



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Calidad de servicio y satisfacción en donantes de sangre de un  
establecimiento de salud nivel III - 1, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTORA:**

Díaz Yuto, Ana ([orcid.org/0000-0002-5076-301X](https://orcid.org/0000-0002-5076-301X))

**ASESORA:**

Dra. Huayta Leuyacc, María Elena ([orcid.org/0000-0002-0418-8026](https://orcid.org/0000-0002-0418-8026))

**CO-ASESOR:**

Dr. Mescua Figueroa, Augusto Cesar ([orcid.org/0000-0002-6812-2499](https://orcid.org/0000-0002-6812-2499))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2023

## **DEDICATORIA**

A mis amados padres por todos los sacrificios que hicieron a lo largo de mi formación profesional.

A mi esposo e hijo por su apoyo y comprensión.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Dra. María Elena, Huauya Leuyacc  
por su apoyo académico.

Al Mg. Raúl Alberto Ruiz Arias por su  
apoyo metodológico.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, HUAUYA LEUYACC MARIA ELENA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis Completa titulada: "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN EN DONANTES DE SANGRE DE UN ESTABLECIMIENTO DE SALUD NIVEL III - 1, 2023", cuyo autor es DIAZ YUTO ANA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 21 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
HUAUYA LEUYACC MARIA ELENA DNI: 10354243 ORCID: 0000-0002-0418-8026	Firmado electrónicamente por: MAHUAUYALE el 25- 07-2023 23:51:14

Código documento Trilce: TRI - 0608601



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, DIAZ YUTO ANA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN EN DONANTES DE SANGRE DE UN ESTABLECIMIENTO DE SALUD NIVEL III - 1, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
ANA DIAZ YUTO <b>DNI:</b> 31174779 <b>ORCID:</b> 0000-0002-5076-301X	Firmado electrónicamente por: DDIAZYU el 21-07- 2023 10:00:18

Código documento Trilce: TRI - 0608603

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA .....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR .....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR .....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA .....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación. ....	13
3.2. Variables y operacionalización. ....	13
3.3. Población, muestra y muestreo .....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimiento de recolección de datos.....	17
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos. ....	17
IV. RESULTADOS .....	19
V. DISCUSIÓN.....	30
VI. CONCLUSIONES .....	36
VII. RECOMENDACIONES.....	37
REFERENCIAS.....	38
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Características demográficas de los donantes de sangre de un establecimiento de salud nivel III-1, 2023. ....	19
<b>Tabla 2.</b> Dimensiones de la Calidad de servicio en donantes de sangre de un establecimiento de salud nivel III-1, 2023.....	21
<b>Tabla 3.</b> Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción en donantes de sangre de un establecimiento de salud nivel III–1, 2023.....	24
<b>Tabla 4.</b> Relación entre la calidad de servicio dimensión fiabilidad y la satisfacción en donantes de sangre de un establecimiento de salud nivel III–1, 2023. ....	25
<b>Tabla 5.</b> Relación entre la calidad de servicio dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción en donantes de sangre de un establecimiento de salud nivel III–1, 2023. ....	26
<b>Tabla 6.</b> Relación entre la calidad de servicio dimensión seguridad y la satisfacción en donantes de sangre de un establecimiento de salud nivel III–1, 2023. ....	27
<b>Tabla 7.</b> Relación entre la calidad de servicio dimensión empatía y la satisfacción en donantes de sangre de un establecimiento de salud nivel III–1, 2023. ....	28
<b>Tabla 8.</b> Relación entre la calidad de servicio dimensión elementos tangibles y la satisfacción en donantes de sangre de un establecimiento de salud nivel III–1, 2023 .....	29

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Calidad de servicio en donantes de sangre de un establecimiento de salud nivel III-1, 2023. ....	20
<b>Figura 2.</b> Satisfacción en donantes de sangre de un establecimiento de salud nivel III-1, 2023. ....	22
<b>Figura 3.</b> Dimensiones de la Satisfacción en donantes de sangre de un establecimiento de salud nivel III-1, 2023. ....	23

## RESUMEN

Los bancos de sangre son lugares donde se reciben a los donantes a quienes se les tiene que brindar un servicio de calidad para lograr su satisfacción y en el futuro tengan la intención de donar y, a su vez, hagan las recomendaciones necesarias para que terceros puedan convertirse en nuevos donantes. El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción en donantes de sangre de un establecimiento de salud nivel III - 1, 2023. El tipo de investigación fue aplicada, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal y nivel correlacional. La población estuvo conformada por 700 donantes, la muestra de 250 y el muestreo fue no probabilístico. La calidad de servicio se evaluó con el cuestionario SERVPERF y la satisfacción con el cuestionario PANAS. La correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción obtuvo un p valor de 0.00 ( $p < 0.05$ ) con un Rho de Spearman de 0,779. Concluyendo que existe una relación alta y directamente proporcional entre la calidad de servicio y la satisfacción en donantes de sangre de un establecimiento de salud nivel III - 1, 2023.

Palabras clave: Calidad de servicio, satisfacción, donantes de sangre.

## ABSTRACT

Blood banks are places where donors who have to be provided with a quality service are received to achieve their satisfaction and in the future intend to donate and, in turn, make the necessary recommendations so that third parties can become new donors. The objective of the research was to determine the relationship between the quality of service and satisfaction in blood donors of a level III - 1 health facility, 2023. The type of research was applied, with a quantitative approach, non-experimental design, cross section and correlational level. The population consisted of 700 donors, the sample of 250 and the sampling was non-probabilistic. Service quality was evaluated with the SERVPERF questionnaire and satisfaction with the PANAS questionnaire. The correlation between service quality and satisfaction obtained a p value of 0.00 ( $p < 0.05$ ) with a Spearman's Rho of 0.779. Concluding that there is a high and directly proportional relationship between the quality of service and the satisfaction in blood donors of a health establishment level III - 1, 2023.

Keywords: Quality of service, satisfaction, blood donors.

## I. INTRODUCCIÓN

Según la Organización mundial de la salud (OMS, 2022) la sangre y los productos sanguíneos son recursos esenciales que ayudan a salvar millones de vidas cada año, así mismo señala que para cubrir el consumo interno de cada país al menos el 2% de sus habitantes tendrían que considerar donar sangre y la meta es lograr que el 100% lo haga de manera voluntaria. En 2021, en el mundo hubieron 118.5 millones de donaciones, de los cuales el 33% de las donaciones fueron efectuadas por mujeres y el 77% por varones (OMS, 2022). La donación de sangre garantiza la sostenibilidad para realizar atenciones médicas en el mundo entero (Robaina, 2023).

Según la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2022) el año 2020 en América Latina hubo 8.2 millones de donaciones de sangre de las cuales un 48% fueron voluntarios y un 52% por reposición. La región todavía está lejos de alcanzar el 100% de donaciones voluntarias, siendo Nicaragua el único país en alcanzar el 100% (OMS, 2022). Los bancos de sangre como organización deben monitorear las percepciones de los donantes de sangre (Organización Internacional de Normalización [ISO 15189], 2012) asegurando que sus expectativas y necesidades sean satisfechas (Organización Internacional de Normalización [ISO 9001], 2015). Es importante asegurar que los donantes experimenten un buen servicio para que regrese a donar sangre nuevamente (Achini, 2023).

El Perú tiene uno de los índices más bajos en Latinoamérica en cuanto a la donación voluntaria de sangre (Seguro Social de Salud [ESSALUD], 2022). Así lo refleja los últimos registros del 2022, donde solo el 1.24% de la población donó sangre lo que representa 400 000 donantes, de este total, el 23% lo hizo de forma voluntaria y el 77 % fueron por reposición (Ministerio de Salud [MINSAL], 2023). Es así que como parte de las estrategias que tienen los bancos de sangre, es el conocer la satisfacción que presentan los donantes con la calidad de servicio (CS) que ofrecen las organizaciones para asegurar su retorno (Fardin et al., 2019). Porque la producción de sangre en el laboratorio es actualmente imposible (Guglielmetti et al., 2021).

Los bancos de sangre de los establecimientos de salud nivel III - 1, son los principales lugares de recolección de sangre en el país, es así como para el año 2022 uno de estos establecimientos en Lima Este logró captar 9,944 donantes de sangre, de los cuales el 3% fueron voluntarios y el 97% fueron por reposición (Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este [DIRIS LE], 2023). Sin embargo, esta cantidad de donaciones son insuficientes para cubrir los procedimientos médicos y quirúrgicos complejos (Logambal & Bhavani, 2018; Ugwu et al., 2019). Es así como gracias al uso de las transfusiones sanguíneas se logran mejorar la calidad de vida en aquellos enfermos con afecciones agudas y crónicas (Agudelo et al., 2021).

Es así que surge el problema general:

PG: ¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la satisfacción en donantes de sangre de un establecimiento de salud nivel III - 1, 2023?

Esta investigación se justificó teóricamente porque sirve de referencia para investigaciones similares debido a que puede ser tomado como un antecedente por los diferentes investigadores puesto que a nivel nacional existe escasos trabajos relacionados con el tema y por otro lado los resultados de este trabajo pueden ser comparados con trabajos similares.

Con referencia a la justificación práctica, este trabajo de investigación permitió conocer la percepción que tuvieron los donantes con los servicios que ofrecía el banco de sangre y con estos resultados que se obtuvieron se desarrollaron estrategias para mejorar la CS y de esta manera se logró aumentar la satisfacción de los donantes para que consideraran regresar al servicio a realizar nuevamente una donación de sangre.

En cuanto a la justificación social, los beneficiados fueron los pacientes pues al mejorar la CS y aumentar la satisfacción del donante de sangre se logró donaciones continuas, lo que permitió que los bancos de sangre mantengan un stock adecuado para cumplir con la demanda de sangre y sus diferentes hemocomponentes y de esta manera salvaguardar la vida de aquellos que lo requerían de manera urgente.

Ante esto se plantea el siguiente objetivo general:

OG: Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción en donantes de sangre de un establecimiento de salud nivel III - 1, 2023.

A su vez se menciona los siguientes objetivos específicos:

OE1: Analizar la relación que existe entre la calidad de servicio dimensión fiabilidad y la satisfacción en donantes de sangre de un establecimiento de salud nivel III - 1, 2023.

OE2: Analizar la relación que existe entre la calidad de servicio dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción en donantes de sangre de un establecimiento de salud nivel III - 1, 2023.

OE3: Analizar la relación que existe entre la calidad de servicio dimensión seguridad y la satisfacción en donantes de sangre de un establecimiento de salud nivel III - 1, 2023.

OE4: Analizar la relación que existe entre la calidad de servicio dimensión empatía y la satisfacción en donantes de sangre de un establecimiento de salud nivel III - 1, 2023.

OE5: Analizar la relación que existe entre la calidad de servicio dimensión elementos tangibles y la satisfacción en donantes de sangre de un establecimiento de salud nivel III - 1, 2023.

Para lograr dichos objetivos se plantea la hipótesis general:

HG: Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción en donantes de sangre de un establecimiento de salud nivel III - 1, 2023.

Con las siguientes hipótesis específicas:

HE1: Existe una relación significativa entre la calidad de servicio dimensión fiabilidad y la satisfacción en donantes de sangre de un establecimiento de salud nivel III - 1, 2023.

HE2: Existe una relación significativa entre la calidad de servicio dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción en donantes de sangre de un establecimiento de salud nivel III - 1, 2023.

HE3: Existe una relación significativa entre la calidad de servicio dimensión seguridad y la satisfacción en donantes de sangre de un establecimiento de salud nivel III - 1, 2023.

HE4: Existe una relación significativa entre la calidad de servicio dimensión empatía y la satisfacción en donantes de sangre de un establecimiento de salud nivel III - 1, 2023.

HE5: Existe una relación significativa entre la calidad de servicio dimensión elementos tangibles y la satisfacción en donantes de sangre de un establecimiento de salud nivel III - 1, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

En relación con las investigaciones previas que elaboraron relacionados con este trabajo se han tomado en cuenta los siguientes:

Gonzales y Romero (2023) tuvieron como objetivo: analizar la correlación entre la satisfacción del donante y la CS en el banco de sangre. Respecto a la metodología fue descriptiva correlacional, la población fue 69 donantes de los cuales el 53.6% fueron mujeres y el 46.4% fueron varones, para evaluar CS y la satisfacción se usó cuestionarios elaborados por el autor. En el resultado obtuvo un  $Rho = 0.778$  con un valor de  $sig = 0.00$  ( $p < 0.05$ ). Concluyeron que si existe una relación alta y positiva entre CS y satisfacción lo que significa que la satisfacción de los usuarios depende de la buena prestación que se les ofrece.

Quispe (2022) su investigación tuvo como objetivo analizar la relación entre las variables calidad de atención y la satisfacción en donantes de sangre. Tuvo un enfoque cuantitativo, en el estudio participaron 65 donantes, a quienes se les aplicaron 2 cuestionarios: SERVPERF con el que analizaron calidad de atención y un cuestionario que fue elaborada por el autor para el analizar la satisfacción. La correlación entre las dos variables obtuvo un  $Rho = 0.922$  con p valor de  $0.00$  ( $p < 0.05$ ), la relación entre capacidad de respuesta y satisfacción obtuvo un  $Rho = 0.440$ , con p valor =  $0.00$  ( $p < 0.05$ ). concluyó afirmando que la relación entre las dos variables es muy alta.

