

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Escuela Académico Profesional de Tecnología Médica
Especialidad en Laboratorio Clínico y Anatomía
Patológica

Tesis

**Calidad de atención y nivel de satisfacción del donante
de sangre en el contexto pandemia COVID-19 en el
Hospital Nacional Ramiro Prialé
Prialé - Huancayo 2022**

Johana Aracely Romero Marin
Graciela Vilcatoma Curo

Para optar el Título Profesional de
Licenciada en Tecnología Médica con Especialidad
en Laboratorio Clínico y Anatomía Patológica

Huancayo, 2023

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TESIS

A : CLAUDIA MARIA TERESA UGARTETABOADA
Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud

DE : JUAN CORTEZ ALEJANDRO
Asesor de tesis

ASUNTO : Remito resultado de evaluación de originalidad de tesis

FECHA : 11 de Octubre de 2023

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para saludarlo y en vista de haber sido designado asesor de la tesis titulada: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL DONANTE DE SANGRE EN EL CONTEXTO PANDEMIA COVID – 19 EN EL HOSPITAL NACIONAL RAMIRO PRIALÉ PRIALÉ – HUANCAYO 2022", perteneciente a los estudiante(s) Bach. JOHANA ARACELY ROMERO MARIN y Bach. GRACIELA VILCATOMA CURO, de la E.A.P. de Tecnología Médica - Especialidad en Laboratorio Clínico y Anatomía Patológica; se procedió con la carga del documento a la plataforma "Turnitin" y se realizó la verificación completa de las coincidencias resultadas por el software dando por resultado 18% de similitud [informe adjunto] sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- Filtro de exclusión de bibliografía SI NO
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores
(N° de palabras excluidas: 40) SI NO
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SI NO

En consecuencia, se determina que la tesis constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad.

Recae toda responsabilidad del contenido de la tesis sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios de legalidad, presunción de veracidad y simplicidad, expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales – RENATI y en la Directiva 003-2016-R/UC.

Esperando la atención a la presente, me despido sin otro particular y sea propicia la ocasión para renovar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,



Asesor de tesis

Cc.
Facultad
Oficina de Grados y Títulos
Interesado(a)

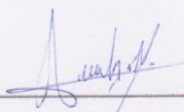
DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, Johana Aracely Romero Marin, identificado(a) con Documento Nacional de Identidad No. 74296504, de la E.A.P. de Tecnología Médica - Especialidad en Laboratorio Clínico y Anatomía Patológica de la Universidad Continental, declaro bajo juramento lo siguiente:

1. La tesis titulada: "Calidad de atención y Nivel de Satisfacción del Donante de Sangre en el Contexto Pandemia COVID - 19 en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé - Huancayo 2022", es de mi autoría, la misma que presento para optar el Título Profesional de Licenciado en Tecnología Médica con especialidad en Laboratorio Clínico y Anatomía Patológica.
2. La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por lo que no atenta contra derechos de terceros.
3. La tesis es original e inédita, y no ha sido realizado, desarrollado o publicado, parcial ni totalmente, por terceras personas naturales o jurídicas. No incurre en autoplagio; es decir, no fue publicado ni presentado de manera previa para conseguir algún grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, pues no son falsos, duplicados, ni copiados, por consiguiente, constituyen un aporte significativo para la realidad estudiada.

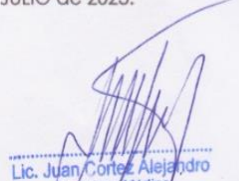
De identificarse fraude, falsificación de datos, plagio, información sin cita de autores, uso ilegal de información ajena, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a las acciones legales pertinentes.

06 de JULIO de 2023.



Johana Aracely Romero Marin.

DNI. No. 74296504



Lic. Juan Cortez Alejandro
Tecnólogo Médico
Especialista en Hemoterapia
y Banco de Sangre
CTMP N° 4088 - RNE N° 0082

Cc.
Facultad
Oficina de Grados y Títulos
Interesado(a)

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, Graciela Vilcatoma Curo, identificado(a) con Documento Nacional de Identidad No. 20040604, de la E.A.P. de Tecnología Médica - Especialidad en Laboratorio Clínico y Anatomía Patológica de la Universidad Continental, declaro bajo juramento lo siguiente:

1. La tesis titulada: "Calidad de atención y Nivel de Satisfacción del Donante de Sangre en el Contexto Pandemia COVID - 19 en el Hospital Nacional Ramiro Priale Priale - Huancayo 2022", es de mi autoría, la misma que presento para optar el Título Profesional de Licenciado en Tecnología Médica con especialidad en Laboratorio Clínico y Anatomía Patológica.
2. La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por lo que no atenta contra derechos de terceros.
3. La tesis es original e inédita, y no ha sido realizado, desarrollado o publicado, parcial ni totalmente, por terceras personas naturales o jurídicas. No incurre en autoplagio; es decir, no fue publicado ni presentado de manera previa para conseguir algún grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, pues no son falsos, duplicados, ni copiados, por consiguiente, constituyen un aporte significativo para la realidad estudiada.

De identificarse fraude, falsificación de datos, plagio, información sin cita de autores, uso ilegal de información ajena, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a las acciones legales pertinentes.

06 de JULIO de 2023.



Graciela Vilcatoma Curo.

