		
		Equipamiento	-Señalética para orientación	17		
			-Equipos y materiales	18		
			-Área de toma de muestra	19		
			-Comodidad y limpieza	20		

anexo 3.

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO PARA EVALUAR CALIDAD DE ATENCIÓN

Presentación:

Este cuestionario se usará para conocer las opiniones que usted tiene sobre cómo se lleva a cabo la atención en el Banco de Sangre en el presente año.

Datos informativos:

Fecha de aplicación: ___/___/2022

Edad en años: () 18 a 30 años () 31 a 40 años () 41 a 65 años

Sexo: () Masculino () Femenino

Nivel de estudios: () Analfabeto () Primaria () Secundaria () Técnico () Universitario

Instrucciones:

Teniendo en cuenta sus experiencias como usuario del hospital, piense bien en cómo ha sido atendido dentro del Banco de Sangre y luego marque el número del 1 a 5 para indicar su opinión acerca de la calidad de atención recibida. Recuerde que la escala de evaluación para cada uno de los ítems, es como a continuación le indico:

(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo y (5) Totalmente de acuerdo

DIMENSIONES		DECLARACIONES:	FACTORES DE CALIFICACIÓN					
FIABILIDAD	Al evaluar la fiabilidad de la atención considera que:							
	1	En el hospital se orienta claramente sobre los pasos o trámites para la atención en Banco de Sangre	1	2	3	4	5	
	2	Se atiende en los horarios programados	1	2	3	4	5	
	3	La atención se realiza respetando el orden de llegada	1	2	3	4	5	
	4	La orden para toma de muestra se encuentra disponible en el momento de la atención.	1	2	3	4	5	
	5	El personal se identifica o porta algún medio de identificación	1	2	3	4	5	
		Al verificar la capacidad de respuesta opina que:						

CAPACIDAD DE RESPUESTA	6	La atención en ventanilla para el registro de la donación de sangre es rápida	1	2	3	4	5
	7	La atención para la entrega de resultados es rápida	1	2	3	4	5
	8	La atención en farmacia para adquirir los materiales es rápida	1	2	3	4	5
	9	La atención para la toma de muestra es oportuna	1	2	3	4	5
SEGURIDAD	Al evaluar la seguridad considera que:						
	10	Se respeta la privacidad de los donantes durante la atención en el Banco de Sangre	1	2	3	4	5
	11	El personal del Banco de Sangre es minucioso en el momento de aplicar la técnica para la toma de muestra.	1	2	3	4	5
	12	El personal del Banco de Sangre brinda el tiempo necesario para responder dudas o preguntas.	1	2	3	4	5
	13	El personal del Banco de Sangre inspira confianza.	1	2	3	4	5
EMPATÍA	Al analizar la empatía considera que:						
	14	En el Banco de sangre, el personal del servicio trata con amabilidad, paciencia y respeto.	1	2	3	4	5
	15	El personal del Banco de Sangre muestra interés en atender bien a los donantes.	1	2	3	4	5
	16	El personal del Banco de Sangre explica claramente sobre el proceso de extracción para la donación de sangre	1	2	3	4	5
	17	El personal del Banco de Sangre explica claramente sobre complicaciones que se podrían presentar después de una donación de sangre.	1	2	3	4	5
	18	El personal del Banco de Sangre atiende sin discriminaciones (género, discapacidad, origen étnico, orientación sexual).	1	2	3	4	5
ASPECTOS TANGIBLES	Al verificar los aspectos tangibles considera que:						
	19	Los carteles, letreros y flechas son apropiados para orientar a los usuarios.	1	2	3	4	5
	20	El Banco de Sangre cuenta con equipos y materiales necesarios para la atención.	1	2	3	4	5
	21	El área para la toma de muestra en Banco de Sangre se encuentra ordenado	1	2	3	4	5
	22	El Banco de Sangre, incluidos los baños y la sala de espera se encuentran limpios y son cómodos	1	2	3	4	5

¡Se le agradece por su participación!



CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Presentación:

Este cuestionario se usará para conocer el nivel de satisfacción que usted tiene sobre la calidad de atención brindada por el Banco de Sangre del hospital, en el presente año.

Datos informativos:

Fecha de aplicación: ___/___/2022

Edad en años: () 18 a 30 años () 31 a 40 años () 41 a 65 años

Sexo: () Masculino () Femenino

Nivel de estudios: () Analfabeto () Primaria () Secundaria () Técnico () Universitario

Instrucciones:

Teniendo en cuenta sus experiencias como Usuario del Banco de Sangre, valore del 1 a 5 indicando su opinión acerca de su nivel de satisfacción sobre la calidad de atención recibida. Sobre la escala de evaluación para cada uno de los ítems, tenga en cuenta lo siguiente:

(1) Muy insatisfecho (2) Insatisfecho (3) Indiferente (4) Satisfecho y (5) Muy satisfecho

DIMENSIONES	DECLARACIONES:				FACTORES DE CALIFICACIÓN				
CUMPLIMIENTO	Sobre el cumplimiento de lo ofrecido por el hospital para la atención en Banco de Sangre, cuál es su nivel de satisfacción:								
	1	¿Cómo se encuentra usted, con la orientación sobre los trámites para la atención en Banco de Sangre?	1	2	3	4	5		
	2	¿Cómo se encuentra usted, en relación al horario programado para la toma de muestra?	1	2	3	4	5		
	3	¿Cómo se encuentra usted, con la disponibilidad de su orden para la toma de muestra?	1	2	3	4	5		
	4	¿Cómo se encuentra usted, en relación a que el personal de laboratorio cumpla con atenderlo según orden de llegada?	1	2	3	4	5		
ATENCIÓN RECIBIDA	Sobre la atención recibida en el hospital, cuál es su nivel de satisfacción:								
	5	¿Cómo se encuentra usted, en relación a que en la ventanilla para el registro de su donación se le atendió en forma rápida?	1	2	3	4	5		
	6	¿Cómo se encuentra usted, en relación a que la atención brindada por el personal de Banco de Sangre para la toma de muestra se realizó en forma oportuna y rápida?	1	2	3	4	5		