Meléndez (2021) tuvo como objetivo medir la relación entre CS y la satisfacción del donante de sangre. Realizó un estudio transversal, la muestra fue de 234 donantes entre 18 y 55 años, se usaron los instrumentos del SERVPER para evaluar CS y PANAS para medir la satisfacción. El 76% eran varones, el 59.8% fueron donantes entre 26 y 44 años; la relación entre las dos variables presentó un  $Rho = 0.648$  con un  $sig. = 0.00$  ( $p < 0.05$ ) y relación entre dimensión empatía y fiabilidad y satisfacción describieron un  $Rho$  de  $0.580$  y  $0.590$  respectivamente con un  $sig. = 0.00$  ( $p < 0.05$ ). Concluyó que la CS y la satisfacción tienen una relación moderada

Luna (2021) se propuso evaluar la relación entre las variables calidad de atención y satisfacción en donantes de sangre. La investigación fue cuantitativa y una muestra de 50 donantes mayores de edad, para calidad de atención se

usó SERVPERF y para satisfacción PANAS. El 80% de donantes percibieron una muy buena calidad de atención y el 82% estaban muy satisfechos, la dimensión capacidad de respuesta y elementos tangibles fueron percibidas como muy buena por el 70% y 76% respectivamente, la relación de las dos variables fue 0.717; las relaciones entre la empatía, aspectos tangibles, y seguridad y la satisfacción fueron 0.702, 0.658 y 0.787 respectivamente todos con un p-valor 0.00 ( $p < 0.05$ ). Concluyó que las dos variables tienen una relación alta y directa

Gutiérrez (2021) su estudio tenía como propósito determinar la relación de la calidad de atención y la satisfacción. El enfoque fue cuantitativo, la muestra estuvo formada por 169 donantes, los cuestionarios para ambas variables fueron elaboradas por el propio autor siendo altamente confiable según el Alfa de Cronbach. La empatía, seguridad y confiabilidad fueron percibidas como de muy buena calidad por el 34%, 36% y 29% de los donantes respectivamente, calidad de atención y satisfacción están relacionadas significativamente con un Rho de Spearman= 0.310 y un  $p < 0.05$ . Concluyó que la calidad de atención y satisfacción tienen una relación baja y directa.

Shantanu y Jayattee (2019) el estudio planteó investigar la relación de la CS y la satisfacción de los donantes. La muestra fue de 280, el análisis de CS fue con el cuestionario SERVQUAL. Los resultados revelaron que en las cinco dimensiones las expectativas estuvieron por encima de las percepciones, el 100% de los donantes percibieron una mala calidad de servicio porque obtuvo -0.38 en el índice de calidad de servicio, el índice y promedio ponderado para seguridad y empatía fueron de -0.55 y 22.85%, -0.49 y 26% respectivamente. Concluyeron que la CS es baja en las cinco dimensiones ya que las expectativas superaron a las percepciones por lo que los donantes de sangre se encuentran insatisfechos.

Pei et al., (2021) se propusieron evaluar la satisfacción del donante de sangre y su intención de volver a donar en un hospital terciario de Malasia. Para ello efectuaron un estudio transversal, con una muestra de 369 donantes, la información fue recabada con el uso de un cuestionario elaborado por el autor. El 75% fueron varones, el 10% fueron donantes de primera vez y el 90% repetitivos; se obtuvo niveles altos de satisfacción (99.2%), a su vez hubo una

alta satisfacción con la habilidad en la extracción de sangre (97.5%), cortesía y amabilidad del personal (99.5%) y comunicación (98.9%), y la intención de volver a donar sangre fue del 98.9%. Concluyeron que los donantes con una alta satisfacción tienen intenciones de volver a donar sangre.

Pahyastrivi y Henriyani (2022) se plantearon analizar el nivel de CS y la satisfacción del donante para determinar su efecto en el donante. La metodología tuvo un enfoque cuantitativo, correlacional, no probabilístico, el tamaño muestral constó de 86 donantes, la información fue obtenida empleando una encuesta elaborada por el autor. La relación CS y satisfacción se analizó con el coeficiente de Pearson ( $r = 0.98$ ) y el efecto de la CS sobre la satisfacción del donante se demostró con el coeficiente de determinación que fue del 96%. Concluyeron que existe una relación e influencia muy alta y fuerte de la CS sobre la satisfacción.

Chancelar (2020) su investigación tuvo como meta analizar la CS que se ofrece a los donantes de sangre. Fue un estudio descriptivo, la población fue de 386 donantes, la evaluación se realizó con el cuestionario SERVQUAL. Los resultados describieron que el 59% de los donantes fueron del sexo masculino, el 58% realizaron donaciones repetitivas y las expectativas fueron superiores a las percepciones con una media puntual de 4.15 y 3.96 respectivamente lo que generó una diferencia de -0.19, indicando que el 100% de los donantes percibieron una baja calidad. Concluyó que la CS es baja pues las expectativas superaron a las percepciones y la fiabilidad tiene la brecha más alta por lo que los donantes no están satisfechos.

Azizah (2019) su estudio tuvo el objetivo de medir la influencia que tiene la CS para lograr la satisfacción en los donantes. Esta investigación fue descriptiva, con enfoque cuantitativo y no probabilístico, para medir la influencia de la CS sobre la satisfacción usó el análisis de regresión lineal. La población de estudio fue 2,500 donantes con una muestra de 60 el 100% de donantes fueron voluntarios y repetitivos. En su resultado calidad de servicio obtuvo un valor de cero y satisfacción un valor de 1.963. El investigador llegó a la conclusión que la CS tiene efecto significativo sobre la satisfacción del donante.

La calidad ha tenido diferentes definiciones a lo largo del tiempo debido a que los investigadores han evaluado este término desde diferentes puntos de

vista y hasta la actualidad aún no hay una definición universal (Endeshaw, 2019). Es así como esta falta de consenso ha permitido definiciones basadas en el cumplimiento de requisitos o especificaciones cuando hace referencia a un producto tangible y cuando la definición de calidad hace referencia al servicio que recibe el usuario señalan que es la satisfacción de sus expectativas o necesidades (Díaz & Salazar, 2021).

Un servicio es cualquier actividad, acción o esfuerzo que un individuo realiza con la finalidad de lograr el beneficio o satisfacción de otro individuo, por lo tanto, los servicios son creados por medio de la interacción directa con el usuario y la entrega es totalmente intangible es decir no se puede tocar, medir comprobar o verificar (Kotler, 2019), además son heterogéneos porque cada servicio es diferente (Robaina et al., 2023). Esta interacción entre el que provee el servicio y quien lo recibe son inseparables, debido a que el proveedor no se aleja de la actividad, por ello los servicios son generados y consumidos en un mismo momento y a su vez son perecederos es decir un servicio desaparece después de su consumo (Chávez, 2021).

Calidad de servicio es un término de importancia en organizaciones públicas o privadas (Sadiq & Hasan, 2021). Es por esta razón que a partir de 1970 se empieza a estudiarlo con mayor detenimiento (Babić et al., 2019). La CS se define como todo aquello que los usuarios o clientes perciben de los servicios que ofrecen las organizaciones (Cronin & Taylor, 1992). Por lo que se puede indicar que es un concepto subjetivo (Agnieszka & Ingaldi, 2021). Por tanto, el único juez que determina la calidad de servicio que ofrece alguna institución viene a ser el usuario (Pazmiño et al., 2021). Para que los usuarios se sientan atendidos, las organizaciones deben conocer sus necesidades y solo así se brindara un servicio adecuado (Gil, 2020).

Las personas que perciben una elevada CS llegan a tener mejores relaciones con el proveedor de la prestación (Baffour, 2018). Esto se refleja en la retención de los clientes actuales y en la llegada de nuevos usuarios (Sadiq & Hasan, 2021). La relación que existe entre las organizaciones y los usuarios son llamados “momentos de la verdad”, en un servicio como el banco de sangre estos momentos de la verdad ocurren cuando hay un contacto entre los donantes y la institución, donde el solicitante del servicio percibe experiencias positivas o

negativas (Martín & Melián, 2022). Si la experiencia de ese momento es positiva los donantes de sangre piensan en retornar a realizar una nueva donación y comunican a otros posibles donantes sobre la buena CS que recibieron por parte del banco de sangre (Robaina et al., 2023).

El modelo Servperf lleva este nombre por sus siglas en inglés Service performance que significa desempeño de servicio y fue desarrollado por Cronin & Taylor (1992). Es uno de los modelos más utilizados por los investigadores para evaluar la CS (Aklimawati & Hartatri, 2019); además de ser adecuado, confiable, efectivo y válido (Imdadul & Ahmad, 2019; Mohd et al., 2020). Es por esta razón que es el más aceptado y recomendado (Sadiq & Hasan, 2021). Los otros modelos que evalúan la CS no tienen la precisión que tiene el Servperf (Upadhyai et al., 2019); pues este modelo evalúa únicamente la percepción que tienen los usuarios sobre el desempeño y rendimiento, y no las expectativas que es algo no real (Raza et al., 2019; Mujinga, 2019). Es decir que este instrumento evalúa la realidad del servicio que ofrecen las organizaciones (Mehmet & Tekingündüz, 2018; Yu & Sean, 2019).

Las dimensiones con las que se evalúa la CS y que integran el modelo Servperf son cinco las cuales fueron elaboradas por Zeithaml et al. (1988). En estas cinco dimensiones se encuentran todos los aspectos relacionados al servicio que proporciona la organización la cual luego de una evaluación permitirá tomar acciones o construyan estrategias necesarias para lograr una buena percepción por parte de los usuarios (Cruz et al., 2018). Una de las dimensiones corresponde a los elementos tangibles y las otras cuatro: empatía, fiabilidad, seguridad y capacidad de respuesta corresponden a lo intangible (Choudhury, 2021). Razón por la que es considerada una escala multidimensional (Robaina et al., 2023).

La fiabilidad es una dimensión caracterizada porque los empleados de la organización dan cumplimiento al servicio prometido de manera precisa, exacta, con la puntualidad que se requiere y lo realizan cuidadosamente y de manera segura (Badruridzwanullah, 2018). En otras palabras, es brindar un buen servicio desde la primera vez que el usuario tiene contacto con la organización, en esta dimensión también se tiene en cuenta el interés que tienen los trabajadores en

resolver problemas que presentan los usuarios y de esta manera generar confianza (Amin & Jamal, 2022).

La capacidad de respuesta está referida con la forma que demuestran los colaboradores de la organización en ofrecer los servicios de manera rápida y correcta (Mrabet et al., 2022). Para que el usuario tenga una buena percepción de la prestación que se le ofrece, la oportunidad en la entrega del servicio es fundamental en toda organización porque se logra una mejor percepción de la CS logrando grandes beneficios como el retorno de los usuarios a la institución (Ramya et al., 2019).

La seguridad es la dimensión que hace referencia a las competencias técnicas o conocimientos que tienen los trabajadores, quienes deben mostrar honestidad e integridad para brindar un servicio adecuado y correcto (Iram et al., 2019). De esta manera generan la confianza adecuada en los usuarios para hacerlos sentir lo suficientemente tranquilos al saber que sus problemas se solucionarían de la mejor manera, al ponerlos en manos de la institución (Endeshaw, 2019).

La empatía es la capacidad que tienen los colaboradores de la organización en ponerse en el lugar del usuario, es decir en lugar de la otra persona, por lo tanto, es brindar un trato amable con respeto, cortesía y ofrecerles dentro de las posibilidades una atención personalizada (Alumran et al., 2020). En esta dimensión la organización debe mostrar preocupación por conocer las necesidades que presentan los usuarios, esto se logra a través del contacto directo con el consumidor usando una comunicación clara y sencilla (López, 2005).

Los elementos tangibles es la dimensión que considera a todos aquellos elementos que están presentes físicamente (Vaidya & Yogi, 2022). Es decir, ocupan un espacio y pueden ser palpados, por lo tanto, en esta dimensión están incluidas la apariencia que presenta las instalaciones de la organización (Budi et al., 2019), los materiales que son usados para brindar el servicio, los equipos que son requeridos para que se lleve a cabo el encuentro con el usuario, la forma de presentación de las personas que trabajan en la institución y por último los materiales de comunicación (Hashem & Alí, 2019).

La CS es un antecedente de la satisfacción (Vera & Trujillo, 2018). Los usuarios encuentran un mejor interés cuando reciben servicios de calidad, generando en ellos complacencia y ocasionando la convicción de volver a usar el servicio (Xuan et al.,2021) y realizan acciones de recomendación Algunos estudios señalan que la calidad influye sobre la satisfacción del consumidor (Martín et al., 2021). La CS debe comenzar por atender las necesidades del cliente y concluir logrando su satisfacción produciendo percepciones positivas sobre su atención, lo que conlleva a un vínculo directo entre los servicios prestados y el bienestar de sentirse satisfecho (Pahyastrivi & Henriyani, 2022).

En referencia a la satisfacción los autores no han llegado a tener un consenso con respecto a una definición única, ya que en la literatura se encuentran una infinidad de enunciados (Ribeiro et al.,2020). Los estudios en torno a la satisfacción arrojan dos grandes líneas, la definición del modelo cognitivo y el modelo emocional o afectivo, así la primera percibe la satisfacción como un proceso y tiene en cuenta las expectativas y la percepción, mientras que la segunda considera la satisfacción como resultado o respuesta (Sarmiento, 2015).

El modelo cognitivo propone que los resultados de la atención se analizan racionalmente, es decir, el usuario como un ser racional, analiza las diferentes características y aspectos del servicio produciendo una evaluación crítica (Martin & Melián,2022). Este paradigma plantea que la satisfacción o insatisfacción del cliente surge de comparar las expectativas del servicio y las percepciones que siente (Puspasari et al. 2022). Por lo tanto, los juicios de satisfacción pueden arrojar tres niveles: el usuario estará insatisfecho siempre y cuando su percepción este por debajo de sus expectativas, estará satisfecho siempre y cuando su percepción sea igual a sus expectativas y el estará muy satisfecho siempre y cuando su percepción supere a sus expectativas (Ccencho, 2021).