DNI. No. 20040604



Lic. Juan Cortez Alejandro
Tecnólogo Médico
Especialista en Hemoterapia
y Banco de Sangre
CTMP N° 4988 - RNE N° 0082

Cc.
Facultad
Oficina de Grados y Títulos
Interesado(a)

CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL DONANTE DE SANGRE EN EL CONTEXTO PANDEMIA COVID - 19 EN EL HOSPITAL NACIONAL RAMIRO PRIALÉ PRIALÉ - HUANCAYO 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	1%
2	repositorio.udes.edu.co Fuente de Internet	1%
3	Submitted to Universidad de San Martin de Porres Trabajo del estudiante	1%
4	recursosbiblio.url.edu.gt Fuente de Internet	1%
5	www.uv.mx Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Ministerio de Defensa Trabajo del estudiante	1%
7	tesis.unap.edu.pe Fuente de Internet	1%

8	fipcaec.com Fuente de Internet	1%
9	repositorio.escuelamilitar.edu.pe Fuente de Internet	1%
10	esfap.edu.pe Fuente de Internet	1%
11	Submitted to Universidad Internacional de la Rioja Trabajo del estudiante	1%
12	idoc.pub Fuente de Internet	1%
13	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
14	Submitted to College of Alameda Trabajo del estudiante	1%
15	vsip.info Fuente de Internet	1%
16	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	1%
17	repositorio.unica.edu.pe Fuente de Internet	<1%
18	Submitted to National University College - Online Trabajo del estudiante	<1%

19	repositorio.udch.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
20	www.theibfr.com Fuente de Internet	<1 %
21	qdoc.tips Fuente de Internet	<1 %
22	Submitted to unjbg Trabajo del estudiante	<1 %
23	scielosp.org Fuente de Internet	<1 %
24	www.quadernsdigitals.net Fuente de Internet	<1 %
25	Sergio Armando Dextre-Vilchez, Richard Jeremy Febres-Ramos, Miguel Raúl Mercado-Rey. "SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN UN HOSPITAL PERUANO DURANTE LA PANDEMIA POR COVID-19", Revista Científica Ciencia Médica, 2022 Publicación	<1 %
26	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %
27	"Tendencias en la investigación universitaria. Una visión desde Latinoamérica. Volumen XII", Alianza de Investigadores Internacionales SAS, 2020 Publicación	<1 %

28

Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola

Trabajo del estudiante

<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 40 words

Excluir bibliografía

Activo

AGRADECIMIENTO

Al Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo quienes nos abrieron las puertas para poder realizar el presente trabajo de investigación.

Al jefe del Servicio de Banco de Sangre y Hemoterapia del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de la ciudad de Huancayo quien nos brindó las facilidades del caso para poder ingresar al servicio y demostró interés para que se realice el presente estudio.

A todo el personal, por su apoyo incondicional, transmitiéndonos su conocimiento para cumplir nuestras expectativas, y de siempre ir por constante mejora para ser buenos profesionales; por su tiempo y ayuda incondicional mientras realizábamos la presente tesis.

DEDICATORIA

A nuestro Padre celestial quien nos protege, nos guía y nos da su amor para vencer todos los desafíos y cumplir el plan que tiene trazado para nosotras.

A nuestras familias, quienes fueron el principal motor para nuestra superación y construcción de nuestra vida profesional, brindándonos humildad, responsabilidad y superación.

ÍNDICE

Agradecimiento	ix
Dedicatoria	x
Índice	xi
Índice de tablas	xiii
Índice de figuras	xiv
Resumen	xv
Abstract	xvi
Introducción	xvii
Capítulo I	18
Planteamiento del estudio	18
1.1. Delimitación de la investigación	18
1.1.1. Territorial	18
1.1.2. Temporal	18
1.1.3. Conceptual	18
1.2. Planteamiento del problema	18
1.3. Formulación del problema.....	19
1.3.1. Problema general.....	19
1.3.2. Problemas específicos	20
1.4. Objetivos de la investigación	20
1.4.1. Objetivo general	20
1.4.2. Objetivos específicos	20
1.5. Justificación de la investigación.....	21
Capítulo II	23
Marco teórico	23
2.1. Antecedentes de investigación	23
2.1.1. Artículos científicos	23
2.1.2. Tesis nacionales e internacionales	25
2.2. Bases teóricas	30
2.2.1. Calidad de atención.....	30
2.2.1.1. Enfoque de la evaluación de calidad de atención.....	31
2.2.1.2. Dimensiones de la calidad.....	32
2.2.2. Satisfacción del usuario	33
2.2.3. Clasificación de donantes.....	33
2.3. Definición de términos básicos	34

2.3.1. Calidad	34
2.3.2. Satisfacción	35
2.3.3. Donante de sangre	36
Capítulo III	37
Hipótesis y variables	37
3.1. Hipótesis	37
3.1.1. Hipótesis general	37
3.1.2. Hipótesis específicas	37
3.2. Identificación de las variables	38
3.3. Operacionalización de las variables	38
Capítulo IV	41
Metodología	41
4.1. Enfoque de la investigación	41
4.2. Tipo de investigación	41
4.3. Nivel de investigación	41
4.4. Métodos de investigación	42
4.5. Diseño de la investigación	42
4.6. Población y muestra	42
4.6.1. Población	42
4.6.2. Muestra	43
4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	44
4.7.1. Técnicas	44
4.7.2. Instrumentos	44
Capítulo V	48
Resultados y discusión	48
5.1. Descripción del trabajo de campo	48
5.2. Presentación de resultados	49
5.3. Contrastación de resultados	52
5.4. Discusión de resultados	58
Conclusiones	63
Recomendaciones	64
Lista de referencias	65
Anexos	69