	7	¿Cómo se encuentra usted, en relación a la atención que recibió en farmacia?	1	2	3	4	5
	8	¿Cómo se encuentra usted, con respecto al tiempo que demoró la entrega de sus resultados?	1	2	3	4	5
CONFIANZA	Sobre la confianza en el personal de Banco de Sangre, cuál es su nivel de satisfacción:						
	9	¿Cómo se encuentra usted, en relación a que el personal respetó su privacidad durante la toma de muestra?	1	2	3	4	5
	10	¿Cómo se encuentra usted, en relación a que el personal de Banco de Sangre está bien capacitado?	1	2	3	4	5
	11	¿Cómo se encuentra usted, en relación a que el personal de Banco de Sangre resolvió sus dudas o preguntas?	1	2	3	4	5
	12	¿Cómo se encuentra usted, en relación a que el personal que lo atendió le inspiró confianza?	1	2	3	4	5
INTERÉS EN LA ATENCIÓN	Sobre el interés para brindarle información relevante, cuál es su nivel de satisfacción:						
	13	¿Cómo se encuentra usted, con respecto al trato que recibió durante la atención?	1	2	3	4	5
	14	¿Cómo se encuentra usted, en relación a las explicaciones sobre el proceso para la extracción de sangre?	1	2	3	4	5
	15	¿Cómo se encuentra usted, en relación a las explicaciones sobre complicaciones que se podrían presentar después de la donación?	1	2	3	4	5
	16	¿Cómo se encuentra usted, con respecto a que se le atendió sin discriminaciones, ya sea por género, discapacidad, origen étnico u orientación sexual?	1	2	3	4	5
EQUIPAMIENTO	Sobre los equipos e instalaciones, cuál es su nivel de satisfacción:						
	17	¿Cómo se encuentra usted, en relación a la señalética (carteles, letreros, flechas) utilizadas para orientarlo dentro de las instalaciones?	1	2	3	4	5
	18	¿Cómo se encuentra usted, con relación a la disponibilidad de equipos y materiales para la toma de muestra?	1	2	3	4	5
	19	¿Cómo se encuentra usted, en relación a que el área para la toma de muestra se encuentra ordenada?	1	2	3	4	5
	20	¿Cómo se encuentra usted, en relación a la limpieza y comodidad de las instalaciones en Banco de Sangre?	1	2	3	4	5

¡Se le agradece por su participación!

anexo 4.

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Validador 1: Dra. Elizabeth Manrique Guzmán

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

N°	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD		Si	No	Si	No	Si	No	
1.	En el hospital se orienta claramente sobre los pasos o trámites para la atención en Banco de Sangre.	x		x		x		
2.	La atención guarda el respeto por los horarios establecidos.	x		x		x		
3.	La atención se realiza respetando el orden de llegada.	x		x		x		
4.	El orden para toma de muestra se encuentra disponible en el momento de la atención.	x		x		x		
5.	El personal se identifica o porta algún medio de identificación.	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA		Si	No	Si	No	Si	No	
6.	La atención en ventanilla para el registro de la donación de sangre es rápida.	x		x		x		
7.	La atención para la entrega de resultados es oportuna.	x		x		x		
8.	La atención en farmacia para adquirir los materiales es rápida.	x		x		x		
9.	La atención para la toma de muestra es oportuna.	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD		Si	No	Si	No	Si	No	
10.	Se respeta la privacidad de los donantes durante la atención en el Banco de Sangre.	x		x		x		
11.	El personal del Banco de Sangre es minucioso en el momento de aplicar la técnica para la toma de muestra.	x		x		x		
12.	El personal del Banco de Sangre brinda el tiempo necesario para responder dudas o preguntas.	x		x		x		
13.	El personal del Banco de Sangre inspira confianza.	x		x		x		
DIMENSIÓN 4: EMPATIA		Si	No	Si	No	Si	No	
14.	En el Banco de sangre, el personal del servicio trata con amabilidad, paciencia y respeto.	x		x		x		
15.	El personal del Banco de Sangre muestra interés en atender bien a los donantes.	x		x		x		

16.	El personal del Banco de Sangre explica claramente sobre el proceso de extracción para la donación de sangre.	x		x		x	
17.	El personal del Banco de Sangre explica claramente sobre complicaciones que se podrían presentar después de una donación de sangre.	x		x		x	
18.	El personal de banco de sangre muestra un trato inclusivo en donantes teniendo en cuenta la diversidad de género, de personas con discapacidad, de origen étnico y cultural.	x		x		x	
DIMENSIÓN 5: ASPECTOS TANGIBLES		Si	No	Si	No	Si	No
19.	Los carteles, letreros y flechas son apropiados para orientar a los usuarios.	x		x		x	
20.	El Banco de Sangre cuenta con equipos y materiales necesarios para la atención.	x		x		x	
21.	El área para la toma de muestra en Banco de Sangre se encuentra ordenado.	x		x		x	
22.	El Banco de Sangre, incluidos los baños y la sala de espera se encuentran limpios y son cómodos.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable (X)** **Aplicable después de corregir ()** **No aplicable ()**

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Manrique Guzmán Elizabeth **DNI:** 07663502