El modelo afectivo tiene como máximos exponentes a Westbrook, & Reilly (1983). Estos autores señalan que la satisfacción es una respuesta emocional o afectiva y surge como el resultado de experiencias relacionadas con el uso de un servicio. A partir de este entendimiento, se puede decir que la evaluación de la satisfacción del cliente ocurre después de que éste obtiene el servicio requerido (Pahyastrivi & Henriyani, 2022). Bajo este enfoque la satisfacción es

un fenómeno mental relacionado con los sentimientos subjetivos, los cuales están asociados a estados de ánimo y emociones, bajo este modelo el ser humano es visto como alguien que siente y busca emociones (Timoteo & Herrera, 2022).

En esta misma línea la satisfacción es definida como un juicio psicológico individual de comodidad o placer que envuelve la relación del proveedor con el usuario (Williams et al., 2018). Muchos autores usan como sinónimo y de manera intercambiable las palabras emoción y afecto (Solana, 2020). En el presente estudio se tomará el modelo afectivo.

La literatura menciona la existencia de varias medidas para evaluar el afecto, entre ellas destaca el PANAS por las siglas Positive and Negative Affect Schedule (García, 2021). PANAS fue creado en Norteamérica por Watson et al. (1988) con el objetivo de medir las emociones o afectos a través de dos grandes dimensiones: afectos positivos y afectos negativos (Meléndez, 2021). Según Vera et al. (2019), PANAS constituye la medida más utilizada y recomendada por la literatura especializada a nivel internacional para examinar las emociones positivas y negativas de las personas, han sido adaptadas y validadas en diferentes países e idiomas por ejemplo en el Perú fue validado por Meléndez (2021).

La dimensión afectos positivos representan la emocionalidad placentera, manifestada a través de sentimientos de dominio, la motivación y energía que todas aquellas personas poseen. Unos altos afectos positivos suelen experimentar sentimientos de satisfacción, afirmación, gusto, energía, entusiasmo, amistad, unión, y confianza (Watson et al.1988). Esta dimensión está compuesta por 10 indicadores: el entusiasmo, orgullo, estímulo, actividad, interés, alerta, decisión, energía, inspiración y atención (Vigo, 2020).

La dimensión afectos negativos representa la emocionalidad displacentera y el malestar, las cuales se expresan por miedos, inhibiciones, frustración, fracaso e inseguridades. Un elevado afecto negativo indica insatisfacción (Watson et al. 1988). Esta dimensión está compuesta por 10 indicadores: el nerviosismo, hostilidad, tensión, vergüenza, irritabilidad, culpabilidad, miedo, temor, susto y molestia (Casquero, 2021).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación.

##### 3.1.1. Tipo de investigación.

Fue aplicada, debido a la utilización de los conocimientos adquiridos en la investigación básica para construir, actuar o modificar (Lara, 2016).

A su vez el estudio tuvo un enfoque cuantitativo porque las variables se expresaron numéricamente (Gallardo, 2017).

##### 3.1.2. Diseño de investigación.

Fue no experimental, debido a que no se manipuló las variables (Hernández et al., 2014), tuvo un corte transversal porque los datos se midieron por única vez (Domínguez, 2015) y de nivel correlacional, porque el objetivo fue hallar la relación entre las dos variables CS y satisfacción (Ñaupas et al., 2018).

#### 3.2. Variables y operacionalización.

Esta investigación desarrolló la relación que existía entre dos variables CS y satisfacción (Ver anexo1).

En cuanto a la variable calidad de servicio:

- **Definición conceptual:** Es definida como todo aquello que los usuarios o clientes perciben de los servicios que ofrecen las organizaciones (Cronin & Taylor, 1992).
- **Definición operacional:** Se evaluó con el cuestionario SERVPERF que estuvo compuesta por cinco dimensiones cuyos indicadores estuvo conformada por 22 preguntas (Cronin & Taylor, 1992). Las cuáles fueron respondidas por medio de una escala de Likert. La CS se obtuvo a partir del promedio de los indicadores.
- **Dimensiones:** Se trabajó cinco dimensiones: empatía, elementos tangibles, seguridad, fiabilidad y capacidad de respuesta (Zeithaml et al., 1988).

- **Escala de medición:** Para esta variable fue ordinal dando como resultado los siguientes: muy mala calidad, mala calidad, regular calidad, buena calidad y muy buena calidad.

Respecto a la variable satisfacción:

- **Definición conceptual:** La satisfacción es definida como una respuesta emocional o afectiva y surge como el resultado de experiencias relacionadas con el uso de un servicio (Westbrook & Reilly, 1983).
- **Definición operacional:** La satisfacción se analizó con el cuestionario PANAS la que estuvo compuesta por dos dimensiones y cada dimensión estuvo conformada de 10 indicadores (Watson et al., 1988). Las que fueron respondidas mediante escala de Likert. La satisfacción se obtuvo a partir de la resta de promedios de afectos positivos y afectos negativos
- **Dimensiones:** Se trabajó dos dimensiones en la variable satisfacción: afectos positivos y afectos negativos (Watson et al., 1988).
- **Escala de medición:** La variable y las dimensiones fueron medidas en escala ordinal dando como resultados los siguientes: alta, media y baja.

### 3.3. Población, muestra y muestreo

#### 3.3.1. Población.

Es la totalidad de objetos o personas que tienen la misma particularidad y de los cuales se quiere realizar un estudio para conocer datos específicos (Hernández et al., 2014). La población estuvo integrada por 700 donantes de sangre.

- **Criterios de inclusión:**

- Donantes de sangre entre 18 y 55 años.
- Donantes mayores de 55 años aprobado por evaluación médica.
- Donantes de reposición, voluntarios y autólogos.
- Donantes de ambos sexos.
- Donantes de primera vez y repetitivos.
- Donantes de sangre total.

• **Criterios de exclusión:**

- Donantes que tienen enfermedades hemotransmisibles.
- Donante de sangría por policitemia.
- Donantes de plaquetas por aféresis.
- Donantes extramurales.

**3.3.2. Muestra.**

Según Lerma (2022) es la fracción representativa de la población con un tamaño adecuado. El cálculo se realizó con la fórmula para población finita, obteniendo una muestra de 250 donantes de sangre (Ver anexo 2).

**3.3.3. Muestreo.**

Es la técnica, proceso o método para extraer la muestra de la población para realizar el estudio (León & Montero, 2006), el muestreo fue no probabilístico. Donde la elección de la muestra no depende de la probabilidad que tienen los elementos de la población para integrar la muestra, sino a las causas que se relacionan con las características del investigador (Arias, 2006), a su vez el subtipo fue por conveniencia, porque los elementos o sujetos estuvieron más disponibles (Valbuena, 2021).

**3.3.4. Unidad de análisis.**

Estuvo formada por un donante de sangre que acudió a un establecimiento de salud nivel III-1.

**3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

La técnica usada para la variable CS y satisfacción fueron las encuestas. La encuesta es una técnica de recolección de la información, esta información se obtiene de manera sistemática y ordenada (Díaz de Rada, 2001). Los instrumentos utilizados para las dos variables de esta investigación fueron el cuestionario. El cuestionario es un instrumento de recolección de información a través de preguntas con sentido lógico, expresadas de manera sencilla y clara. Permitiendo recolectar datos a partir de fuentes primarias (Navarro, 2014).

Para evaluar la variable CS se usó el cuestionario SERVPERF, que fue diseñada por Cronin y Taylor (1992) y adaptada por Meléndez (2021), fue validado por cinco jueces expertos quienes dieron como resultado que es aplicable, además tuvo como herramienta estadística un V AIKEN con valor de 1. La confiabilidad se procesó con el estadístico Alpha de Cronbach y fue 0.959, siendo el cuestionario altamente confiable.

Este cuestionario estuvo constituido por cinco preguntas para la dimensión fiabilidad, cinco para capacidad de respuesta, cuatro para seguridad, cuatro para empatía y cuatro para elementos tangibles haciendo un total de 22 preguntas cerradas las que fueron respondidas con alternativas del 1 al 5 en escala Likert donde 1: totalmente en desacuerdo, 2: en desacuerdo, 3: ni en acuerdo ni desacuerdo, 4: de acuerdo y 5: totalmente de acuerdo (Ver anexo 3). El instrumento contó con baremos para la obtención de calidad de servicio y fueron: muy mala calidad con una valoración entre: 1 a 1.80, mala calidad: 1.81 a 2.60, regular calidad: 2.61 a 3.40, buena calidad: 3.41 a 4.20 y muy buena calidad: 4.21 a 5.00.

La satisfacción fue evaluada con el cuestionario PANAS que fue elaborada por Watson et al. (1988) y adaptada por Meléndez (2021), fue validado por cinco jueces expertos con resultado aplicable en todos sus campos con un V AIKEN con valor 1 como herramienta estadística. La confiabilidad fue procesado a través de Alpha de Cronbach cuyo resultado fue 0.899, siendo el instrumento confiable.

Este cuestionario estuvo compuesto de 10 preguntas para afectos positivos y 10 preguntas para afectos negativos haciendo un total de 20 preguntas cerradas las que fueron respondidas con alternativas del 1 al 5 en escala de Likert, donde 1 es nada, 2 poco, 3 moderadamente, 4 bastante y 5 intensamente (Ver anexo 4). El instrumento contó con baremos para la obtención de los niveles de satisfacción los cuales son: baja con una valoración de -4.00 a -1.3, media: -1.31 a 1.4 y alta: 1.41 a 4. También se obtuvo baremos para evaluar los afectos positivos y negativos las cuales fueron: baja con una valoración de 1 a 2.3, media: 2.4 a 3.6 y alta: 3.7 a 5.

### **3.5. Procedimiento de recolección de datos.**

Se presentó en mesa de partes una carta de presentación de la universidad dirigida al director del establecimiento de salud nivel III - 1 para obtener el permiso para aplicar las encuestas (Ver anexo 5). Luego en coordinación con la jefa del área se dispuso a programar la fecha de recolección de la información, aplicando la encuesta a los donantes de sangre que terminaron la donación, informándoles sobre el objetivo de la investigación y solicitándoles su participación con la firma del consentimiento informado (Ver anexo 6). Luego de haber aceptado, se les hizo entrega de los dos cuestionarios CS y satisfacción para que llenaran los datos, posterior a ello se elaboró una base de datos para su respectivo análisis.

### **3.6. Método de análisis de datos.**

Los datos que se obtuvieron se organizaron en una base de datos en el software Excel y fueron procesados a través del paquete estadístico IBM-SPSS Statistics versión 25, posterior a ello el análisis estadístico tuvo dos etapas, en la primera etapa se hace un análisis descriptivo mediante tablas y gráficos de frecuencia absoluta y relativa. La segunda etapa corresponde a la estadística inferencial donde se procedió a calcular la normalidad. En la prueba de normalidad se obtuvo un p valor de 0.00 ( $p < 0.05$ ) para ambas variables rechazando la hipótesis nula, es decir, la distribución de datos no cumple el requisito de normalidad necesario para aplicar las pruebas paramétricas (Ver anexo 7). Para analizar la correlación se aplicó la prueba no paramétrica Rho de Spearman la cual permitió la contrastación de las hipótesis.

### **3.7. Aspectos éticos.**

Se aplicó los principios éticos de justicia, puesto que se exige que todos los donantes de sangre sean tratados por igual sin discriminación social ni prejuicios (Lule & Ludolf, 2019). Así también se respetó la autonomía de los donantes que es la capacidad que ellos tienen en determinar en qué actividad participan y en cual no, haciendo valer su propia decisión, es este estudio la participación fue de forma voluntaria (Lo, 2020). Finalmente se hizo valer el principio de beneficencia que involucra hacer cosas positivas para ayudar, este

estudio fue beneficioso para la sociedad por que el resultado permitió crear estrategias de mejora para optimizar la calidad y la satisfacción en la atención de las personas que vienen a realizar una donación sanguínea (Cheraghi et al., 2023).

#### IV. RESULTADOS

A continuación, se presentan la estadística descriptiva surgidas en la investigación:

**Tabla 1**

*Características demográficas de los donantes de sangre de un establecimiento de salud nivel III - 1, 2023.*

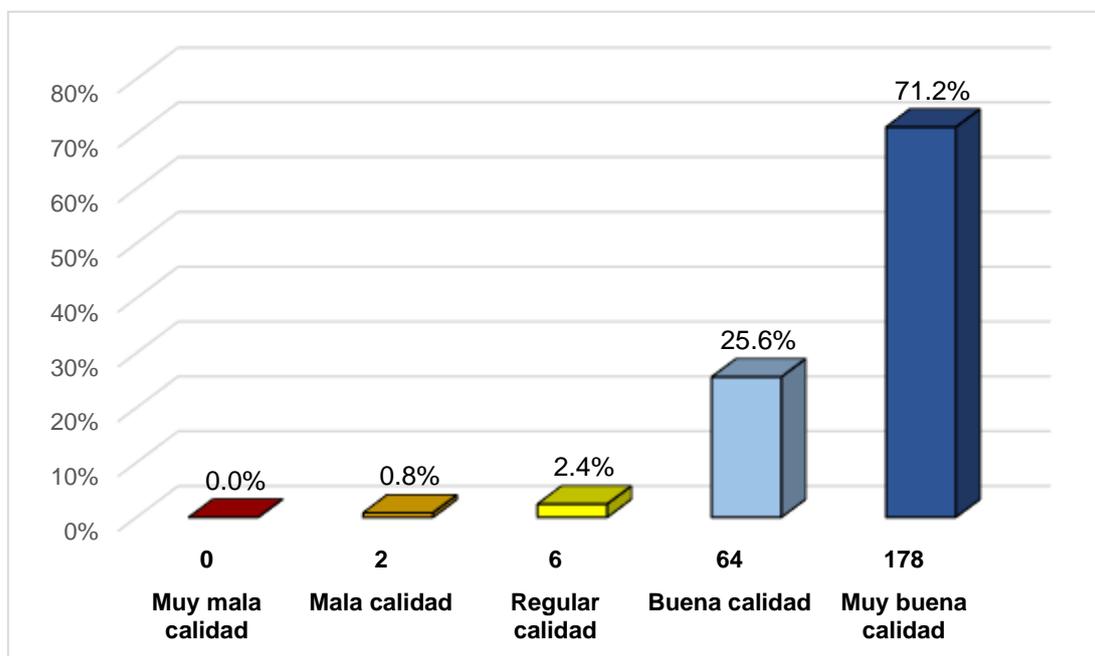
	Frecuencia	Frecuencia acumulada	Porcentaje	Porcentaje acumulado
<b>Género</b>				
Femenino	68	68	27%	27%
Masculino	182	250	73%	100%
<b>Edad</b>				
18 a 24 años	40	40	16%	16%
25 a 44 años	165	205	66%	82%
45 a 64 años	45	250	18%	100%
<b>Número de donaciones</b>				
Primera vez	229	229	92%	92%
Repetitivo	21	250	8%	100%
<b>Tipo de donación</b>				
Voluntario	3	3	1%	1%
Reposición	247	250	99%	100%

*Nota.* Datos extraídos del trabajo de campo.