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables	39
Tabla 2. Prueba de confiabilidad al cuestionario: Calidad de atención.....	45
Tabla 3. Prueba de confiabilidad al cuestionario: Nivel de satisfacción.....	45
Tabla 4. Interpretación del coeficiente alfa de Cronbach.....	46
Tabla 5. Interpretación del coeficiente de validez de contenido	46
Tabla 6. Estadístico de la edad.....	49
Tabla 7. Nivel académico de los donantes	50
Tabla 8. Nivel de calidad de atención y sus dimensiones	51
Tabla 9. Nivel de satisfacción del donante.....	52
Tabla 10. Prueba de normalidad de las variables	52
Tabla 11. Correlación entre la calidad de atención y satisfacción del donante	53
Tabla 12. Correlación entre la capacidad de respuesta y satisfacción del donante	54
Tabla 13. Correlación entre la empatía del profesional y satisfacción del donante	55
Tabla 14. Correlación entre la seguridad del profesional y satisfacción del donante	56
Tabla 15. Correlación entre la fiabilidad del profesional y satisfacción del donante.....	57
Tabla 16. Correlación entre la percepción de elementos tangibles en el servicio y satisfacción del donante.....	58

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Cantidad de participantes según sexo	49
Figura 2. Edad de los pacientes.....	50
Figura 3. Tipo de donación de sangre	51

RESUMEN

El presente trabajo de tesis tuvo como **objetivo** determinar la relación que existe entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del donante de sangre en el contexto de pandemia covid-19 en el hospital nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo, 2022. **Metodología:** fue de estudio cuantitativo, de tipo transaccional correlacional, de nivel descriptivo prospectivo, con método hipotético deductivo y con un diseño no experimental correlacional. La muestra estuvo conformada por 234 donantes del servicio de Banco de Sangre del hospital nacional Ramiro Prialé Prialé de Huancayo. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y los instrumentos fueron dos cuestionarios; calidad de atención basado en el cuestionario Servqual y nivel de satisfacción elaborado mediante la guía ACSI. Se utilizó el software IBM SPSS 27.0 para analizar la base de datos, para la prueba de hipótesis primero se calculó la prueba de normalidad utilizando el estadístico Kolmogórov-Smirnov, como resultado arrojó valores p menores a 0,05 lo que significa que las variables en la muestra son distintas a la distribución normal, por lo que, para las correlaciones se usó el estadístico rho de Spearman. **Resultados:** de los 234 donantes 124 eran de sexo masculino y 110 de sexo femenino, con edades de 18 a 64 años, 128 donantes tenían educación universitaria, 59 donantes educación técnica superior, 44 donantes secundaria completa y 3 donantes primaria completa, el tipo de donante era de 3 tipos, 70,09 % (164) de donantes era de reposición, 29,49 % (69) de donantes era voluntario, y 0,43 % (1) de donantes autólogo. El coeficiente de correlación rho de Spearman fue 0,422 ($p < 0,05$), por tanto, existe una relación significativa entre la calidad de atención con el nivel de satisfacción del donante de sangre. Las dimensiones como capacidad de respuesta, empatía, seguridad, fiabilidad y percepción de elementos tangibles, con resultados de rho de Spearman 0,387 (valor $p < 0,05$), 0,443 (valor $p < 0,05$), 0,318 (valor $p < 0,05$), 0,376 (valor $p < 0,05$), 0,334 (valor $p < 0,05$), evidenciando así que existe una relación significativa entre cada una de las dimensiones con el nivel de satisfacción del donante de sangre. **Conclusión:** La calidad de atención y sus dimensiones tienen una relación significativa con la satisfacción del donante de sangre, lo que significa que si la calidad de atención y cada una de sus dimensiones aumenta, también aumentará la satisfacción del donante.

Palabras claves: calidad, dimensiones, donante de sangre, satisfacción

ABSTRACT

The objective of this thesis was to determine the relationship between the quality of care and the level of satisfaction of blood donors in the COVID-19 pandemic context at the Ramiro Priale Priale national hospital in Huancayo in 2022. **The methodology** was a quantitative study, of a correlational transactional type, with a prospective descriptive level, using a hypothetical deductive method and a non-experimental correlational design. The sample consisted of 234 donors from the Blood Bank Service of the Ramiro Priale Priale National Hospital in Huancayo. Data collection technique was survey and the instruments used were two questionnaires: Quality of care based on the Servqual questionnaire, and level of satisfaction developed using the ACSI guide. IBM SPSS 27.0 software was used to analyze the database. For hypothesis testing, the normality test using the Kolmogorov-Smirnov statistic was first calculated, which resulted in p-values less than 0.05, indicating that the variables in the sample are different from normal distribution. Therefore, Spearman's Rho statistic was used for correlations. **Results** showed that out of 234 donors, 124 were male and 110 were female, aged 18 to 64 years. 128 donors had university education, 59 had higher technical education, 44 had completed secondary education, and 3 had completed elementary education. There were 3 types of donors, with 70.09% (164) replacement donors, 29.49% (69) voluntary donors, and 0.43% (1) autologous donor. Spearman's Rho correlation coefficient was 0.422 ($p < 0.05$), indicating a significant relationship between the quality of care and the level of satisfaction of blood donors. Dimensions such as responsiveness, empathy, security, reliability, and tangible elements perception, with Spearman's Rho results 0.387 ($p < 0.05$), 0.443 ($p < 0.05$), 0.318 ($p < 0.05$), 0.376 ($p < 0.05$), and 0.334 ($p < 0.05$), thus showing that there is a significant relationship between each of the dimensions with the level of satisfaction of the blood donors. In conclusion, the quality of care and its dimensions have a committed relationship with the satisfaction of blood donors. This means that if the quality of care and each of its dimensions increase the satisfaction of the donor will also increase.

Keywords: blood donor, dimensions, quality, satisfaction

INTRODUCCIÓN

De acuerdo con la definición de la Organización Panamericana de la Salud (OPS) y Organización Mundial de la Salud (OMS), las transfusiones de sangre son muy importantes porque protegen la salud y la vida de los pacientes, en la actual pandemia por covid-19 las donaciones de sangre son muy necesarias más que nunca (1).