Especialidad del validador: Doctora en Educación

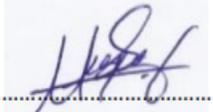
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el anunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Lima 3 de julio de 2022



 Elizabeth Manrique Guzmán
 Doctora en Educación
 ORCID: 0000-0003-0308-8354

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCION DEL USUARIO

N°	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: CUMPLIMIENTO		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Cómo se encuentra usted, con la orientación sobre los trámites para la atención en Banco de Sangre?	x		x		x		
2	¿Cómo se encuentra usted, en relación con el horario programado para la toma de muestra?	x		x		x		
3	¿Cómo se encuentra usted, con la disponibilidad de su orden para la toma de muestra?	x		x		x		
4	¿Cómo se encuentra usted, en relación con que el personal de laboratorio cumpla con atenderlo según orden de llegada?	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: ATENCION RECIBIDA		Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Cómo se encuentra usted, en relación con que en la ventanilla para el registro de su donación se le atendió en forma rápida?	x		x		x		
6	¿Cómo se encuentra usted, en relación con que la atención brindada por el personal de Banco de Sangre para la toma de muestra se realizó en forma oportuna y rápida?	x		x		x		
7	¿Cómo se encuentra usted, en relación con la atención que recibió en farmacia?	x		x		x		
8	¿Cómo se encuentra usted, con respecto al tiempo que demoró la entrega de sus resultados?	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: CONFIANZA		Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Cómo se encuentra usted, en relación con que el personal respetó su privacidad durante la toma de muestra?	x		x		x		
10	¿Siente usted confianza en la atención que le brindan el personal de banco de sangre?	x		x		x		
11	¿Cómo se encuentra usted, en relación con que el personal de Banco de Sangre resolvió sus dudas o preguntas?	x		x		x		
12	¿Cómo se encuentra usted, en relación con que el personal que lo atendió le inspiró confianza?	x		x		x		

DIMENSIÓN 4: INTERES EN LA ATENCION		Si	No	Si	No	Si	No
13	¿Cómo se encuentra usted, con respecto al trato que recibió durante la atención?	x		x		x	
14	¿Cómo se encuentra usted, en relación con las explicaciones sobre el proceso para la extracción de sangre?	x		x		x	
15	¿Cómo se encuentra usted, en relación con las explicaciones sobre complicaciones que se podrían presentar después de la donación de sangre?	x		x		x	
16	¿Cómo se encuentra usted, con respecto a la atención sin discriminaciones, ya sea por diversidad de género, de personas con discapacidad, de origen étnico y cultural ?	x		x		x	
DIMENSIÓN 5: EQUIPAMIENTO		Si	No	Si	No	Si	No
17	¿Cómo se encuentra usted, en relación con la señalética (carteles, letreros, flechas) utilizadas para orientarlo dentro de las instalaciones?	x		x		x	
18	¿Cómo se encuentra usted, con relación a la disponibilidad de equipos y materiales para la toma de muestra?	x		x		x	
19	¿Cómo se encuentra usted, en relación con que el área para la toma de muestra se encuentra ordenada?	x		x		x	
20	¿Cómo se encuentra usted, en relación con la limpieza y comodidad de las instalaciones en Banco de Sangre?	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable (X)** **Aplicable después de corregir ()** **No aplicable ()**

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Manrique Guzmán Elizabeth **DNI:** 07663502

Especialidad del validador: Doctorado en Educación

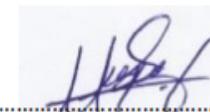
Lima 3 de julio de 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el anunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



.....
 Elizabeth Manrique Guzmán
 Doctora en Educación
 ORCID: 0000-0003-0308-8354

Validador 2: Mg. Enrique Montánchez Mercado

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

N°	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD		Si	No	Si	No	Si	No	
1.	En el hospital se orienta claramente sobre los pasos o trámites para la atención en Banco de Sangre.	X		X		X		
2.	La atención guarda el respeto por los horarios establecidos.	X		X		X		
3.	La atención se realiza respetando el orden de llegada.	X		X		X		
4.	El orden para toma de muestra se encuentra disponible en el momento de la atención.	X		X		X		
5.	El personal se identifica o porta algún medio de identificación.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA		Si	No	Si	No	Si	No	
6.	La atención en ventanilla para el registro de la donación de sangre es rápida.	X		X		X		
7.	La atención para la entrega de resultados es oportuna.	X		X		X		
8.	La atención en farmacia para adquirir los materiales es rápida.	X		X		X		
9.	La atención para la toma de muestra es oportuna .	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD		Si	No	Si	No	Si	No	
10.	Se respeta la privacidad de los donantes durante la atención en el Banco de Sangre.	X		X		X		
11.	El personal del Banco de Sangre es minucioso en el momento de aplicar la técnica para la toma de muestra.	X		X		X		
12.	El personal del Banco de Sangre brinda el tiempo necesario para responder dudas o preguntas.	X		X		X		
13.	El personal del Banco de Sangre inspira confianza.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: EMPATIA		Si	No	Si	No	Si	No	
14.	En el Banco de sangre, el personal del servicio trata con amabilidad, paciencia y respeto.	X		X		X		
15.	El personal del Banco de Sangre muestra interés en atender bien a los donantes.	X		X		X		
16.	El personal del Banco de Sangre explica claramente sobre el proceso de extracción para la donación de sangre.	X		X		X		

17.	El personal del Banco de Sangre explica claramente sobre complicaciones que se podrían presentar después de una donación de sangre.	X		X		X		
18.	El personal de banco de sangre muestra un trato inclusivo en donantes teniendo en cuenta la diversidad de género, de personas con discapacidad, de origen étnico y cultural.	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: ASPECTOS TANGIBLES		Si	No	Si	No	Si	No	
19.	Los carteles, letreros y flechas son apropiados para orientar a los usuarios.	X		X		X		
20.	El Banco de Sangre cuenta con equipos y materiales necesarios para la atención.	X		X		X		
21.	El área para la toma de muestra en Banco de Sangre se encuentra ordenado.	X		X		X		
22.	El Banco de Sangre, incluidos los baños y la sala de espera se encuentran limpios y son cómodos.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia) : Suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable (X)** **Aplicable después de corregir ()** **No aplicable ()**

Apellidos y nombres del juez validador: MONTANCHEZ MERCADO ENRIQUE **DNI:** 08142968

Especialidad del validador: Mg. Administración de Servicios de Salud.