En la Tabla 1, se evidencia que, de los 250 donantes de sangre, el sexo femenino estuvo representada por el 27% y el sexo masculino por el 73%. Con relación a la edad el 16% fueron donantes de 18 a 24 años, el 66% de 25 a 44 años y el 18% fueron de 45 a 64 años. Con relación al número de donaciones el 92% donaron por primera vez y el 8% ya habían donado anteriormente es decir eran repetitivos. Así mismo el 1% fueron donantes voluntarios y el 99% fueron donantes de reposición.

### Figura 1

Calidad de servicio en donantes de sangre de un establecimiento de salud nivel III - 1, 2023.



Nota. Calidad de servicio que percibieron los donantes después de su atención en el banco de sangre. Datos extraídos del trabajo de campo.

En la figura 1, se evidencia que, de los 250 donantes, el 71.2% percibieron una muy buena calidad de servicio, seguido de un 25.6% que la percibieron como de buena calidad, mientras que el 2.4% de los donantes la percibieron como regular calidad y el 0.8% lo percibieron como de mala calidad.

**Tabla 2**

*Dimensiones de la Calidad de servicio en donantes de sangre de un establecimiento de salud nivel III - 1, 2023.*

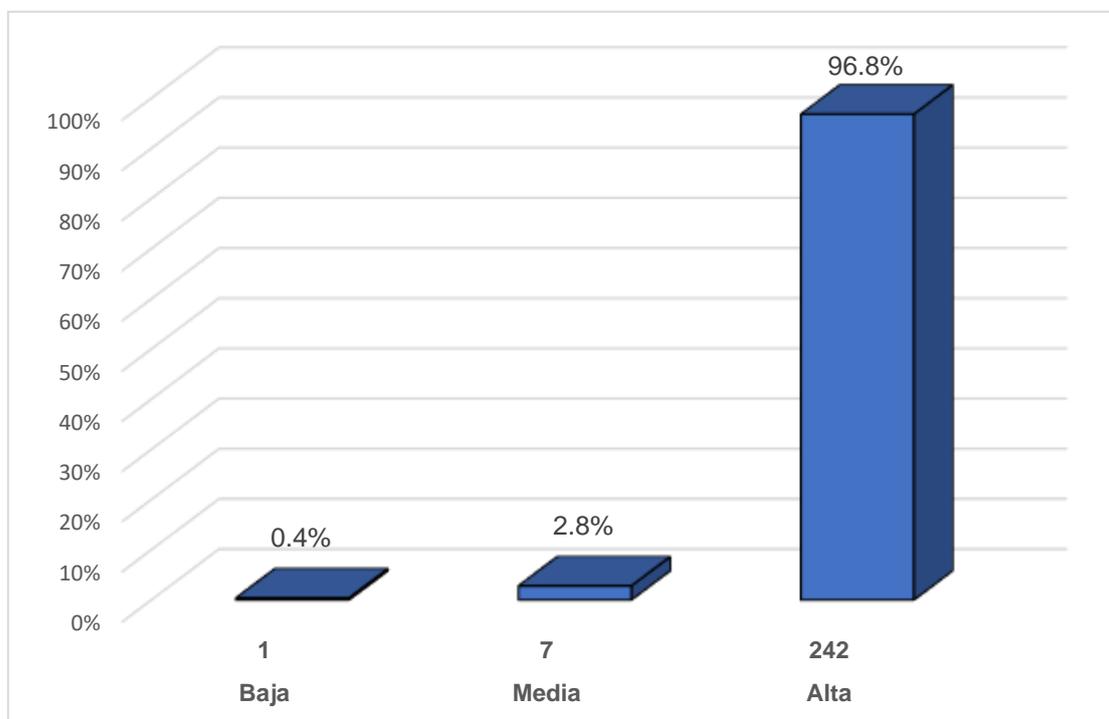
	Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía		Elementos tangibles	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muy mala calidad	1	0.4	1	0.4	0	0	0	0	1	0.4
Mala calidad	1	0.4	8	3.2	0	0	0	0	1	0.4
Regular calidad	16	6.4	38	15.2	6	2.4	8	3.2	9	3.6
Buena calidad	80	32	93	37.2	70	28	57	22.8	62	24.8
Muy buena calidad	152	60.8	110	44	174	69.6	185	74	177	70.8
Total	250	100	250	100	250	100	250	100	250	100

*Nota.* Calidad de servicio de acuerdo a sus dimensiones, que percibieron los donantes después de su atención en el banco de sangre.

En la Tabla 2, se evidencia que el 74% de los donantes percibieron la calidad de servicio dimensión empatía de muy buena calidad seguida de elementos tangibles, seguridad, fiabilidad y capacidad de respuesta con 70.8%, 69.6%, 60.8% y 44% respectivamente. Es importante mencionar que el 15.2% de los donantes percibieron la CS dimensión capacidad de respuesta como de regular calidad, seguida de fiabilidad, elementos tangibles, empatía y seguridad con 6.4%, 3.6%, 3.2% y 2.4% respectivamente. Así mismo el 3.2% de los donantes de sangre percibieron la CS dimensión capacidad de respuesta como de mala calidad seguida de elementos tangibles y fiabilidad ambas con 0.4%.

## Figura 2

Satisfacción en donantes de sangre de un establecimiento de salud nivel III - 1, 2023.

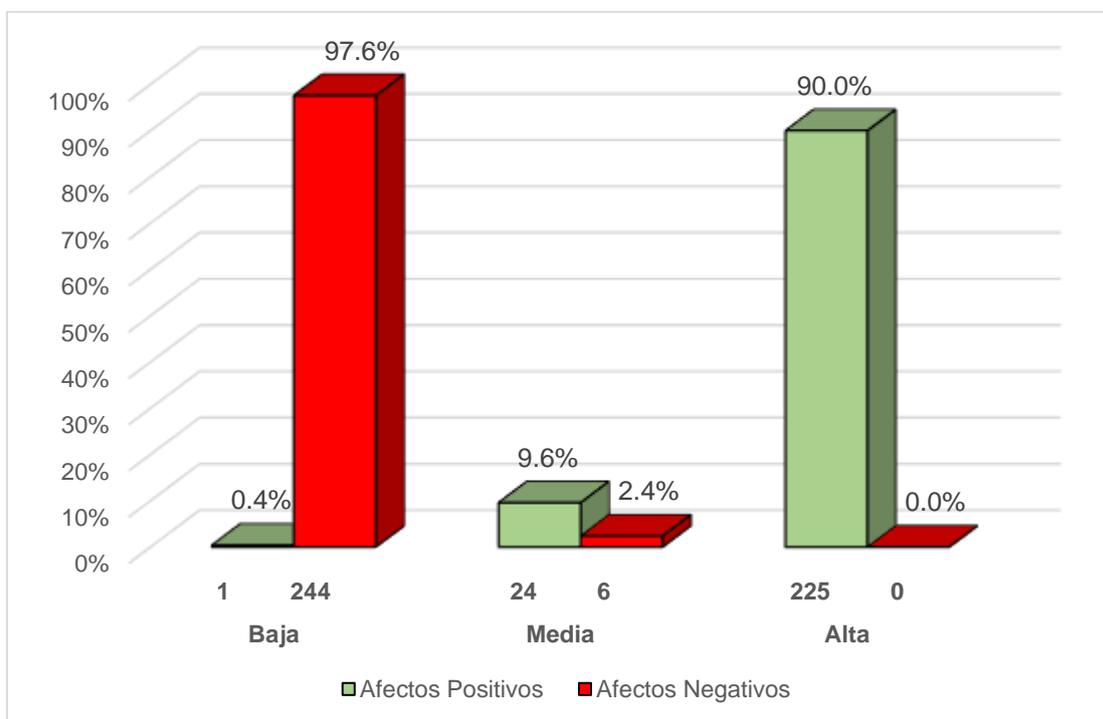


*Nota.* Satisfacción de los donantes después de su atención en el banco de sangre. Datos extraídos del trabajo de campo.

En la figura 2, se evidencia que, de los 250 donantes de sangre, el 96.8% expresan una satisfacción alta, el 2.8% expresan una satisfacción media y el 0.4% expresan una satisfacción baja con respecto a la atención que recibieron en el establecimiento de salud nivel III - 1, 2023.

### Figura 3

*Dimensiones de la Satisfacción en donantes de sangre de un establecimiento de salud nivel III - 1, 2023.*



*Nota.* Afectos positivos y negativos en los donantes de sangre después de su atención en el banco de sangre. Datos extraídos del trabajo de campo.

En la figura 3, se evidencia que el 90.0% de los donantes de sangre sienten una alta expresión de los afectos positivos y el 9.6% presentan una media expresión de los afectos positivos. Mientras que el 97.6% de los donantes presentan una baja expresión de los afectos negativos y el 2.4% lo expresan de manera media.

Estadística inferencial:

### Contrastación de Hipótesis General

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción en donantes de sangre de un establecimiento de salud nivel III - 1, 2023.

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción en donantes de sangre de un establecimiento de salud nivel III - 1, 2023.

### Regla de contraste

$P < 0.05$  se rechaza la  $H_0$ .

$P \geq 0.05$  se acepta la  $H_0$ .

### Tabla 3

*Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción en donantes de sangre de un establecimiento de salud nivel III – 1, 2023.*

			Satisfacción
		Coeficiente de correlación	,779**
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Sig. (bilateral)	,000
		N	250

*Nota.* Datos que manifiestan la existencia de relación y fuerza de correlación entre las variables, extraídos del SPSS.

La tabla 3 registra que el el p- valor es de 0.00 ( $p < 0.05$ ), por lo tanto; se rechaza la hipótesis nula; así mismo el Rho de Spearman es 0,779, esto indica que la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción es directa y alta.

### Contrastación de Hipótesis específica 1:

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación significativa entre la calidad de servicio dimensión fiabilidad y la satisfacción en donantes de sangre de un establecimiento de salud nivel III - 1, 2023

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación significativa entre la calidad de servicio dimensión fiabilidad y la satisfacción en donantes de sangre de un establecimiento de salud nivel III - 1, 2023

#### Regla de contraste

$P < 0.05$  se rechaza la  $H_0$ .

$P \geq 0.05$  se acepta la  $H_0$ .

#### Tabla 4

*Relación entre la calidad de servicio dimensión fiabilidad y la satisfacción en donantes de sangre de un establecimiento de salud nivel III – 1, 2023.*

			Satisfacción
		Coefficiente de correlación	,663**
Rho de Spearman	Fiabilidad	Sig. (bilateral)	,000
		N	250

*Nota.* Datos que manifiestan la existencia de relación y fuerza de correlación entre las variables, extraídos del SPSS.

La tabla 4 registra que el el p- valor es de 0.00 ( $p < 0.05$ ), por lo tanto; se rechaza la hipótesis nula; así mismo el Rho de Spearman es 0,663, esto indica que la relación entre calidad de servicio dimensión fiabilidad y la satisfacción es directa y moderada.

## Contrastación de Hipótesis específica 2:

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación significativa entre la calidad de servicio dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción en donantes de sangre de un establecimiento de salud nivel III - 1, 2023.

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación significativa entre la calidad de servicio dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción en donantes de sangre de un establecimiento de salud nivel III - 1, 2023

### Regla de contraste

$P < 0.05$  se rechaza la H<sub>0</sub>.

$P \geq 0.05$  se acepta la H<sub>0</sub>.

### Tabla 5

*Relación entre la calidad de servicio dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción en donantes de sangre de un establecimiento de salud nivel III – 1, 2023.*

			Satisfacción
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	,688**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	250

*Nota.* Datos que manifiesta la existencia de relación y fuerza de correlación entre las variables, extraídos del SPSS.

La tabla 5 registra que el el p- valor es de 0.00 ( $p < 0.05$ ), por lo tanto; se rechaza la hipótesis nula; así mismo el Rho de Spearman es 0,688, esto indica que la relación entre calidad de servicio dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción es directa y moderada.

### Contrastación de Hipótesis específica 3:

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación significativa entre la calidad de servicio dimensión seguridad y la satisfacción en donantes de sangre de un establecimiento de salud nivel III - 1, 2023.