Los bancos de sangre deben estar preparados para actuar rápidamente a cambios en situación pandémica, como también difundir el apoyo y la coordinación entre los involucrados en el sistema de donaciones y transfusiones de sangre y de esa manera ayudar a mantener el suministro de sangre y componentes sanguíneos.

Según Arias et al. (2) los centros de banco de sangre públicos son muy importantes por la gran demanda de sangre para abastecer los hospitales, para promover las donaciones, primero tuvieron que identificar algunos aspectos de la donación para luego incentivarlos, ya que su investigación sirvió para resaltar y descubrir las experiencias y percepciones sobre la donación de los que donaron sangre en un hospital público del Perú.

Gaspar (3) en su estudio, basado en la teoría de la satisfacción del usuario y la actitud profesional, propuso un modelo de planificación, gestión y evaluación que puede mejorar la fidelización de los donantes y realizó a 300 donantes una encuesta en el banco de sangre. Concluyendo que las actitudes profesionales contribuyen en la decisión de los donantes de volver a donar. La satisfacción con los servicios recibidos, las etapas de pre-donación, donación y post-donación, la infraestructura, insumos, protocolos de seguridad del donante y los profesionales de la salud entre otros factores y recursos, también pueden influir en la decisión de regresar del donante.

Una de las estrategias para que las personas acudan a donar es el tipo de calidad de atención que reciben por el profesional del Banco de Sangre. Por lo cual se elabora la presente tesis, con un objetivo de determinar la relación que existe entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del donante de sangre en el contexto de pandemia covid-19 en el hospital nacional Ramiro Priale Priale, Huancayo, 2022, y de esta manera abstraer las experiencias en la donación de sangre cuyos aspectos positivos y negativos en este proceso servirán para conocer las percepciones de los donantes.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1. Delimitación de la investigación

1.1.1. Territorial

El estudio de investigación se efectuó en el servicio de Banco de Sangre del hospital nacional Ramiro Priale Priale, provincia de Huancayo, región Junín.

1.1.2. Temporal

Los datos recolectados se efectuaron en diciembre de 2022.

1.1.3. Conceptual

Este estudio fue de alcance correlacional, ya que estudia la relación entre las diferentes dimensiones de Calidad de atención (capacidad de respuesta, empatía, fiabilidad, seguridad y elementos tangibles) y el Nivel de satisfacción general que perciben los donantes de sangre.

1.2. Planteamiento del problema

La OMS manifestó que «la transfusión de sangre y sus productos salvan millones de vidas al año, son elementos importantes para el tratamiento de diversas patologías, es una necesidad universal, y en muchos países los servicios de sangre siguen teniendo problemas para ofrecer sangre y productos sanguíneos suficientes» (4).

Marrugo et al. (5) mencionaron las diversas estrategias que proponen para que incrementen la donación voluntaria y habitual de sangre durante la crisis del covid-19, mediante la calidad de atención de los servicios y lograr tener donantes fieles.

Gutiérrez (6) en su investigación mencionó que la escasez de donantes es un problema a nivel mundial esto a causa de que existen mitos y temores que desfavorecen para una buena cultura de donación. Acotando también que la donación de sangre es realizada por un donante, por ello, es importante brindarle una buena atención, desde el momento que ingresa al departamento de Banco de Sangre y durante todo el proceso de donación.

Tacsá (7) en su investigación mencionó que la capacidad de mejorar la calidad de atención y promover actitudes favorables para una donación futura ayudará a focalizar aspectos en calidad de atención (capacidad de respuesta, empatía, seguridad, fiabilidad, elementos tangibles) repercutiendo con mayor satisfacción.

Meléndez (8) mencionó que se necesita conocer el grado de satisfacción de la gran cantidad de donantes que se atienden en el hospital Rebagliati Martins, con la finalidad de plantear modelos de atención para fidelizarlos, para ello se evaluó la calidad de atención en sus distintas dimensiones al personal según la metodología Servqual.

Para poder fidelizar a los donantes y no dejar desabastecido al servicio de Banco de Sangre y viendo que es de vital importancia la manera de atención hacia los donantes, se plantea el problema bajo la perspectiva de conocer el nivel de satisfacción del donante de sangre en cuanto la evaluación de las dimensiones en la calidad de atención por parte del profesional del servicio de Banco de Sangre, con lo que se determina finalmente la relación existente entre las dos variables del presente estudio.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Qué relación existe entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del donante de sangre en el contexto de pandemia covid-19 en el hospital nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo, 2022?

1.3.2. Problemas específicos

¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta del servicio de Banco de sangre y el nivel de satisfacción del donante de sangre en el contexto de pandemia covid-19 en el hospital nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo, 2022?

¿Qué relación existe entre la empatía del profesional que atiende en el servicio de Banco de Sangre y el nivel de satisfacción del donante de sangre en el contexto de pandemia covid-19 en el hospital nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo, 2022?

¿Qué relación existe entre la seguridad del profesional del servicio de Banco de Sangre y el nivel de satisfacción del donante de sangre en el contexto de pandemia covid-19 en el hospital nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo, 2022?

¿Qué relación existe entre la fiabilidad del profesional del servicio de Banco de Sangre y el nivel de satisfacción del donante de sangre en el contexto de pandemia covid-19 en el hospital nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo, 2022?

¿Qué relación existe entre la percepción de los elementos tangibles del servicio de Banco de Sangre y el nivel de satisfacción del donante de sangre en el contexto de pandemia covid-19 en el hospital nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo, 2022?

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del donante de sangre en el contexto de pandemia covid-19 en el hospital nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo, 2022

1.4.2. Objetivos específicos

Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta del servicio de Banco de Sangre y el nivel de satisfacción del donante de sangre en el contexto de pandemia covid-19 en el hospital nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo, 2022.