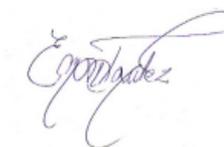
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el anunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Lugar y fecha: Lima, 03 julio 2022



.....
Firma del experto Informante.

Mg. Administración de Servicios de Salud

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCION DEL USUARIO

N°	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: CUMPLIMIENTO		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Cómo se encuentra usted, con la orientación sobre los trámites para la atención en Banco de Sangre?	X		X		X		
2	¿Cómo se encuentra usted, en relación al horario programado para la toma de muestra?	X		X		X		
3	¿Cómo se encuentra usted, con la disponibilidad de su orden para la toma de muestra?	X		X		X		
4	¿Cómo se encuentra usted, en relación a que el personal de laboratorio cumpla con atenderlo según orden de llegada?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: ATENCION RECIBIDA		Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Cómo se encuentra usted, en relación a que en la ventanilla para el registro de su donación se le atendió en forma rápida?	X		X		X		
6	¿Cómo se encuentra usted, en relación a que la atención brindada por el personal de Banco de Sangre para la toma de muestra se realizó en forma oportuna y rápida?	X		X		X		
7	¿Cómo se encuentra usted, en relación a la atención que recibió en farmacia?	X		X		X		
8	¿Cómo se encuentra usted, con respecto al tiempo que demoró la entrega de sus resultados?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: CONFIANZA		Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Cómo se encuentra usted, en relación a que el personal respetó su privacidad durante la toma de muestra?	X		X		X		
10	¿Siente usted confianza en la atención que le brindan el personal de banco de sangre?	X		X		X		
11	¿Cómo se encuentra usted, en relación a que el personal de Banco de Sangre resolvió sus dudas o preguntas?	X		X		X		
12	¿Cómo se encuentra usted, en relación a que el personal que lo atendió le inspiró confianza?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: INTERES EN LA ATENCION		Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Cómo se encuentra usted, con respecto al trato que recibió durante la atención?	X		X		X		

14	¿Cómo se encuentra usted, en relación a las explicaciones sobre el proceso para la extracción de sangre?	X		X		X	
15	¿Cómo se encuentra usted, en relación a las explicaciones sobre complicaciones que se podrían presentar después de la donación de sangre ?	X		X		X	
16	¿Cómo se encuentra usted, con respecto a la atención sin discriminaciones, ya sea por diversidad de género, de personas con discapacidad, de origen étnico y cultural ?	X		X		X	
DIMENSIÓN 5: EQUIPAMIENTO		Si	No	Si	No	Si	No
17	¿Cómo se encuentra usted, en relación a la señalética (carteles, letreros, flechas) utilizadas para orientarlo dentro de las instalaciones?	X		X		X	
18	¿Cómo se encuentra usted, con relación a la disponibilidad de equipos y materiales para la toma de muestra?	X		X		X	
19	¿Cómo se encuentra usted, en relación a que el área para la toma de muestra se encuentra ordenada?	X		X		X	
20	¿Cómo se encuentra usted, en relación a la limpieza y comodidad de las instalaciones en Banco de Sangre?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia) : Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable (X)** **Aplicable después de corregir ()** **No aplicable ()**

Apellidos y nombres del juez validador: MONTANCHEZ MERCADO ENRIQUE **DNI:** 08142968

Especialidad del validador: Mg. Administración de Servicios de Salud.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el anunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Lugar y fecha: Lima, 03 julio 2022

.....
Firma del experto Informante.

Mg. Administración de Servicios de Salud

Validador 3: Dra. Silvana Sam Zavala

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

N°	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD		Si	No	Si	No	Si	No	
1.	En el hospital se orienta claramente sobre los pasos o trámites para la atención en Banco de Sangre.	X		X		X		
2.	La atención guarda el respeto por los horarios establecidos.	X		X		X		
3.	La atención se realiza respetando el orden de llegada.	X		X		X		
4.	El orden para toma de muestra se encuentra disponible en el momento de la atención.	X		X		X		
5.	El personal se identifica o porta algún medio de identificación.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA		Si	No	Si	No	Si	No	
6.	La atención en ventanilla para el registro de la donación de sangre es rápida.	X		X		X		
7.	La atención para la entrega de resultados es oportuna.	X		X		X		
8.	La atención en farmacia para adquirir los materiales es rápida.	X		X		X		
9.	La atención para la toma de muestra es oportuna .	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD		Si	No	Si	No	Si	No	
10.	Se respeta la privacidad de los donantes durante la atención en el Banco de Sangre.	X		X		X		
11.	El personal del Banco de Sangre es minucioso en el momento de aplicar la técnica para la toma de muestra.	X		X		X		
12.	El personal del Banco de Sangre brinda el tiempo necesario para responder dudas o preguntas.	X		X		X		
13.	El personal del Banco de Sangre inspira confianza.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: EMPATIA		Si	No	Si	No	Si	No	
14.	En el Banco de sangre, el personal del servicio trata con amabilidad, paciencia y respeto.	X		X		X		
15.	El personal del Banco de Sangre muestra interés en atender bien a los donantes.	X		X		X		
16.	El personal del Banco de Sangre explica claramente sobre el proceso de extracción para la donación de sangre.	X		X		X		