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación significativa entre la calidad de servicio dimensión seguridad y la satisfacción en donantes de sangre de un establecimiento de salud nivel III - 1, 2023

#### Regla de contraste

$P < 0.05$  se rechaza la  $H_0$ .

$P \geq 0.05$  se acepta la  $H_0$ .

#### Tabla 6

*Relación entre la calidad de servicio dimensión seguridad y la satisfacción en donantes de sangre de un establecimiento de salud nivel III – 1, 2023.*

			Satisfacción
		Coefficiente de correlación	,676**
Rho de Spearman	Seguridad	Sig. (bilateral)	,000
		N	250

*Nota.* Datos que manifiesta la existencia de relación y fuerza de correlación entre las variables, extraídos del SPSS.

La tabla 6 registra que el el p- valor es de 0.00 ( $p < 0.05$ ), por lo tanto; se rechaza la hipótesis nula; así mismo el Rho de Spearman es 0,676, esto indica que la relación entre calidad de servicio dimensión seguridad y la satisfacción es directa y moderada.

#### Contrastación de Hipótesis específica 4:

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación significativa entre la calidad de servicio dimensión empatía y la satisfacción en donantes de sangre de un establecimiento de salud nivel III - 1, 2023.

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación significativa entre la calidad de servicio dimensión empatía y la satisfacción en donantes de sangre de un establecimiento de salud nivel III - 1, 2023

#### Regla de contraste

$P < 0.05$  se rechaza la  $H_0$ .

$P \geq 0.05$  se acepta la  $H_0$ .

#### Tabla 7

*Relación entre la calidad de servicio dimensión empatía y la satisfacción en donantes de sangre de un establecimiento de salud nivel III – 1, 2023.*

		Satisfacción
	Coeficiente de correlación	,675**
Rho de Spearman	Empatía Sig. (bilateral)	,000
	N	250

*Nota.* Datos que manifiesta la existencia de relación y fuerza de correlación entre las variables, extraídos del SPSS.

La tabla 7 registra que el el p- valor es de 0.00 ( $p < 0.05$ ), por lo tanto; se rechaza la hipótesis nula; así mismo el Rho de Spearman es 0,675, esto indica que la relación entre calidad de servicio dimensión empatía y la satisfacción es directa y moderada.

### Contrastación de Hipótesis específica 5:

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación significativa entre la calidad de servicio dimensión elementos tangibles y la satisfacción en donantes de sangre de un establecimiento de salud nivel III - 1, 2023.

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación significativa entre la calidad de servicio dimensión elementos tangibles y la satisfacción en donantes de sangre de un establecimiento de salud nivel III - 1, 2023.

#### Regla de contraste

$P < 0.05$  se rechaza la  $H_0$ .

$P \geq 0.05$  se acepta la  $H_0$ .

#### Tabla 8

*Relación entre la calidad de servicio dimensión elementos tangibles y la satisfacción en donantes de sangre de un establecimiento de salud nivel III – 1. 2023*

		Satisfacción	
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coefficiente de correlación	,605**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	250

*Nota.* Datos que manifiesta la existencia de relación y fuerza de correlación entre las variables, extraídos del SPSS.

La tabla 8 registra que el el p- valor es de 0.00 ( $p < 0.05$ ), por lo tanto; se rechaza la hipótesis nula; así mismo el Rho de Spearman es 0,605, esto indica que la relación entre calidad de servicio dimensión elementos tangibles y la satisfacción es directa y moderada.

## V. DISCUSIÓN

En el presente estudio se encontró un predominio del sexo masculino con el 73% y solo el 27% fueron del sexo femenino, estos hallazgos guardan relación con la investigación realizada por Chancelar (2020) en África, este investigador demostró que el sexo masculino fue del 59% y solo el 41% fue del sexo femenino; las donaciones por parte del sexo masculino son mayores debido a que el valor de hemoglobina en mujeres es inferior al de varones, por una cuestión fisiológica, además, el peso mínimo para realizar la donación es 50 kg esto suele excluir a más mujeres que a hombres, por no mencionar los periodos de menstruación, embarazo y lactancia que son motivos de rechazo en muchos centros de hemoterapia al realizar la evaluaciones previas a la donación.

En esta investigación se halló que el 66% de las donaciones fueron realizadas por donantes cuyas edades fluctuaban entre 25 a 44 años, estos resultados son similares a los hallados en el trabajo de Meléndez (2021), este investigador demostró que el 59.8% de las donaciones fueron efectuadas por donantes que fluctuaban entre 26 y 44 años; según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) en el departamento de Lima se aprecia mayor población en los rangos de edad que comprende de 15 a 59 años lo cual representa el 64.9% de la población, estos resultados guardan relación con los datos obtenidos pues ambos estudios fueron realizados en dicho departamento.

En la investigación se describió además que el 1% de los participantes que acudieron a donar sangre fueron donantes voluntarios y el 99% fueron donantes por reposición, por contraparte los resultados hallados en el trabajo de investigación de Azizah (2019) demostró que el 100% fueron donantes voluntarios su investigación fue realizada en la unidad de donantes de sangre de la cruz roja de Indonesia. Lamentablemente esta pequeña cantidad de donantes voluntarios encontrados en esta investigación se debe a que no existe una cultura de donación voluntaria arraigada en el país. Para revertir esta situación se debe gestionar coordinaciones con instituciones privadas y públicas de diferentes sectores, a nivel de Lima Metropolitana con el fin de involucrarlas en la cultura de la donación voluntaria, altruista y o remunerada.

En lo relacionado a las frecuencias de las donaciones, el presente estudio demostró que el 92% de las donaciones fueron de primera vez y el 8% fueron donantes que tuvieron donaciones previas es decir repetitivos, este porcentaje elevado en las donaciones por primera vez se debe a que estas son realizadas a solicitud de un familiar o amistad para reemplazar la sangre utilizada o para su futura utilización, estos resultados no concuerdan con los obtenidos por Pei et al., (2021) ya que estos investigadores hallaron en su investigación que el 10% fueron donantes de primera vez y el 90% fueron repetitivos, debemos señalar que su trabajo fue realizado en Malasia, en este país la obtención de sangre son de donaciones voluntarias por lo cual las donaciones se hacen habituales. Para revertir esta situación la gestión debe promover una atención de calidad y calidez al donante de sangre para asegurar su retorno.

En relación a la CS, se demostró que el 71.2% de los donantes de sangre percibieron una muy buena calidad. Estos resultados pueden deberse a que a inicios del presente año en el establecimiento de estudio hubo un incremento de personal, lo que permitió brindar un servicio más personalizado, además, hubo remodelación de las instalaciones en el que se evidencia ambientes más amplios con mejor flujo, por el contrario los resultados que obtuvo Shantanu (2019) en la India no concuerdan con los obtenidos en esta investigación, debido a que el 100% de los donantes de sangre percibieron una mala calidad en el servicio, esto se debe probablemente a que su investigación lo realizó en los dos estados más pobres de ese país como Bihar y Jarkhand. La gestión debe asegurar personal competente, equipos y ambientes en condiciones adecuadas.

Otro hallazgo de esta investigación fue que el 44% de los donantes de sangre perciben que la CS en su dimensión capacidad de respuesta fue de muy buena calidad estos resultados difieren de los obtenidos por Luna (2021), este investigador demostró que el 70% de los donantes percibieron una muy buena CS; los donantes de sangre llegan a percibir una muy buena calidad de servicio en esta dimensión cuando se cumplen los horarios programados, se les indica de manera adecuada los pasos para su donación; la diferencia entre ambos resultados puede ser por la cantidad de participantes en ambos estudios, pues mientras Luna realizó su trabajo con 50 donantes, la presente investigación

realizó con 250, este tamaño muestral refleja la cantidad de atenciones que se realizan, constituyendo por momentos una sobrecarga laboral. Para evitar esta situación la gestión debe asegurar los recursos humanos en cantidad suficiente.

En esta investigación se manifestó que el 74% de los donantes de sangre perciben que la CS en su dimensión empatía es muy buena, estos datos no son comparables con los obtenidos por Gutiérrez (2021), ya que este investigados demostró que solo el 34% de los donantes percibían una muy buena calidad de servicio; los donantes llegan a percibir una muy buena calidad en la atención cuando reciben un trato cordial, digno y respetuoso, también cuando se logra una comunicación efectiva y cuando se ofrece un servicio personalizado donde prevalece la amabilidad y la preocupación por conocer las necesidades que tienen los donantes, la diferencia en los resultados puede deberse al periodo en que fueron realizados, pues el trabajo de Gutiérrez fue ejecutado en plena pandemia del Covid-19, donde el trato directo era limitado. La gestión debe fortalecer las habilidades de empatía en el personal

En este trabajo se demostró que el 70.8% de los donantes de sangre perciben que CS dimensión elementos tangibles es de muy buena calidad estos resultados son comparables con los obtenidos por Luna (2021) realizado en Moquegua, en su investigación este autor demostró que el 76% de los donantes también percibieron una muy buena calidad de servicio; estos resultados se deben a que en los establecimientos de salud nivel III-1 se realizan mejoras en los ambientes donde se realiza las donaciones de sangre, los ambientes presentan condiciones adecuadas de acceso, temperatura , iluminación, seguridad, ventilación además existe ambientes privados para realizar la entrevista médica y hay una correcta presentación del personal por lo tanto la gestión debe asegurar personal competente, equipos y ambientes en condiciones adecuadas.

En cuanto a la satisfacción, en este estudio el 96.8% de los donantes de sangre expresaron una alta satisfacción esto debido a que los donantes percibieron una buena y muy buena calidad de servicio en cada uno de los procesos en los que se llevó a cabo dicho procedimiento, estos resultados guardan similitud con el trabajo realizado por Pei et al., (2021) en Malasia, este investigador demostró que el 99.2% de los donantes expresaron una satisfacción alta, esto es debido a que el sistema sanitario de Malasia es realmente eficaz, eficiente y completo, el equipamiento sanitario se ubica dentro de las 30 mejores posiciones a nivel mundial, además su estudio lo realizó en el Hospital Raja Permaisuri Bainun en el estado de Perak, este es un hospital especializado que cuenta con una infraestructura, moderna, y con personal calificado. Para lograr la satisfacción de los donantes, la gestión debe garantizar un servicio de calidad.

En este trabajo de investigación se pudo demostrar que existe una relación alta y directamente proporcional entre la CS y satisfacción, esto debido a que el Rho de Spearman que se obtuvo fue de 0.779 este resultado tiene relación con el trabajo realizado por Pahyastrivi y Henriyani (2022) en Indonesia en el que obtuvo una relación muy alta y directa ya que el coeficiente de Pearson fue de 0.980; estos resultados se deben a que los donantes de sangre percibieron un servicio bueno y muy bueno en las cinco dimensiones lo cual tuvo un efecto positivo en la satisfacción del donante pues la CS es un antecedente de la satisfacción por tanto cuanto mayor sea la CS que percibe el donante, mayor será su satisfacción.

En esta investigación se demostró que la relación entre CS dimensión fiabilidad y satisfacción fue de 0.663 por lo tanto existe una relación moderada y directamente proporcional, estos resultados son similares a los hallados por Meléndez (2021), este investigador demostró que existe una relación moderada y directamente proporcional con un Rho= 0.590; estos resultados se deben porque existe un cumplimiento de los horarios programados para la atención de los donantes, el profesional brinda el servicio de forma correcta pues explica de manera adecuada y clara los pasos para la donación, inspiran confianza, atienden las dudas y reclamos de los donantes.

En este trabajo se demostró que existe relación entre CS dimensión capacidad de respuesta y satisfacción debido a que el Rho fue de 0.688, por lo que existe una relación moderada y directamente proporcional, esto se debe a que los donantes de sangre son atendidos de manera oportuna en los diferentes procesos en los que se lleva a cabo la donación de sangre y además se cuenta con personal suficiente, estos resultados son comparables con los resultados de Quispe (2022) realizado en Lima, quien obtuvo un  $Rho = 0.440$ , este investigador señala que existe una relación directamente pero baja, este resultado puede deberse al tamaño muestral pues este autor realizó su investigación con 60 donantes.

En esta investigación se demostró la relación entre CS dimensión seguridad y la satisfacción, se obtuvo un Rho de 0.676 por lo que existe una relación moderada y positiva, estos resultados son comparables con los obtenidos por Luna (2021), realizado en Moquegua donde obtuvo un  $Rho = 0.787$  evidenciando una relación alta y directa; estos resultados se deben por que el donante percibe que el personal que los atiende evidencia los conocimientos necesarios pues responden adecuadamente sus preguntas despejando sus dudas y desempeña sus funciones de manera correcta, además, respetando su privacidad al momento de ser entrevistados.

En esta investigación se pudo demostrar que si existe relación entre CS dimensión empatía y satisfacción, pues se evidenció un valor de  $Rho = 0.675$  esto indica que la relación es moderada y positiva, este resultado es comparable con el obtenido por Meléndez (2021) en el que obtuvo un Rho de 0.580 también obtuvo una relación directa y moderada; esto es debido a que los donantes perciben un trato amable durante su atención, además se sienten conformes con las explicaciones que el personal les brinda ante cualquier duda que puedan tener y ese trato cercano y personalizado los hace sentir que son comprendidos ante cualquier evento que pueda surgir durante su proceso de donación.