Determinar la relación que existe entre la empatía del profesional que atiende en el servicio de Banco de Sangre y el nivel de satisfacción del donante de sangre en el contexto de pandemia covid-19 en el hospital nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo, 2022.

Determinar la relación que existe entre la seguridad del profesional del servicio de Banco de Sangre y el nivel de satisfacción del donante de sangre en el contexto de pandemia covid-19 en el hospital nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo, 2022.

Determinar la relación que existe entre la fiabilidad del profesional del servicio de Banco de Sangre y el nivel de satisfacción del donante de sangre en el contexto de pandemia covid-19 en el hospital nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo, 2022.

Determinar la relación que existe entre la percepción de los elementos tangibles del servicio de Banco de Sangre y el nivel de satisfacción del donante de sangre en el contexto de pandemia covid-19 en el hospital nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo, 2022.

1.5. Justificación de la investigación

En Perú, el sistema de salud es fragmentado, segmentado y precario que genera una variabilidad alta en los procesos organizacionales y de gestión, lo que se traduce en deficiencias que existe en calidad de atención.

Según la OMS, «a medida que los países se comprometen a lograr la salud para todos, es importante y necesario considerar cuidadosamente la calidad de la atención y los servicios de salud» (9).

A la fecha, el número de donaciones de sangre en el Perú es muy baja, teniendo en cuenta que los centros de banco de sangre tienen una enorme necesidad por tener donantes fidelizados, reiterativos y de esa manera contar con sangre y hemocomponentes.

Es importante que se brinde un trato y una atención adecuada al donante de sangre, dándoles confianza, seguridad y aclarándoles todas sus dudas, para que de esa manera puedan retornar. Los bancos de sangre son de vital importancia para salvar vidas de las personas, esto lo realizan al estar abastecidos con hemocomponentes para luego ser transfundidos a pacientes que lo requieran.

Con la presente tesis se llega a identificar la relación que existe entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en los donantes de sangre del hospital nacional Ramiro Prialé Prialé de la ciudad de Huancayo, con esta información se busca mejorar la atención en las diferentes áreas del servicio de Banco de Sangre, así mismo, las percepciones y expectativas de los donantes ayudará a comprobar las deficiencias que existe en el servicio, lo que conducirá a incorporar estrategias de mejora continua y establecer un modelo a extrapolarse para otros bancos de sangre.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de investigación

2.1.1. Artículos científicos

Febres et al. (10) en el artículo «Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo, Perú» plantearon como objetivo «determinar la satisfacción de la calidad del servicio de los usuarios de consulta externa de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo, Perú», para ello utilizaron un estudio observacional, descriptivo con corte transversal, la muestra fue de 292 pacientes, el instrumento fue una encuesta basada en un cuestionario estandarizado Servqual. El resultado obtenido fue que del total de la muestra, el 60.3 % quedó satisfecho y el 39.4 % insatisfecho con la atención; respecto a las dimensiones de la calidad de la atención, la dimensión seguridad obtuvo 86.8 %, empatía obtuvo 80.3 % donde evidenciaron estar satisfechos. Insatisfechos quedaron las dimensiones aspectos tangibles con 57.1 %, capacidad de respuesta con 55,5 % y fiabilidad con 53,2 %. Concluyendo, el sistema de salud debe implementar mejores estrategias en la atención para así garantizar una oportuna atención y de calidad a los pacientes.

Hernández et al. (11) en el artículo «Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados» plantearon como objetivo «estimar la satisfacción con la atención en salud recibida en los establecimientos del Ministerio de Salud (Minsa) en el Perú y determinar sus factores asociados en adultos peruanos», para ello utilizaron el estudio analítico con

un corte transversal, los datos que utilizaron fueron de la Encuesta Nacional de Hogares sobre Condiciones de Vida y Pobreza (Enaho 2018), la muestra fue de 14 206 adultos de una población de 7 684 602, la satisfacción con la atención recibida se calificó con una escala de Likert de muy mala, mala, buena, muy buena; utilizó un modelo logístico ordinal generalizado. El resultado que obtuvo fue, satisfacción con el servicio recibido el 74,3 % de los individuos calificaron que fue bueno o muy bueno; los que padecen de enfermedad crónica y tener una lengua materna nativa o vivir en una población aglomerada mayor de 2000 personas calificaron menor satisfacción en la atención recibida, vivir en la selva dio mayor satisfacción con la atención. Concluyendo, de cada cuatro usuarios externos tres califican como buena o muy buena a la atención recibida en los establecimientos del Minsa. Hallaron subgrupos poblacionales con una satisfacción menor a la atención recibida. Reiterar en la mejora de la satisfacción de estos usuarios ayudará a mejorar la calidad de la atención en el Minsa, el mayor prestador de salud en Perú.

Arias et al. (2) en el artículo científico «Experiencias y percepciones de los donantes de sangre sobre la donación en un hospital público del Perú» plantearon el objetivo «conocer las experiencias y percepciones de donantes de sangre en un hospital público», para ello utilizaron un estudio de enfoque cualitativo con orientación fenomenológica, la muestra fue conformada por 12 donantes, el instrumento que utilizaron fue de entrevistas semiestructuradas a profundidad y nota de campo. El resultado obtenido fue de 12 donantes 3 fueron voluntarios y 9 por reposición, 8 donantes calificaron positivamente con el tiempo de espera para la atención que fue rápida, brindaron la información adecuada de los procesos y donación, brindaron confort y seguridad durante el proceso de extracción, los donantes voluntarios tuvieron preferencia en la atención y les agradó; en los negativos está la escasez de publicidad y difundir la donación voluntaria de sangre. Concluyendo que la percepción de los donantes al recibir una atención de calidad fue favorable, confirmando su deseo de participar en donaciones futuras. Los entrevistados no estaban informados respecto a la posibilidad de realizar donaciones de sangre voluntarias.