17.	El personal del Banco de Sangre explica claramente sobre complicaciones que se podrían presentar después de una donación de sangre.	X		X		X	
18.	El personal de banco de sangre muestra un trato inclusivo en donantes teniendo en cuenta la diversidad de género, de personas con discapacidad, de origen étnico y cultural.	X		X		X	
DIMENSIÓN 5: ASPECTOS TANGIBLES		Si	No	Si	No	Si	No
19.	Los carteles, letreros y flechas son apropiados para orientar a los usuarios.	X		X		X	
20.	El Banco de Sangre cuenta con equipos y materiales necesarios para la atención.	X		X		X	
21.	El área para la toma de muestra en Banco de Sangre se encuentra ordenado.	X		X		X	
22.	El Banco de Sangre, incluidos los baños y la sala de espera se encuentran limpios y son cómodos.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia) : Suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable (X)** **Aplicable después de corregir ()** **No aplicable ()**

Apellidos y nombres del juez validador: SAM ZAVALA SILVANA **DNI:** 25697788

Especialidad del validador: Mg. Administración de Servicios de Salud.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el anunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Lugar y fecha: Lima, 03 julio 2022

.....
Firma del experto Informante.

Mg. Administración de Servicios de Salud

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCION DEL USUARIO

N°	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: CUMPLIMIENTO		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Cómo se encuentra usted, con la orientación sobre los trámites para la atención en Banco de Sangre?	X		X		X		
2	¿Cómo se encuentra usted, en relación al horario programado para la toma de muestra?	X		X		X		
3	¿Cómo se encuentra usted, con la disponibilidad de su orden para la toma de muestra?	X		X		X		
4	¿Cómo se encuentra usted, en relación a que el personal de laboratorio cumpla con atenderlo según orden de llegada?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: ATENCION RECIBIDA		Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Cómo se encuentra usted, en relación a que en la ventanilla para el registro de su donación se le atendió en forma rápida?	X		X		X		
6	¿Cómo se encuentra usted, en relación a que la atención brindada por el personal de Banco de Sangre para la toma de muestra se realizó en forma oportuna y rápida?	X		X		X		
7	¿Cómo se encuentra usted, en relación a la atención que recibió en farmacia?	X		X		X		
8	¿Cómo se encuentra usted, con respecto al tiempo que demoró la entrega de sus resultados?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: CONFIANZA		Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Cómo se encuentra usted, en relación a que el personal respetó su privacidad durante la toma de muestra?	X		X		X		
10	¿Siente usted confianza en la atención que le brindan el personal de banco de sangre?	X		X		X		
11	¿Cómo se encuentra usted, en relación a que el personal de Banco de Sangre resolvió sus dudas o preguntas?	X		X		X		
12	¿Cómo se encuentra usted, en relación a que el personal que lo atendió le inspiró confianza?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: INTERES EN LA ATENCION		Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Cómo se encuentra usted, con respecto al trato que recibió durante la atención?	X		X		X		

14	¿Cómo se encuentra usted, en relación a las explicaciones sobre el proceso para la extracción de sangre?	X		X		X		
15	¿Cómo se encuentra usted, en relación a las explicaciones sobre complicaciones que se podrían presentar después de la donación de sangre?	X		X		X		
16	¿Cómo se encuentra usted, con respecto a la atención sin discriminaciones, ya sea por diversidad de género, de personas con discapacidad, de origen étnico y cultural?	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: EQUIPAMIENTO		Si	No	Si	No	Si	No	
17	¿Cómo se encuentra usted, en relación a la señalética (carteles, letreros, flechas) utilizadas para orientarlo dentro de las instalaciones?	X		X		X		
18	¿Cómo se encuentra usted, con relación a la disponibilidad de equipos y materiales para la toma de muestra?	X		X		X		
19	¿Cómo se encuentra usted, en relación a que el área para la toma de muestra se encuentra ordenada?	X		X		X		
20	¿Cómo se encuentra usted, en relación a la limpieza y comodidad de las instalaciones en Banco de Sangre?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia) : Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable (X)** **Aplicable después de corregir ()** **No aplicable ()**

Apellidos y nombres del juez validador: SAM ZAVALA SILVANA **DNI:** 25697788

Especialidad del validador: Mg. Administración de Servicios de Salud.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Lugar y fecha: Lima, 03 julio 2022

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el anunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

.....
Firma del experto Informante.

Mg. Administración de Servicios de Salud

Validador 4: Dr. Luis Edilberto Garay Peña

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

N°	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD		Si	No	Si	No	Si	No	
1.	En el hospital se orienta claramente sobre los pasos o trámites para la atención en Banco de Sangre.	x		x		x		
2.	La atención guarda el respeto por los horarios establecidos.	x		x		x		
3.	La atención se realiza respetando el orden de llegada.	x		x		x		
4.	El orden para toma de muestra se encuentra disponible en el momento de la atención.	x		x		x		
5.	El personal se identifica o porta algún medio de identificación.	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA		Si	No	Si	No	Si	No	
6.	La atención en ventanilla para el registro de la donación de sangre es rápida.	x		x		x		
7.	La atención para la entrega de resultados es oportuna.	x		x		x		
8.	La atención en farmacia para adquirir los materiales es rápida.	x		x		x		
9.	La atención para la toma de muestra es oportuna.	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD		Si	No	Si	No	Si	No	
10.	Se respeta la privacidad de los donantes durante la atención en el Banco de Sangre.	x		x		x		
11.	El personal del Banco de Sangre es minucioso en el momento de aplicar la técnica para la toma de muestra.	x		x		x		
12.	El personal del Banco de Sangre brinda el tiempo necesario para responder dudas o preguntas.	x		x		x		
13.	El personal del Banco de Sangre inspira confianza.	x		x		x		