También se pudo demostró la existencia de una relación entre calidad de servicio dimensión elementos tangibles y la satisfacción, obteniendo una correlación de Spearman de  $Rho = 0.605$  lo que indica que la relación es

moderada, directa y en sentido positivo, este dato es comparable con los obtenidos por Luna (2021) realizado en Moquegua quien demostró que la relación entre la CS dimensión elementos tangibles y satisfacción fue de 0.658 enunciando que su relación es moderada y directamente proporcional; estos resultados son consecuencia de que los donantes perciben un ambiente limpio y ordenado, con una adecuada presentación del personal, así como una ubicación adecuada que facilita a los usuarios el fácil acceso a las instalaciones del servicio.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Existe una relación alta y directamente proporcional entre la calidad de servicio y la satisfacción en donantes de sangre de un establecimiento de salud nivel III - 1, 2023.
2. Existe una relación moderada y directamente proporcional entre la calidad de servicio dimensión fiabilidad y la satisfacción en donantes de sangre de un establecimiento de salud nivel III - 1, 2023.
3. Existe una relación moderada y directamente proporcional entre la calidad de servicio dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción en donantes de sangre de un establecimiento de salud nivel III - 1, 2023.
4. Existe una relación moderada y directamente proporcional entre la calidad de servicio dimensión seguridad y la satisfacción en donantes de sangre de un establecimiento de salud nivel III - 1, 2023.
5. Existe una relación moderada y directamente proporcional entre la calidad de servicio dimensión empatía y la satisfacción en donantes de sangre de un establecimiento de salud nivel III - 1, 2023.
6. Existe una relación moderada y directamente proporcional entre la calidad de servicio dimensión elementos tangibles y la satisfacción en donantes de sangre de un establecimiento de salud nivel III - 1, 2023.

## VII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a los jefes de recursos humanos hacer efectiva la ley 26454 que declara de orden público e interés nacional la obtención y donación de sangre y que en su artículo 10 menciona que hay que definir a las personas necesarios para mantener y mejorar la calidad en los procesos en los bancos de sangre a fin de garantizar la captación, obtención, preparación y distribución de sangre con calidad dado que esta influye positivamente en la satisfacción de los donantes y pacientes.
- Se recomienda a los directores de los hospitales nivel III-1, que aprueben la asignación de presupuesto para programar las capacitaciones del personal de los bancos de sangre y así dar cumplimiento a la Norma Técnica No.011-MINSA/DGSP-V.01 que en su elemento de gestión número 02 (EG02) menciona que las personas que laboran en banco de sangre debe contar con un programa de capacitación continua y el programa debe ser supervisado periódicamente para verificar su efectividad por el MINSA por intermedio del Programa Nacional de Hemoterapia y Banco de Sangre.
- Se recomienda a las jefaturas del servicio de banco de sangre de los establecimientos de salud nivel III – 1, implementar la guía para la gestión del proceso de cultura y clima organizacional del sistema administrativo de gestión de recursos humanos para desarrollar el trato cordial, digno, respetuoso, personalizado y empático desarrollando programas de coaching, fortaleciendo de esta manera las competencias y habilidades del personal para lograr una comunicación efectiva con los donantes y poder ofrecer un servicio personalizado.
- Se recomienda al jefe de servicio tomar las acciones respectivas para dar cumplimiento a la Norma Técnica No.011-MINSA/DGSP-V.01 que en su elemento de gestión número 03 (EG03) señala que los Bancos de Sangre, tendrán equipos en condiciones adecuadas para la obtención y preparación de sangre así mismo se le sugiere aplicar la norma técnica para arquitectura y equipamiento que en su artículo 9 señala que los ambientes en los que se realice la atención a los donantes sean amplios iluminados ventilados.

## REFERENCIAS

- Amin, S., & Jamal Khan, M. (1 de January de 2022). Service Quality in Small and Medium Indian Private Hospitals: Examining Maternity Patients' Perception using SERVPERF Model. *Journal*, 13(1), 1284-1294. <https://www.researchgate.net/publication/359706405>
- Azizah, Y. (2019). strategic role of service quality to donor satisfaction. *Machine Translated by Google*(120). doi:10.6084/m9.figshare.9810812
- Achini , W., Fackrell , M., & Zhang, L. (2023). A Monte Carlo simulation-based simulated annealing algorithm for predicting the minimum staffing requirement at a blood donor centre. *Annals of Operations Research*. doi:10.1007/s10479-023-05297-3
- Agnieszka , C., & Ingaldi, M. (2021). Application of servqual and servperf methods to assess the quality of teaching services - comparative analysis. *Manufacturing Technology*, 21(3), 294-305. doi:10.21062/mft.2021.041
- Agudelo-Ibarguen, N., Naranjo Sánchez, M. D., & Osorio Gomez, J. C. (2021). Operational Risk Management in the Supply Chain of Blood Products. *Techniques, Tools and Methodologies Applied to Quality Assurance in Manufacturing . Springer*, 433-451. doi:10.1007/978-3-030-69314-5\_20
- Aklimawati, L., Hartatri, S., & Faila, D. (28 de February de 2019). Assessment of Service Quality Using Weighted SERVPERF Approach: Assessment of Service Quality Using Weighted SERVPERF Approachand Cocoa Research Institute. *Pelita Perkebunan*, 35(1), 70-84. <https://www.ccrjournal.com/index.php/ccrj/article/view/352/368>
- Alumran, A., Almutawa, H., Alzain, Z., Althumairi, A., & Khalid, N. (13 de January de 2020). Comparing public and private hospitals' service quality. *Journal Public Health* , 839-845. doi:10.1007/s10389-019-01188-9
- Arias, F. G. (2006). *El proyecto de investigación introducción a la metodología científica* (5ta edición ed.). Venezuela: Episteme. <http://bitly.ws/PPfT>
- Babić Hodović, V., Arslanagić-Kalajdžić, M., Banda, A., & Sivac, A. (2019). Ipa and Servperf quality. *UANL*, 15(30), 1-17. doi:10.29105/rinn15.30-7

- Badruridzwanullah Zun, A., Ismail Ibrahim, M., & Abdul Hamid, A. (2018). Level of Satisfaction on Service Quality Dimensions Based on SERVQUAL Model Among Patients Attending 1 Malaysia Clinic in Kota Bharu, Malaysia. *Oman Medical Journal*, 33(5), 416-422. doi: 10.5001/omj.2018.76
- Baffour Awuah, E. (2018). A Primary Examination of SERVPERF Dimensions and Customer Satisfaction Relationship in the Automotive Electrical Maintenance Service Industry. *IJSET - International Journal of Innovative Science, Engineering & Technology*, 5(3), 88-104. <https://www.ijset.com/>
- Budi Setyawan<sup>1</sup>, F. E., Supriyanto, S., Tunjungsari, F., Nurlaily Hanifaty, W. O., & Lestari, R. (2019). Medical staff services quality to patients satisfaction based on SERVQUAL dimensions. *International Journal of Public Health Science (IJPHS)*, 8(1), 51-57. doi:10.11591/ijphs.v8i1.17066
- Casquero Paz, , S. K. (2021). Relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de tuberculosis de un Centro. *Repositorio Universidad Cesar Vallejo*. <http://bitly.ws/PPj5>
- Ccencho Dueñas , K. (2021). Calidad de atención y satisfacción del usuario de planificación. *Repositorio Universidad Cesar Vallejo*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/73151>
- Chancellor Kafere, A. (2020). Assessment of donor service quality at national blood service Zimbabwe using servqual instrument. *International Journal for Quality Research*, 4(14), 1037-1058. doi:10.24874/IJQR14.04-04
- Chávez Martínez, C. R. (2021). Differentiating Factors of the Process Approach in Service Organizational: Organizations: Case Study of a Training Service Company. *Journal of Engineering, Project, and Production Management*, 12(1), 1-12. <http://bitly.ws/PPjv>
- Cheraghi, R., Valizadeh, L., Zamanzadeh, V., Hassankhani, H., & Jafarzadeh, A. (2023). Clarification of ethical principle of the beneficence in nursing care: an integrative review. *BMC Nurs*, 22(89), 3. doi:10.1186/s12912-023-01246-4

- Choudhury , S. (2021). A sustainable Customer Satisfaction Model based on new dimensions of SERVQUAL & SERVPERF in today's Telecom world: An empirical approach. *CEUR Workshop Proceedings*, 174-184. [https://ceur-ws.org/Vol-2889/PAPER\\_19.pdf](https://ceur-ws.org/Vol-2889/PAPER_19.pdf)
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 53(3), 55-68. <http://www.jstor.org/stable/1252296> .
- Cruz Sánchez, A., Orduña Carlos, M. D., & Álvarez Hernández, J. G. (2018). Evolution of the concept of quality and service quality. *UANL*, 10(31), 259-278. doi:10.29105/rinn15.30-7
- Díaz de Rada, V. (2001). *Diseño y elaboración de cuestionarios para la investigación*. España: ESIC. <http://bitly.ws/PPjH>
- Díaz Muñoz, G. A., & Salazar Duque, D. A. (2021). Quality as a strategic tool for business management. *Scielo*, 39(2), 19-36. doi:10.31095/podium.2021.39.2
- DIRIS-LE. (6 de Enero de 2023). Donacion de Sangre. (A. Díaz Yuto, Entrevistador)
- Dominguez Granda, J. B. (2015). *Manual de metodología de la investigación científica* (3era ed.). Perú: ULADECH. <http://bitly.ws/PPjS>
- Endeshaw, B. (2019). Healthcare service quality measurement models: a review. *Journal of Health Research*, 35(2), 106 -117. doi:10.1108/JHR-07-2019-0152
- ESSALUD. (2022). EsSalud: Donación de sangre cayó en un 70 % durante la emergencia sanitaria. Lima, Perú. <http://bitly.ws/PPke>
- Fardin, M., Vatani, J., Mohammad Taghi, T., & Zhalehjo , N. (2019). Impact of Quality, Perceived Value, and Expectations on Satisfaction of Blood Donors of Rasht Blood Transfusion Organization. *Asian Journal of Pharmaceutics*, 12(4), 1226. <http://bitly.ws/PPmc>
- Gallardo Echenique, E. E. (2017). *Metodología de la Investigación* (Primera ed.). Perú: Universidad Continental. <http://bitly.ws/qvYP>

- García Guerrero, J. (2021). Calidad de atención y satisfacción de usuarios del Servicio de Cirugía del Hospital Belén Lambayeque. <http://bitly.ws/PPmn>
- Gil López, J. (2020). *Fundamentos de atención al cliente*. España: Elearning. <http://bitly.ws/PPmC>
- Gonzales Guzman , L. A., & Romero Chozo, Y. (2023). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el banco de sangre del hospital regional Lambayeque 2020. Universidad Señor de Sipán. <http://bitly.ws/PPmR>
- Guglielmetti Mugión, R., Giovina Pascua, M., Pietro, L., & Francesca Renzi, M. (2021). Promoting the propensity for blood donation through the understanding of its determinants. *BMC Health Serv Res.*(127). doi:10.1186/s12913-021-06134-8
- Gutierrez Perez, A. P. (2021). Percepción de Calidad de Atención y Satisfacción de donantes del Banco de Sangre de un hospital público, Lima, 2021. Universidad César Vallejo. <http://bitly.ws/PPnb>
- Hashem, T., Nafez, N., & Alí, N. (2019). The impact of service quality on customer loyalty: A study of dental clinics in Jordan. *Research Gate*, 1(5), 65-68. <http://bitly.ws/PPnu>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). Mexico: Mc Graw Hill education. <http://bitly.ws/dFly>
- Imdadul Haque, M., & Ahmad Sultan, Z. (2019). A structural equation modeling approach to validate the dimensions of SERVPERF in insurance industry of Saudi Arabia. *Management Science Letters*, 9(4), 495-504. doi:10.5267/j.msl.2019.1.012
- Iram , F., Ayesha, H., Usman, I., & Muhammad Shafiq, M. (2019). Dimensions of service quality in healthcare: a systematic review of literature. *International Journal for Quality in Health Care*, 31(1), 11-12. doi:10.1093/intqhc/mzy125
- ISO 9000-2015. (2020). *Sistema de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario*. Norma Técnica Peruana, INACAL, Lima.
- Kotler, P. (2019). *Marketing para latinoamerica*. <http://bitly.ws/PPnS>

- Lara Muñoz, E. M. (2016). *Fundamentos de investigación un enfoque por competencias* (2da edición ed.). Mexico: Alfaomega. <http://bitly.ws/PPpJ>
- León García, O. G., & Montero García-Celay, I. (2006). *Metodologías científicas en psicología*. España: UOC. <http://bitly.ws/PPq2>
- Lerma Gonzáles, H. (2022). *Metodología de la investigación propuesta, anteproyecto y proyecto* (6ta edición ed.). Colombia: ECOE. <http://bitly.ws/PPqd>
- Lo Piano, S. (2020). Ethical principles in machine learning and artificial intelligence: cases from the field and possible ways forward. *Humanit Soc Sci Commun*, 7(9). doi:10.1057/s41599-020-0501-9
- Logambal , K., & Bhavani , B. (2018). Knowledge and Attitude regarding Blood Donation Among Adults. *RGUHS Journal of Nursing Sciences*, 8(2), 38-42. <https://journalgrid.com/view/article/rjns/145>
- López Camps, J. (2005). *Planificar la formación con calidad*. España: Praxis. <http://bitly.ws/PPqw>
- Lule, D., kubler, A., & Ludolf, A. (2019). Ethical Principles in Patient-Centered Medical Care to Support Quality of Life in Amyotrophic Lateral Sclerosis. doi:10.3389/fneur.2019.00259
- Luna Cancho, J. K. (2021). Calidad de atención y satisfacción del donante en el Servicio deBanco de Sangre en un Hospital de Moquegua, 2021. Vallejo, Universidad César. <http://bitly.ws/PPqH>
- Manterola, C., Quiroz, G., Salazar, P., & García, N. (2019). Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 30(1), 36-49. <https://www.journals.elsevier.com/revista-medica-clinica-las-condes>
- Manu, Anirudhram, & Parasuraman. (1999). *El papel de la tecnología en la prestación de servicios y el logro de la excelencia en el marketing*. España: ERICSSON.
- Martín Santana, J. D., & Melián Arzola, L. (2022). The influence of service quality and anticipated emotions on donor loyalty: an empirical analysis in blood