Bothia (12) en su artículo científico «Evaluación del impacto percibido en la calidad de atención al donante del Banco de Sangre del hospital universitario Erasmo Meoz de Cúcuta en el primer semestre del 2017, con el fin de fortalecer la cultura de donación voluntaria y altruista de sangre» planteó como objetivo «evaluar el impacto

percibido en la calidad de atención al donante del Banco de Sangre del hospital universitario Erasmo Meoz de Cúcuta, en el primer semestre del 2016 con el fin de fortalecer la cultura de donación voluntaria y altruista de sangre», para ello utilizó el tipo de investigación de campo, de nivel descriptivo, con una muestra de estudio de 50 donantes, el instrumento que utilizó fue de una encuesta estructurada. El resultado obtenido fue, la percepción de la actitud del profesional de banco de sangre es calificado excelente (70 %), la presentación del profesional de banco de sangre fue calificado excelente (90 %), respecto a la información brindada sobre el proceso de donación de sangre fue calificado excelente (80 %), la privacidad brindada en la entrevista fue calificado excelente (90 %), respecto a si fueron resueltas sus dudas e inquietudes fue calificado excelente (90 %), respecto a bioseguridad del personal de banco de sangre fue calificado excelente (100 %), respecto a las instalaciones fue calificado excelente (90 %), respecto a la limpieza fue calificada excelente (80 %), respecto al proceso de flebotomía fue calificado excelente (100 %), respecto a la comodidad y seguridad en el proceso de donación fue calificado excelente (90 %), respecto al tiempo de atención fue calificado excelente (90 %), respecto a los horarios ofrecidos fue calificado excelente (80 %), respecto a la publicidad informativa sobre la donación fue calificada regular (70 %), respecto a la conformidad del refrigerio fue calificado regular (60 %). Concluyó que el estudio realizado demuestra que a menor calidad de atención mayor es el índice de deserción de los donantes, creando percepciones falsas.

2.1.2. Tesis nacionales e internacionales

Tesis nacionales

Torres (13) en su tesis «Influencia de la satisfacción de los donantes de sangre en la intención de una futura donación» planteó como objetivo «determinar la influencia de la satisfacción de los donantes de sangre en la intención de una futura donación en el servicio de Hemoterapia y Banco de Sangre del hospital Carlos Alberto Según Escobedo de Arequipa, 2020» para ello utilizó el estudio observacional, de corte transversal y correlacional, la muestra fue de 368 donantes, la técnica que utilizó fue una encuesta personalizada con un instrumento de medición SERVQHOS que constó de 19 ítems, utilizó un estadístico descriptivo, de análisis bivariado (chi cuadrado) y regresión logística que evaluó la relación de las variables independientes y la intención de una futura donación. El resultado obtenido fue de regular a mala la satisfacción de los donantes, satisfechos con la atención el 52.40 %, la intención de una futura donación el 72.60 % de donantes confirmó el deseo de regresar,

encontrando así la relación significativa entre las variables. Concluyó, que se encontró la satisfacción de los donantes de sangre con la atención recibida, lo que influye positivamente a que puedan donar futuramente en el servicio de Hemoterapia y Banco de Sangre del hospital Carlos Alberto Seguin Escobedo EsSalud.

Meléndez (8) en su tesis «Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del donante de sangre del hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2020» planteó como objetivo «determinar cómo la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del donante de sangre del hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2020» para ello utilizó el estudio de enfoque cuantitativo, no experimental, diseño correlacional y con un corte transversal, la muestra fue de 234 donantes de sangre, la técnica fue una encuesta, el instrumento que utilizó fue de dos cuestionarios uno para calidad de atención y otro para la satisfacción, utilizó el SPSS 26.0 para el análisis estadístico descriptivo e inferencial. El resultado que obtuvo fue el coeficiente de rho de Spearman = 0.684, con $p < 0.05$ y nivel de confianza del 95 %, esto indica la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del donante de sangre es moderada y directamente proporcional. Llegó a la conclusión que la calidad de servicio de Banco de Sangre y la satisfacción del donante de sangre del hospital es estadísticamente significativo, moderada y directamente proporcional, cuanto mejor es el servicio brindado, mayor es la satisfacción de los donantes de sangre.

Taco (14) en su tesis «Factores relacionados a la percepción de la calidad de atención en pacientes que acuden al laboratorio de un hospital estatal en Arequipa, mayo, 2021» planteó como objetivo «determinar cuáles son los factores que se encuentran relacionados con la percepción de la calidad de atención en pacientes que acuden al laboratorio de un hospital estatal» para ello utilizó un estudio prospectivo, de corte transversal observacional esto según Althman y Douglas y de tipo explicativo correlacional, la muestra que usó fue por conveniencia con un instrumento que constó de un cuestionario SERVQHOS modificado de 19 ítems evaluado por una escala de Likert, el análisis estadístico que utilizó fue descriptivo, utilizó la técnica estadística del chi cuadrado para asociar las variables. El resultado que obtuvo fue que los pacientes mayores de 50 años fueron el 38 % y femeninos el 68.40 %; pacientes insatisfechos con la atención fueron el 35.40 %, el 64.60 % demostró satisfacción, de los pacientes de 30 a 50 años el 50 % se encuentra insatisfecho, sexo femenino el 37 % insatisfecho; los de instrucción primaria el 47 % insatisfecho; de consultorios no quirúrgicos el 37.10 % insatisfecho; de patologías crónicas el 37.80 % insatisfecho;

residencia en provincias el 53.30 % insatisfecho; y en tiempo de espera más de 30 minutos el 61.90 % está insatisfecho. Llegó a la conclusión que la percepción de la calidad de atención de los pacientes que acuden al laboratorio el 35,40 % reportó insatisfacción con la atención, por lo contrario, el 64.60 % reportó estar satisfecho con la atención.