DIMENSIÓN 4: EMPATIA		Si	No	Si	No	Si	No
14.	En el Banco de sangre, el personal del servicio trata con amabilidad, paciencia y respeto.	X		X		X	
15.	El personal del Banco de Sangre muestra interés en atender bien a los donantes.	X		X		X	
16.	El personal del Banco de Sangre explica claramente sobre el proceso de extracción para la donación de sangre.	X		X		X	
17.	El personal del Banco de Sangre explica claramente sobre complicaciones que se podrían presentar después de una donación de sangre.	X		X		X	
18.	El personal de banco de sangre muestra un trato inclusivo en donantes teniendo en cuenta la diversidad de género, de personas con discapacidad, de origen étnico y cultural.	X		X		X	
DIMENSIÓN 5: ASPECTOS TANGIBLES		Si	No	Si	No	Si	No
19.	Los carteles, letreros y flechas son apropiados para orientar a los usuarios.	X		X		X	
20.	El Banco de Sangre cuenta con equipos y materiales necesarios para la atención.	X		X		X	
21.	El área para la toma de muestra en Banco de Sangre se encuentra ordenado.	X		X		X	
22.	El Banco de Sangre, incluidos los baños y la sala de espera se encuentran limpios y son cómodos.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia) : Hay suficiencia _____.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable (X)** **Aplicable después de corregir ()** **No aplicable ()**

Apellidos y nombres del juez validador: DR. GARAY PEÑA LUIS EDILBERTO _____ Lima, 02 de Julio del 2022

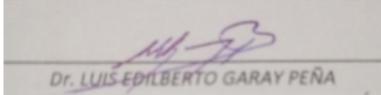
Especialidad del validador: EN DOCENCIA E INVESTIGACIÓN UNIVERSITARIA _____

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el anunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Dr. LUIS EDILBERTO GARAY PEÑA

Firma del experto Informante.

Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCION DEL USUARIO

N°	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: CUMPLIMIENTO		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Cómo se encuentra usted, con la orientación sobre los trámites para la atención en Banco de Sangre?	x		x		x		
2	¿Cómo se encuentra usted, en relación al horario programado para la toma de muestra?	x		x		x		
3	¿Cómo se encuentra usted, con la disponibilidad de su orden para la toma de muestra?	x		x		x		
4	¿Cómo se encuentra usted, en relación a que el personal de laboratorio cumpla con atenderlo según orden de llegada?	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: ATENCION RECIBIDA		Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Cómo se encuentra usted, en relación a que en la ventanilla para el registro de su donación se le atendió en forma rápida?	x		x			x	
6	¿Cómo se encuentra usted, en relación a que la atención brindada por el personal de Banco de Sangre para la toma de muestra se realizó en forma oportuna y rápida?	x		x			x	
7	¿Cómo se encuentra usted, en relación a la atención que recibió en farmacia?	x		x		x		
8	¿Cómo se encuentra usted, con respecto al tiempo que demoró la entrega de sus resultados?	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: CONFIANZA		Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Cómo se encuentra usted, en relación a que el personal respetó su privacidad durante la toma de muestra?	x		x		x		
10	¿Siente usted confianza en la atención que le brindan el personal de banco de sangre?	x		x		x		
11	¿Cómo se encuentra usted, en relación a que el personal de Banco de Sangre resolvió sus dudas o preguntas?	x		x		x		
12	¿Cómo se encuentra usted, en relación a que el personal que lo atendió le inspiró confianza?	x		x		x		
DIMENSIÓN 4: INTERES EN LA ATENCION		Si	No	Si	No	Si	No	

Validador 5: Mg.Nila Olivera Mejía

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

N°	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD		Si	No	Si	No	Si	No	
1.	En el hospital se orienta claramente sobre los pasos o trámites para la atención en Banco de Sangre.	X		X		X		
2.	La atención guarda el respeto por los horarios establecidos.	X		X		X		
3.	La atención se realiza respetando el orden de llegada.	X		X		X		
4.	El orden para toma de muestra se encuentra disponible en el momento de la atención.	X		X		X		
5.	El personal se identifica o porta algún medio de identificación.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA		Si	No	Si	No	Si	No	
6.	La atención en ventanilla para el registro de la donación de sangre es rápida.	X		X		X		
7.	La atención para la entrega de resultados es oportuna.	X		X		X		
8.	La atención en farmacia para adquirir los materiales es rápida.	X		X		X		
9.	La atención para la toma de muestra es oportuna.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD		Si	No	Si	No	Si	No	
10.	Se respeta la privacidad de los donantes durante la atención en el Banco de Sangre.	X		X		X		
11.	El personal del Banco de Sangre es minucioso en el momento de aplicar la técnica para la toma de muestra.	X		X		X		
12.	El personal del Banco de Sangre brinda el tiempo necesario para responder dudas o preguntas.	X		X		X		
13.	El personal del Banco de Sangre inspira confianza.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: EMPATIA		Si	No	Si	No	Si	No	
14.	En el Banco de sangre, el personal del servicio trata con amabilidad, paciencia y respeto.	X		X		X		
15.	El personal del Banco de Sangre muestra interés en atender bien a los donantes.	X		X		X		
16.	El personal del Banco de Sangre explica claramente sobre el proceso de extracción para la donación de sangre.	X		X		X		