- centres in Spain. *Health Care Manag Sci*, 4(25), 623-648.  
doi:10.1007/s10729-022-09600-9
- Martín Santana, J. D., Cabrera-Suárez, M. K., De la Cruz, M. D., & Reinares Lara, E. (2021). Donor orientation and service quality: Key factors in active blood donors' satisfaction and loyalty. *PLoS One*, 16(7), 1-23.  
doi:10.1371/journal.pone.0255112
- Mehmet Top, M. A., & Tekingündüz, S. (2018). Examining patient perceptions of service quality in Turkish hospitals: The SERVPERF model. *Total Quality Management & Business Excellence*, 31(3), 342-452.  
doi:10.1080/14783363.2018.1427501
- Meléndez Verástegui, I. B. (2021). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del donante de sangre del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2020*. Perú: Universidad Nolbert Wiener.  
<http://bitly.ws/PPqX>
- MINSA. (2023). Minsa invoca a la población a ser donantes voluntarios de sangre. <http://bitly.ws/PPrd>
- Mohd Mokhtar, S. S., Salniza, S. S., Shaari, H., & Mohd Nafi, S. N. (2020). The Influence of Service Quality and Brand Reputation on Customer Satisfaction in Zakat Institution. *International Journal of Supply Chain Management*, 9(2), 240-244. doi:10.59160/ijscm.v9i2.4586
- Mrabet, S., Mohammed Benachenhou, S., & Khalil, A. (2022). Measuring the Effect of Healthcare Service Quality Dimensions on Patient's Satisfaction in The Algerian Private Sector. *SocioEconomic Challenges*, 6(1), 100-112.  
doi:10.21272/sec.6(1).100-112.2022
- Mujinga, M. (2019). SERVPERF Analysis of Retail Banking Service Performance: A South African Study. *International Multidisciplinary Information Technology and Engineering Conference (IMITEC)*, 418-423.  
doi:10.1109/IMITEC45504.2019.9015891
- Navarro Chávez, J. (2014). *Epistemología y metodología*. Mexico: Patria.  
<http://bitly.ws/PPrt>

- Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M. R., Palacios Vilela, J. J., & Romero Delgado, H. E. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis* (5ta ed.). Colombia: Ediciones de la U.
- PAHO. (2022). PAHO calls for solidarity after 20% drop in blood donations in Latin America and the Caribbean during first year of the pandemic. *Pan American Health Organization*. <http://bitly.ws/PPrK>
- Pahyastrivi, D., & Henriyani, E. (2022). The effect of service quality on donor satisfaction in blood transfusion unit dr soekardjo hospital, Tasikmalaya. *GSRD: Journal of Government Science and Rural Development*, 3(1). doi:10.25157/jgsrd.v3i1.2626
- Pazmiño Chica, V. E., Navas Moscoso, M. F., & Romero Zambrano, M. A. (2021). Reflexiones sobre los modelos de evaluación y análisis de calidad del servicio en el sector turístico. *Revista de investigación SIGMA*, 8(2), 85-95. doi:10.24133/sigma.v8i02.2562
- Pei Pei , T., Chee Tao , C., Jernih Abdul , R., & Sabariah Moh, N. (30 de Junio de 2021). Satisfaction and intention to return for donation among non-remunerated blood donors in a tertiary hospital in Malaysia. *Research Square*, 28(3), 86-96. doi:10.21203/rs.3.rs-353981/v1
- Puspasari, A., Nurhayaty, E., Riftiasari, D., Yuniarti, P., Yuniarti, P., Martiwi, R., Baharuddin. (2022). The Effect Of Service Quality Perception And Company Image On Customer Satisfaction And Their Impact On Customer Loyalty Indihome. *International journal of social and management studies (IJOSMAS)*, 3(2), 220-233. <http://bitly.ws/PPs5>
- Quispe Chacón, O. L. (2022). Calidad de atención y satisfacción del usuario del banco de sangre en un hospital de Lima - 2022. (U. C. Vallejo, Ed.) <http://bitly.ws/PPsk>
- Ramya, N., Kowsalya, A., & Dharanipriya, K. (2019). Service quality and its dimension. *EPRA International Journal of Research and Development (IJRD)*, 4(2), 36-40. <http://bitly.ws/PPsA>

- Raza , H., Irshad Burney, A., & Ahsanullah. (2019). Impacts of service quality on customer satisfaction: a comparative study on banking sector of Pakistan through weighted servperf model. *International Transaction Journal of Engineering, Management, & Applied Sciences & Technologies*, 11(2), 1-15. doi:10.14456/ITJEMAST.2020.29
- Ribeiro Cantalino, J. L., dos Anjos Schererl Schererl, M. D., Soratto, J., Schäfer, A. A., & Oliveira dos Anjos, D. S. (21 de Julio de 2020). User satisfaction in relation to Primary Health Care services in Brazil. *Revista De Saúde Pública*, 55(22), 1-10. doi:10.11606/s1518-8787.2021055002533
- Robaina Calderín, L., Martín-Santana, J. D., & Melián-Alzola, L. (2023). Prosocial customer in the public sector: A PLS-SEM analysis applied to blood donation (active donors). *Socio-Economic Planning Sciences*, 86. doi:10.1016/j.seps.2022.101507
- Sadiq , S., & Hasan, M. (2021). Students' perceptions of service quality in Saudi universities: the SERVPERF model. *Emerald Publishing Limited*, 17(1), 54-66. doi:10.1108/LTHE-08-2020-0016
- Santanu, S., & Jayatee, B. (2019). Analyzing the Blood Bank Service Quality from Indian Blood Donors' Perspective: An Empirical Evidence. *Indian J Community Med*, 1(44), 58-61. doi:10.4103/ijcm.IJCM\_237\_18. PMID: 30983716
- Sarmiento Guede, J. R. (2015). *Marketing de relaciones*. España: DYKYNSON SI. <http://bitly.ws/PPuk>
- Solana, M. (2020). Affects and emotion, an useful distinciiion? *Revista Diferencias*, 29-44. <http://bitly.ws/PPuR>
- Standardization, International , Organization. (2012). Medical laboratories — Requirements for quality and competence (ISO 15189:2012). *BSI Standards Publication*. <http://bitly.ws/PPv8>
- Timoteo Camargo, M. A., & Herrera Vega, F. J. (2022). Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario del seguro integral de salud Hospital Sergio Bernales. <http://bitly.ws/PPvi>

- Ugwu, N., WJO, O., Ugwu, C., & Uneke, C. (2019). Voluntary Non-Remunerated Blood Donation Awareness, Perception, and Attitude among Potential Blood Donors in Abakaliki, Nigeria. *Nigerian Journal of Clinical Practice*, 11(22), 1509-1515. doi:10.4103/njcp.njcp\_159\_19
- Upadhyai, R., Kumar jainista, A., & Roy, H. (2019). A Review of Healthcare Service Quality Dimensions and their Measurement Dimensions and their Measurement. *Journal of Health Management* , 21(1), 102-127. doi:10.1177/0972063418822583
- Vaidya, R., & Yogi, S. (2022). Opinion on Service Performance (SERVPERF) of Online Shopping Delivery in Nepal. *ARRUS Journal of Social Sciences and Humanities*, 1(2), 94-104. doi:10.35877/soshum630
- Valbuena, R. (2021). *Filosofía de la ciencia el ocaso de las ciencias sociales: crítica fundamentada a su metodología*. Venezuela: Sencalpress. <http://bitly.ws/PPtw>
- Vera Villarroe, P., Urzúa, A., Jaime, D., Contreras, D., Zych, I., Celis Atenas, K., . . . Lillo, S. (2019). Positive and Negative Affect Schedule (PANAS): Psychometric Properties and Discriminative Capacity in Several Chilean Samples. *Journal*, 42(4), 10-22. <http://bitly.ws/PPvC>
- Vera, J., & Trujillo, A. (2018). Assessing the effect of service quality over user satisfaction in public health institutions in Mexico. *Scielo*, 63(2), 9-33. doi:10.1016/j.cya.2016.07.003
- Vigo Seminario, M. W. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario de Medicina Física y Rehabilitación de la Clínica Salud Primavera, Trujillo, Junio 2020. <http://bitly.ws/PPvR>
- Watson, Clark, & Tellegen. (1988). Development and validation of brief measures of positive and negative affect: the PANAS scales. *J Pers Soc Psychol*, 54(6), 1063-1070. doi:10.1037//0022-3514.54.6.1063
- Westbrook, R. A., & Reilly, M. D. (1983). Value-Percept Disparity: an Alternative to the Disconfirmation of Expectations Theory of Consumer Satisfaction. *the association for consumer research*, 10, 256-261. <https://www.acrwebsite.org/volumes/6120/volumes/>

- WHO. (2022). World Blood Donor Day 2022: Donating blood is an act of solidarity. Join the effort and save lives. *World Health Organization*. <http://bitly.ws/PPwx>
- Williams, L. A., Masser, B., Van Dongen, A., Thijsen, A., & Davison, T. (2018). The emotional psychology of blood donors: a time-course approach. *Serie de ciencia ISBT*, 13(1), 93-100. doi:10.1111/voxs.12385
- Xuan Nguyen, N., Tran, K., & Nguyen, T. A. (2021). Impact of Service Quality on In-Patients' Satisfaction, Perceived Value, and Customer Loyalty: A Mixed-Methods Study from a Developing Country. *Patient Preference Adherence*, 15(1), 2523-2538. doi:10.2147/PPA.S333586
- Yu, M., & Sean Hyun, S. (2019). The Impact of Foreign Flight Attendants' ServiceQuality on Behavioral Intention Toward Their HomeCountry—Applied SERVPERF Model. *Sustainability*, 11(15), 1-13. doi:10.3390/su11154136
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. (1988). *Calidad Total en la Gestion de Servicios*. España: Diaz de Santos.

## ANEXOS

### Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables.

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	
Calidad de servicio	La calidad es todo aquello que los usuarios o clientes perciben de los servicios que ofrecen las organizaciones (Cronin & Taylor, 1992).	La variable calidad de servicio se evalúa con el cuestionario SERVPERF que consta de cinco dimensiones, cuyos indicadores están conformados por 22 preguntas. (Zeithaml et al., 1988).	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Orientación adecuada sobre los pasos para la donación de sangre.</li> <li>- Atención del personal asistencial atendido en el horario programado.</li> <li>- Atención adecuada de dudas y reclamos.</li> <li>- Interés por resolver algún problema.</li> <li>- Transmisión de confianza por parte del personal.</li> </ul>	ORDINAL	
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Celeridad de atención.</li> <li>- Tiempo de espera en el módulo de atención.</li> <li>- Tiempo de espera para la entrevista médica.</li> <li>- Tiempo de espera por profesional de salud.</li> <li>- Resolución de problemas o dificultades.</li> </ul>		
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Confianza transmitida por el personal asistencial.</li> <li>- Respeto a la privacidad en la atención.</li> <li>- Tiempo adecuado en la resolución de dudas.</li> <li>- Minuciosidad en resolución de problemas.</li> </ul>		
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trato por parte del profesional de salud.</li> <li>- Interés en solucionar el problema de donación por parte del profesional de salud.</li> <li>- Claridad en la información transmitida por el profesional de salud.</li> <li>- Interés en solucionar necesidades al confort.</li> </ul>		
			Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disponibilidad de equipos y materiales para la atención.</li> <li>- Limpieza y comodidad de las instalaciones.</li> <li>- Presentación del personal.</li> <li>- Señalización.</li> </ul>		
Satisfacción	La satisfacción es considerada una respuesta afectiva o emocional y surge como el resultado de experiencias relacionadas con el uso de un servicio (Westbrook & Reilly, 1983).	La variable Satisfacción se evalúa con el cuestionario PANAS que consta de dos dimensiones: afectos positivos y afectos negativos, cada una de las dimensiones tiene 10 indicadores (Watson et al., 1988).	Afectos Positivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Interés</li> <li>- Entusiasmo</li> <li>- Energía.</li> <li>- Orgullo</li> <li>- Inspiración</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estímulo</li> <li>- Decisión</li> <li>- Atención</li> <li>- Actividad</li> <li>- Alerta</li> </ul>	ORDINAL
			Afectos negativos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Irritabilidad</li> <li>- Tensión</li> <li>- Molestia</li> <li>- Temor</li> <li>- Vergüenza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nerviosismo</li> <li>- Miedo</li> <li>- Susto</li> <li>- Culpabilidad</li> <li>- Hostilidad</li> </ul>	

## Anexo 2. Cálculo del tamaño de muestra.

Fórmula para población finita:

$$n = \frac{Z^2 \cdot N \cdot p \cdot q}{E^2(N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Dónde:

- n : Muestra
- N : Población de estudio (700)
- Z : Nivel de confianza (95%: 1.96)
- p : Probabilidad de éxito (0.5)
- q : Probabilidad de fracaso (0.5)
- E : Error (0.005)

Cálculo:

$$n = \frac{1.96^2 \times 700 \times 0.5 \times 0.5}{0.005^2 \times (700 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 250 \text{ donantes de sangre}$$

### Anexo 3. Instrumento para medir la variable 1.

## CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN DONANTES DE SANGRE DE UN ESTABLECIMIENTO DE SALUD NIVEL III - 1, 2023.

Estimado donante de sangre, el presente cuestionario tiene el objetivo de obtener información para conocer la calidad de servicio que le estamos brindando, a fin de contribuir como parte de la gestión de los servicios de la salud. Señale como percibe el servicio que se le brindó. Sus respuestas son estrictamente confidenciales y anónimas. Agradezco su participación.