Luna (15) en su tesis. «Calidad de atención y satisfacción del donante en el servicio de Banco de Sangre en un hospital de Moquegua, 2021» planteó el objetivo «determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del donante en el servicio de Banco de Sangre en un hospital de Moquegua, 2021» para ello utilizó un estudio de enfoque cuantitativo con un diseño no experimental, correlacional y corte transversal, la muestra fue de 50 donantes, utilizó el software SPSS 21.0 para el análisis estadístico, para la prueba de hipótesis utilizó el coeficiente de correlación de Spearman. El resultado que obtuvo fue que del total de donantes el 82% se siente satisfecho. El 80 % califica a la calidad de atención muy buena; la correlación entre la calidad de atención y satisfacción del donante arrojó un coeficiente de 0.717 indicando que hay una relación significativa, alta y directamente proporcional entre la calidad de atención y satisfacción del donante; con respecto a las dimensiones, seguridad y empatía arrojaron una relación significativa y alta, capacidad de respuesta y elementos tangibles arrojaron una relación significativa y moderada, y fiabilidad arrojó una valoración significativa baja. Llegó a la conclusión que hay una relación significativa, alta y directamente proporcional entre la calidad de atención y la satisfacción del donante en el servicio de Banco de Sangre en un hospital de Moquegua, 2021.

Aliano (16) en su tesis «Satisfacción en donantes de plaquetoféresis del servicio de Banco de Sangre del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas» planteó como objetivo «determinar el grado de satisfacción en los donantes de plaquetoféresis en el servicio de Banco de Sangre del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas de 2016» para ello utilizó un estudio observacional, de tipo descriptivo, prospectivo con corte transversal, la muestra que utilizó fue 188 donantes de plaquetoféresis. El instrumento para medir el grado de satisfacción fue el Servqual, el análisis descriptivo se midió mediante frecuencia absoluta, relativas, utilizó la correlación de Spearman para la correlación entre el tiempo de proceso y el grado de satisfacción. El resultado que obtuvo fue la edad promedio de 32.7 +/- 9.4 años que comprende entre los 18 a 55 años, el 76.6 % fue varón, con educación secundaria fue 50.5 %, en relación al grado de satisfacción, el nivel bajo fue de 77.1 %, tan solo el 16

% mostró el nivel alto y el nivel medio fue tan solo de 6.9 %, en relación a sus dimensiones, en fiabilidad fue de 73.9 %, capacidad de respuesta fue de 73.4 %, seguridad fue de 67.6 %, empatía fue de 61.2 %, y aspectos tangibles fue de 63.8 % que mostró baja satisfacción. Concluyendo que un gran número de donantes que son el 77.1 % presentó niveles bajos de satisfacción con el proceso de donación, por dimensiones y global.

Tesis internacionales

Gaspar (3) en su tesis «Análisis de la satisfacción de los donantes de sangre en relación de las actitudes del personal de salud del Banco de Sangre del hospital Teodoro Maldonado Carbo y propuesta de un plan de fidelización» planteó como objetivo «analizar el nivel de satisfacción de los donantes voluntarios en relación con las actitudes del personal de salud del Banco de Sangre del hospital Teodoro Maldonado Carbo, con el fin de plantear un plan de fidelización» para ello utilizó un estudio de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, tipo descriptivo y corte transversal, la población fue de 1350 donantes con una muestra de 300 donantes, que fue hallada mediante la fórmula de muestreo probabilístico. El resultado que obtuvo fue, el nivel de insatisfacción del donante de sangre fue del 55.55 % y con respecto al nivel de satisfacción del donante de sangre fue en un 44.45 %. Concluyendo que en su trabajo de investigación sí se llegó a cumplir la hipótesis porque la satisfacción de los donantes de sangre fue muy baja con respecto a las actitudes que brinda el personal de salud. El 50 % está satisfecho o muy satisfecho con la actitud de información oportuna y eficaz, 48 % está satisfecho o muy satisfecho con la actitud amable, cordial y respetuosa, 80 % está insatisfecho y muy insatisfecho en cuanto a la actitud de agradecimiento por lo valioso del acto de donar sangre. La actitud de orientación y colaboración adecuada por parte del personal de salud fue de 89 % de satisfecho y muy satisfecho, que fue la mejor evaluada.

Botón (17) en su tesis «Satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el centro de atención permanente CAP de Cunén, Quiché, Guatemala, 2017» planteó como objetivo «determinar la satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el CAP de Cunén, departamento de El Quiché» utilizó un estudio de enfoque cuantitativo, descriptivo y de corte transversal, con una muestra conformada por 103 usuarios, el instrumento que utilizó fue un cuestionario que se le dio a cada paciente. El resultado obtenido fue que el personal de enfermería los llama por su nombre al paciente 97 %, respetaron su

privacidad 76 %, proporcionaron trato amable 70 %, orientaron en cuanto a sus medicamentos 88 %, cuidados 88 %, y próxima cita 70 %, le brindaron confianza al consultar sus problemas de salud y durante la consulta 71 %, le resolvieron sus dudas 85 %, están insatisfechos en cuanto a que no se les brindan charlas educativas 70 %, tiempo de espera no es adecuada 33 %. Llegó a la conclusión con respecto a los elementos, le llaman por su nombre, el tiempo de espera es adecuado, le proporcionaron trato amable, respetaron su privacidad, le orientaron de cómo debe tomar sus medicamentos, le informaron de los cuidados y anotaron con claridad su próxima cita, quedaron satisfechos con la atención que le prestaron durante su estadía, se encontró un porcentaje alto con relación a la satisfacción del usuario. Y que un 29 % no está satisfecho con la atención brindada por el profesional de enfermería. Dentro de la investigación es un porcentaje bajo, pero se le debe prestar atención.