17.	El personal del Banco de Sangre explica claramente sobre complicaciones que se podrían presentar después de una donación de sangre.	X		X		X		
18.	El personal de banco de sangre muestra un trato inclusivo en donantes teniendo en cuenta la diversidad de género, de personas con discapacidad, de origen étnico y cultural.	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: ASPECTOS TANGIBLES		Si	No	Si	No	Si	No	
19.	Los carteles, letreros y flechas son apropiados para orientar a los usuarios.	X		X		X		
20.	El Banco de Sangre cuenta con equipos y materiales necesarios para la atención.	X		X		X		
21.	El área para la toma de muestra en Banco de Sangre se encuentra ordenado.	X		X		X		
22.	El Banco de Sangre, incluidos los baños y la sala de espera se encuentran limpios y son cómodos.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia) : Suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable (X)** **Aplicable después de corregir ()** **No aplicable ()**

Apellidos y nombres del juez validador: OLIVERA MEJÍA NILA **DNI:** 07829445

Especialidad del validador: Maestro en Salud Pública.

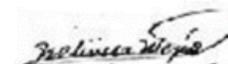
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el anunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Lugar y fecha: Lima, 05 julio 2022



.....
Firma del experto Informante.

Mg. Administración de Servicios de Salud

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCION DEL USUARIO

N°	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: CUMPLIMIENTO								
1	¿Cómo se encuentra usted, con la orientación sobre los trámites para la atención en Banco de Sangre?	X		X		X		
2	¿Cómo se encuentra usted, en relación al horario programado para la toma de muestra?	X		X		X		
3	¿Cómo se encuentra usted, con la disponibilidad de su orden para la toma de muestra?	X		X		X		
4	¿Cómo se encuentra usted, en relación a que el personal de laboratorio cumpla con atenderlo según orden de llegada?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: ATENCION RECIBIDA								
5	¿Cómo se encuentra usted, en relación a que en la ventanilla para el registro de su donación se le atendió en forma rápida?	X		X		X		
6	¿Cómo se encuentra usted, en relación a que la atención brindada por el personal de Banco de Sangre para la toma de muestra se realizó en forma oportuna y rápida?	X		X		X		
7	¿Cómo se encuentra usted, en relación a la atención que recibió en farmacia?	X		X		X		
8	¿Cómo se encuentra usted, con respecto al tiempo que demoró la entrega de sus resultados?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: CONFIANZA								
9	¿Cómo se encuentra usted, en relación a que el personal respetó su privacidad durante la toma de muestra?	X		X		X		
10	¿Siente usted confianza en la atención que le brindan el personal de banco de sangre?	X		X		X		
11	¿Cómo se encuentra usted, en relación a que el personal de Banco de Sangre resolvió sus dudas o preguntas?	X		X		X		
12	¿Cómo se encuentra usted, en relación a que el personal que lo atendió le inspiró confianza?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: INTERES EN LA ATENCION								
13	¿Cómo se encuentra usted, con respecto al trato que recibió durante la atención?	X		X		X		

14	¿Cómo se encuentra usted, en relación a las explicaciones sobre el proceso para la extracción de sangre?	X		X		X		
15	¿Cómo se encuentra usted, en relación a las explicaciones sobre complicaciones que se podrían presentar después de la donación de sangre?	X		X		X		
16	¿Cómo se encuentra usted, con respecto a la atención sin discriminaciones, ya sea por diversidad de género, de personas con discapacidad, de origen étnico y cultural?	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: EQUIPAMIENTO		Si	No	Si	No	Si	No	
17	¿Cómo se encuentra usted, en relación a la señalética (carteles, letreros, flechas) utilizadas para orientarlo dentro de las instalaciones?	X		X		X		
18	¿Cómo se encuentra usted, con relación a la disponibilidad de equipos y materiales para la toma de muestra?	X		X		X		
19	¿Cómo se encuentra usted, en relación a que el área para la toma de muestra se encuentra ordenada?	X		X		X		
20	¿Cómo se encuentra usted, en relación a la limpieza y comodidad de las instalaciones en Banco de Sangre?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia) : Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable (X)** **Aplicable después de corregir ()** **No aplicable ()**

Apellidos y nombres del juez validador: OLIVERA MEJÍA NILA **DNI:** 07829445

Especialidad del validador: Maestro en Salud Pública

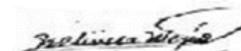
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el anunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Lugar y fecha: Lima, 05 julio 2022



.....
Firma del experto Informante.

Mg. Administración de Servicios de Salud

anexo 5.