Género: 1. Masculino ( ) 2. Femenino ( ) Edad.....años  
 Tipo de donación: 1. Voluntario ( ) 2. Reposición ( )  
 Número de donaciones: 1. Primera vez ( ) 2. Repetitivo ( )

**INSTRUCCIONES:** Marque con un aspa (X) la alternativa que crea conveniente. Utilizando una calificación de 1 a 5, donde: **1=** Totalmente en desacuerdo, **2=** En desacuerdo, **3=** Ni en acuerdo ni desacuerdo, **4=** De acuerdo, **5=** Totalmente de acuerdo.

N°	FIABILIDAD	1	2	3	4	5
1	¿Considera Ud. que el personal del banco de sangre, le explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos para la donación de sangre?					
2	¿Fue atendido por el personal de banco de sangre en el horario programado?					
3	¿Considera Ud. que atendieron adecuadamente sus dudas o reclamos?					
4	¿Cuándo tuvo algún problema, el personal de banco de sangre se mostró interesado en resolverlo?					
5	¿Los profesionales que le atendieron le inspiraron confianza?					
N°	CAPACIDAD DE RESPUESTA					
6	¿Considera Ud. que los empleados agilizaron su trabajo para atenderlo en el menor tiempo posible?					
7	¿Considera Ud. que la atención en el módulo de admisión (ventanilla de registro de datos) fue rápida?					
8	¿Considera Ud. que el tiempo de espera para la entrevista médica fue rápida?					
9	¿Considera Ud. que la atención brindada en todo el proceso fue rápida?					
10	¿Considera Ud. que sus dudas fueron resueltas con rapidez?					
N°	SEGURIDAD					
11	¿Considera Ud. que la solución dada por el profesional, a la necesidad de donar sangre, fue apropiada?					
12	¿Considera Ud. que se respetó su privacidad durante la entrevista médica?					
13	¿Considera Ud. que el profesional le brindó el tiempo necesario para contestar preguntas sobre su atención?					
14	¿Considera Ud. que el profesional tuvo la capacidad (conocimiento y habilidades) necesarias para solucionar sus dudas?					
N°	EMPATÍA					
15	¿Considera Ud. que la atención brindada por parte del profesional de la salud fue adecuada?					
16	¿Considera Ud. que el profesional se interesó por solucionar dificultades en la donación y le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
17	¿Comprendió las explicaciones que el profesional le brindó sobre los procedimientos que le realizaron?					
18	¿Considera Ud. que sus necesidades al confort (presencia de tv-videos, fiambre, charlas) en el tiempo de espera fueron atendidas?					
N°	ELEMENTOS TANGIBLES					
19	¿Considera Ud. que las instalaciones físicas, (paredes, puertas, pasillos, etc.) equipos y materiales tienen una apariencia agradable?					
20	¿Considera Ud. que la limpieza de las instalaciones físicas (área de donación, baños pasadizos), así como las sillas, camillas, son adecuadas?					
21	¿Considera Ud. que la presentación del personal de banco de sangre es adecuada?					
22	¿Considera Ud. que los carteles, anuncios, folletos, avisos de señalización, hojas informativa o personal de vigilancia lo guiaron adecuadamente?					

## Anexo 4. Instrumento para medir la variable 2.

### CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN EN DONANTES DE SANGRE DE UN ESTABLECIMIENTO DE SALUD NIVEL III – 1, 2023.

Estimado donante, el presente cuestionario tiene el objetivo de obtener información para conocer la satisfacción en donantes de sangre de un establecimiento de salud nivel III – 1, 2023, a fin de contribuir como parte de la gestión de los servicios de la salud. Sus respuestas son estrictamente confidenciales y anónimas. Agradezco su participación.

<b>INSTRUCCIONES:</b> Llene los espacios en blanco y marque con un aspa (x) la alternativa que refleje mejor su percepción. Utilizando una calificación de 1 a 5, donde: <b>1= nada, 2= poco, 3= moderadamente, 4= bastante, 5= intensamente.</b>						
N°	AFFECTOS POSITIVOS	1	2	3	4	5
1	¿Siente interés por continuar con una donación de sangre a futuro?					
2	¿Le produce entusiasmo volver a atenderse en el Servicio?					
3	¿Se siente con mayor ánimo luego de la donación?					
4	¿Siente orgullo de contar con el servicio brindado para Ud. y sus familiares?					
5	¿Se siente inspirado luego del trato recibido?					
6	¿El personal que trabaja en el servicio le estimula a mejorar su condición de donante de sangre?					
7	¿Está decidido a volver a atenderse en este Servicio del hospital?					
8	¿Permanece atento a las indicaciones impartidas por el personal del Servicio?					
9	¿siente que ha ayudado al prójimo?					
10	¿Se siente más activo después de la donación de sangre?					
N°	AFFECTOS NEGATIVOS					
11	¿En algún momento se sintió irritado por la atención recibida en el Servicio?					
12	¿Se ha sentido tenso durante la atención recibida en el Servicio?					
13	¿El personal o el servicio recibido le ocasionaron alguna molestia?					
14	¿Siente temor al relacionarse con el personal del Servicio?					
15	¿Alguna vez se sintió avergonzado durante su permanencia en el Servicio?					
16	¿Sintió nerviosismo en su proceso de donación de sangre?					
17	¿El personal que lo atendió y realizó la extracción de sangre le produjo alguna sensación de miedo?					
18	¿Le asusta tener que regresar al Servicio?					
19	¿El personal del Servicio lo hizo sentir culpable por alguna situación?					
20	¿El personal del Servicio le mostró hostilidad en su trato?					

## Anexo 5. Carta de presentación

**POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

*Escuela de Posgrado*

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Lima SJL, 11 de Mayo del 2023

N°Carta P.030 – 2023-1 EPG – UCV LE

**SEÑOR**

Dr. Luis Miranda Molina  
Director.  
Hospital Nacional Hipólito Unánue.

**Asunto:** Carta de Presentación del estudiante DIAZ YUTO, ANA.

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **DIAZ YUTO, ANA** identificada con DNI N.°31174779 y código de matrícula N° 7002814659; estudiante del Programa de MAESTRIA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

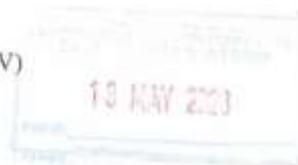
**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN EN DONANTES DE SANGRE DE UN ESTABLECIMIENTO DE SALUD NIVEL III-1, LIMA, 2023.**

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Cc. Interesado,  
Administrativo (MRCV)



**LIMA NORTE** Av. Alfredo Mendiolá 6232, Los Olivos. Tel.:(+511) 202 4342 Fax.:(+511) 202 4343  
**LIMA ESTE** Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel.:(+511) 200 9030 Anx.:2510.  
**ATE** Carretera Central Km. 8.2 Tel.:(+511) 200 9030 Anx.: 8184  
**CALLAO** Av. Argentina 1795 Tel.:(+511) 202 4342 Anx.:2650.

## **Anexo 6. Consentimiento informado**

**Título de la investigación:** Calidad de servicio y satisfacción en donantes de sangre de un establecimiento de salud nivel III-1, Lima, 2023.

**Investigador:** Ana Díaz Yuto.

### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Calidad de servicio y satisfacción en donantes de sangre de un establecimiento de salud nivel III-1, Lima, 2023”, cuyo objetivo es determinar la correlación entre Calidad de servicio y satisfacción en donantes de sangre. Esta investigación es realizada en mi calidad de estudiante de posgrado de la maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo del campus de San Juan de Lurigancho, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución donde se lleva a cabo el estudio.

Los bancos de sangre de los establecimientos de salud nivel III - 1, son los principales lugares de recolección de sangre en el país, es así como para el año 2022 uno de estos establecimientos en Lima Este logró captar 9 944 donantes de sangre, de los cuales el 3% fueron voluntarios y el 97% fueron por reposición. Esta cantidad de donaciones son insuficientes para cubrir los procedimientos médicos y quirúrgicos complejos. Pues esto solo es posible gracias al uso de transfusiones de sangre que mejoran la calidad de vida de aquellos enfermos que sufren de afecciones agudas y crónicas.

### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

- 1 Se realizarán dos cuestionarios que miden las variables: calidad de servicio y satisfacción.
- 2 Ambos cuestionarios tendrán un tiempo aproximado de 10 minutos cada uno, las respuestas a los cuestionarios serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

**Participación voluntaria** (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo** (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios** (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad** (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Ana Díaz Yuto, email: [anadiaz@hotmai.com](mailto:anadiaz@hotmai.com)

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: .....

Fecha y hora: .....

## Anexo 7. Prueba de normalidad

H<sub>0</sub>: La distribución de los datos cumple el requisito de normalidad

H<sub>1</sub>: La distribución de los datos no cumple el requisito de normalidad

Si  $p < 0.05$  se rechaza la H<sub>0</sub>.

Si  $p \geq 0.05$  se acepta la H<sub>0</sub>.

### *Prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov.*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	GI	Sig.
Calidad de servicio	,162	250	,000
Satisfacción	,167	250	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En relación con la prueba de normalidad mostrada en la tabla 9, se encontró que los valores de Sig. son menores que 0.05 para las dos variables calidad de servicio y satisfacción por lo que se rechaza la hipótesis nula, se concluye que no se cumple el requisito de normalidad necesario para aplicar las pruebas paramétricas. Para analizar la correlación se aplicó la prueba no paramétrica de Rho de Spearman.

## Anexo 9. Matriz de consistencia

Problema de investigación	Objetivos	Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición	
: ¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la satisfacción en donantes de sangre de un establecimiento de salud nivel III - 1, 2023?	OG: Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción en donantes de sangre de un establecimiento de salud nivel III - 1, 2023.	Calidad de servicio	La calidad de servicio se define como aquello que los usuarios o clientes perciben de los servicios que ofrecen las organizaciones (Cronin & Taylor, 1992).	La variable calidad de servicio se evalúa con el cuestionario SERVPERF que consta de cinco dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, cuyos indicadores están conformados por 22 preguntas, evaluadas según una escala ordinal.	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Orientación adecuada sobre los pasos para la donación de sangre.</li> <li>- Atención del personal asistencial atendido en el horario programado.</li> <li>- Atención adecuada de dudas y reclamos.</li> <li>- Interés por resolver algún problema.</li> <li>- Transmisión de confianza por parte del personal.</li> </ul>	ORDINAL  Muy mala calidad (1.0-1.80)  Mala calidad (1.81-2.60)  Regular calidad (2.61-3.40)  Buena calidad (3.41-4.20)  Muy buena calidad (4.21-5.0)	
	Capacidad de respuesta				<ul style="list-style-type: none"> <li>- Celeridad de atención.</li> <li>- Tiempo de espera en el módulo de atención.</li> <li>- Tiempo de espera para la entrevista médica.</li> <li>- Tiempo de espera por profesional de salud.</li> <li>- Resolución de problemas o dificultades.</li> </ul>			
	Seguridad				<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimiento transmitido por el personal asistencial.</li> <li>- Respeto a la privacidad en la atención.</li> <li>- Tiempo adecuado en la resolución de dudas.</li> <li>- Conocimiento en resolución de problemas.</li> </ul>			
	Empatía				<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trato por parte del profesional de salud.</li> <li>- Interés en solucionar el problema de donación por parte del profesional de salud.</li> <li>- Claridad en la información transmitida por el profesional de salud.</li> <li>- Interés en solucionar el problema de donación de sangre.</li> </ul>			
	Elementos tangibles				<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disponibilidad de equipos y materiales para la atención.</li> <li>- Limpieza y comodidad de las instalaciones.</li> <li>- Presentación del personal.</li> <li>- Señalización.</li> </ul>			
	OE1: Analizar la relación que existe entre la calidad de servicio dimensión fiabilidad y la satisfacción en donantes de sangre de un establecimiento de salud nivel III - 1, 2023.							
	OE2: Analizar la relación que existe entre la calidad de servicio dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción en donantes de sangre de un establecimiento de salud nivel III - 1, 2023.							
	OE3: Analizar la relación que existe entre la calidad de servicio dimensión seguridad y la satisfacción en donantes de sangre de un establecimiento de salud nivel III - 1, 2023.							
	OE4: Analizar la relación que existe entre la calidad de servicio dimensión empatía y la satisfacción en donantes de sangre de un establecimiento de salud nivel III - 1, 2023.							
	OE5: Analizar la relación que existe entre la calidad de servicio dimensión elementos tangibles y la satisfacción en donantes de sangre de un establecimiento de salud nivel III - 1, 2023.							
	Satisfacción		La satisfacción es considerada una respuesta afectiva o emocional y surge como el resultado de experiencias relacionadas con el uso de un servicio (Westbrook & Reilly, 1983).	La variable Satisfacción se evalúa con el cuestionario PANAS que consta de dos dimensiones: afectos positivos y afectos negativos, cada una de las dimensiones tiene 10 indicadores.	Afectos positivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Interés</li> <li>- Entusiasmo</li> <li>- Energía.</li> <li>- Orgullo</li> <li>- Inspiración</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estímulo</li> <li>- Decisión</li> <li>- Atención</li> <li>- Actividad</li> <li>- Alerta</li> </ul>	ORDINAL baja (-4 a -1.3)  media (-1.31 a -1.4)  alta (1.41 a 4)
					Afectos negativos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Irritabilidad</li> <li>- Tensión</li> <li>- Molestia</li> <li>- Temor</li> <li>- Vergüenza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nerviosismo</li> <li>- Miedo</li> <li>- Susto</li> <li>- Culpabilidad</li> <li>- Hostilidad</li> </ul>	