PRUEBA DE CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Item1	Numérico	8	0	En el hospital se orienta claramente sobre los pasos o trámites...	Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
2	Item2	Numérico	8	0	Se atiende en los horarios programados	{1, Totalmente en desac...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
3	Item3	Numérico	8	0	La atención se realiza respetando el orden de llegada	{1, Totalmente en desac...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
4	Item4	Numérico	8	0	La orden para toma de muestra se encuentra disponible en el m...	{1, Totalmente en desac...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
5	Item5	Numérico	8	0	El personal se identifica o porta algún medio de identificación	{1, Totalmente en desac...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
6	Item6	Numérico	8	0	La atención en ventanilla para el registro de la donación de san...	{1, Totalmente en desac...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
7	Item7	Numérico	8	0	La atención para la entrega de resultados es rápida	{1, Totalmente en desac...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
8	Item8	Numérico	8	0	La atención en farmacia para adquirir los materiales es rápida	{1, Totalmente en desac...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
9	Item9	Numérico	8	0	La atención para la toma de muestra es oportuna	{1, Totalmente en desac...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
10	Item10	Numérico	8	0	Se respeta la privacidad de los donantes durante la atención en...	{1, Totalmente en desac...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
11	Item11	Numérico	8	0	El personal del Banco de Sangre es minucioso en el momento	{1, Totalmente en desac...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
12	Item12	Numérico	8	0	El personal del Banco de Sangre brinda el tiempo necesario par...	{1, Totalmente en desac...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
13	Item13	Numérico	8	0	El personal del Banco de Sangre inspira confianza	{1, Totalmente en desac...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
14	Item14	Numérico	8	0	En el Banco de sangre, el personal del servicio trata con amabil...	{1, Totalmente en desac...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
15	Item15	Numérico	8	0	El personal del Banco de Sangre muestra interés en atender bi...	{1, Totalmente en desac...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
16	Item16	Numérico	8	0	El personal del Banco de Sangre explica claramente sobre el pr...	{1, Totalmente en desac...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
17	Item17	Numérico	8	0	El personal del Banco de Sangre explica claramente sobre com...	{1, Totalmente en desac...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
18	Item18	Numérico	8	0	El personal del Banco de Sangre atiende sin discriminaciones (...)	{1, Totalmente en desac...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
19	Item19	Numérico	8	0	Los carteles, letreros y flechas son apropiados para orientar a l...	{1, Totalmente en desac...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
20	Item20	Numérico	8	0	El Banco de Sangre cuenta con equipos y materiales necesario...	{1, Totalmente en desac...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
21	Item21	Numérico	8	0	El área para la toma de muestra en Banco de Sangre se encue...	{1, Totalmente en desac...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
22	Item22	Numérico	8	0	El Banco de Sangre, incluidos los baños y la sala de espera se...	{1, Totalmente en desac...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
23											
24											
25											
26											
27											
28											

Estadísticas de fiabilidad de la variable Calidad de atención

	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N° de elementos
Cuestionario de Calidad de atención	,922	22

Nota. Programa SPSS V. 25

Confiabilidad de Instrum_ SATISFACCIÓN_USUAR.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Item1	Númérico	8	0	¿Cómo se encuentra usted, con la orientación sobre los trámites para la atención en ...	{1, Muy satisfac...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
2	Item2	Númérico	8	0	¿Cómo se encuentra usted, en relación al horario programado para la toma de muestra?	{1, Muy satisfac...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
3	Item3	Númérico	8	0	¿Cómo se encuentra usted, con la disponibilidad de su orden para la toma de muestra?	{1, Muy satisfac...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
4	Item4	Númérico	8	0	¿Cómo se encuentra usted, en relación a que el personal de laboratorio cumpla con at...	{1, Muy satisfac...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
5	Item5	Númérico	8	0	¿Cómo se encuentra usted, en relación a que en la ventanilla para el registro de su do...	{1, Muy satisfac...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
6	Item6	Númérico	8	0	¿Cómo se encuentra usted, en relación a que la atención brindada por el personal de ...	{1, Muy satisfac...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
7	Item7	Númérico	8	0	¿Cómo se encuentra usted, en relación a la atención que recibió en farmacia?	{1, Muy satisfac...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
8	Item8	Númérico	8	0	¿Cómo se encuentra usted, con respecto al tiempo que demoró la entrega de sus res...	{1, Muy satisfac...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
9	Item9	Númérico	8	0	¿Cómo se encuentra usted, en relación a que el personal respetó su privacidad durant...	{1, Muy satisfac...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
10	Item10	Númérico	8	0	¿Cómo se encuentra usted, en relación a que el personal de Banco de Sangre está bi...	{1, Muy satisfac...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
11	Item11	Númérico	8	0	¿Cómo se encuentra usted, en relación a que el personal de Banco de Sangre resolvió...	{1, Muy satisfac...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
12	Item12	Númérico	8	0	¿Cómo se encuentra usted, en relación a que el personal que lo atendió le inspiró conf...	{1, Muy satisfac...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
13	Item13	Númérico	8	0	¿Cómo se encuentra usted, con respecto al trato que recibió durante la atención?	{1, Muy satisfac...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
14	Item14	Númérico	8	0	¿Cómo se encuentra usted, en relación a las explicaciones sobre el proceso para la e...	{1, Muy satisfac...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
15	Item15	Númérico	8	0	¿Cómo se encuentra usted, en relación a las explicaciones sobre complicaciones que...	{1, Muy satisfac...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
16	Item16	Númérico	8	0	¿Cómo se encuentra usted, con respecto a que se le atendió sin discriminaciones, ya...	{1, Muy satisfac...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
17	Item17	Númérico	8	0	¿Cómo se encuentra usted, en relación a la señalética (carteles, letreros, flechas) utili...	{1, Muy satisfac...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
18	Item18	Númérico	8	0	¿Cómo se encuentra usted, con relación a la disponibilidad de equipos y materiales p...	{1, Muy satisfac...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
19	Item19	Númérico	8	0	¿Cómo se encuentra usted, en relación a que el área para la toma de muestra se enc...	{1, Muy satisfac...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
20	Item20	Númérico	8	0	¿Cómo se encuentra usted, en relación a la limpieza y comodidad de las instalacione...	{1, Muy satisfac...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
21											
22											
23											
24											
25											
26											
27											
28											
29											

Vista de datos Vista de variables

Estadísticas de fiabilidad de la variable Satisfacción del usuario

Cuestionario de Satisfacción del usuario	Alfa de Cronbach basada	Nº de elementos
	en elementos estandarizados	
	,921	20

Nota. Programa SPSS V. 25