Santay (18) en su tesis «Evaluación de la calidad en la atención al donador en un Banco de Sangre de la ciudad de Guatemala, 2017» planteó como objetivo «evaluar la calidad de la atención al donador de sangre mediante la estimación del grado de satisfacción del servicio recibido, en un banco de sangre de la ciudad de Guatemala en el 2017» para ello utilizó un estudio descriptivo, el método aleatorio simple donde todos los donantes fueron incluidos en la muestra, el instrumento fue una encuesta. El resultado obtenido fue que el 39 % tiene un nivel educativo medio, 25 % un nivel universitario, 22 % un nivel básico, 14 % un nivel primario, 64 % fue masculino, 36 % femenino; donantes repetitivos 52 %, donantes de reposición 99 %, y donante voluntario el 1 %; con respecto a la atención recibida el 80 % calificó como excelente, 42 % bueno, 5 % regular y 2 % deficiente.; a la pregunta de la entrevista si fueron claras y entendibles el 100 % no tuvo ningún problema en comprender las preguntas de la entrevista, con respecto a las condiciones ambientales el 61 % calificó como excelente a la limpieza de los ambientes, el 45 % calificó como bueno el estado de las instalaciones, el 31 % calificó como regular a las condiciones de la sala de espera y el 0 % calificó como deficiente a la comodidad de las instalaciones; con respecto al tiempo de espera para su donación el 81 % consideró que se tardaron, el 19 % opinó que fue muy tardado; con respecto a qué tan probable que usted done sangre de nuevo el 56 % confirmó que es tan probable que vuelvan, el 29 % que era muy probable, 13 % que es poco probable y 2 % nunca volvería a donar; y con respecto a cómo se lograría que más personas donen, el 32 % opinó que brinden más información, el 26 % opina con más motivación, 20 % indicó concientizando, 18 % indicó educando más y 4 % indicó no saber. Concluyendo que es de utilidad significativa la encuesta de

satisfacción realizada a los donantes con respecto al servicio y la atención que ofrece el banco de sangre para la mejora continua de la institución y el fortalecimiento de los procesos.

Orozco (19) en la tesis «Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en consulta externa, hospital militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños» planteó como objetivo «evaluar el grado de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en consulta externa del hospital militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños Managua, Nicaragua, febrero 2017» para ello utilizó un estudio descriptivo, corte transversal, la muestra fue constituida por 364 usuarios, el instrumento fue de una encuesta Servqual (5 dimensiones). El resultado obtenido fue que el 57 % era mujer, 69.4 % bachiller y universitario, y el 93 % son de área urbana, según las dimensiones, los resultados fueron bienes tangibles, donde 87.1 % percibió satisfacción, confiabilidad 70.3 % percibió satisfacción, responsabilidad 70 % percibió satisfacción, seguridad 74.2 % percibió satisfacción y empatía 73.8 % percibió satisfacción. Concluyendo que la dimensión de bienes tangibles fue el de mayor expectativa y la dimensión de seguridad el de menor expectativa, y según los usuarios están satisfechos con la calidad de atención recibida en el servicio de consulta externa de medicina general.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Calidad de atención

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define que «la calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud para las personas y las poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados. Se basa en conocimientos profesionales basados en la evidencia y es fundamental para lograr la cobertura sanitaria universal. Los servicios de calidad deben ser eficaz, seguro y centrado en las personas» (9).

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) define que la calidad de atención está centrada a los usuarios, familiares y comunidades, con niveles óptimos de eficiencia, seguridad, efectividad y oportunidad. El logro de estos atributos viene determinado por la disponibilidad de los servicios de salud transformando y fortaleciendo el sistema de salud (20).

Según el documento técnico RM 519-2006/Minsa, tal igual como lo define Avedis Donabedian «La calidad de la atención médica consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios para el usuario.» (21).

2.2.1.1. Enfoque de la evaluación de calidad de atención

Se clasifica en tres categorías:

A. Estructura

Determina ciertas cualidades de cada centro. En lo material están el dinero y equipos; en lo humano está la cantidad y evaluación del personal; y por último, en la organización se encuentran el personal médico y control de calidad (22).

B. Proceso

Da a conocer el método de trabajo, informar y recibir las necesidades de los pacientes a la hora de buscar e implementar ayuda, realizar un diagnóstico y recomendar un tratamiento.

C. Resultado

La buena atención al paciente y el gozo de buena salud. De igual manera, determinando el grado de satisfacción del paciente respecto de la asistencia. Este enfoque establece una estructura adecuada, un buen proceso aumenta la posibilidad de un buen resultado. Es importante establecer una relación entre, estructura, proceso y resultado para obtener una excelente evaluación de calidad.

Esta categoría se tiene que producir sobre la base de un análisis de las responsabilidades de cada profesional (22).

Para la OMS los servicios de salud de la calidad tienen que ser:

- Eficaz: brindar servicio de salud según evidencias.
- Seguro: evitar daños a las personas.

- Centrado en las personas: brindar atención, necesidades y valores individuales.

Para disfrutar los beneficios de calidad de una atención médica, los servicios de salud deben ser:

- Oportuno: los tiempos de espera reducidos.
- Equitativo: brindar atención equitativa (ubicación geográfica, situación socioeconómica, género y etnia).
- Integrado: proporcionar atención en la gama general de servicios de salud a lo largo del curso de la vida.
- Eficiente: aprovecha la utilidad de los recursos disponibles y evita el desperdicio (9).

2.2.1.2. Dimensiones de la calidad

- **Elementos tangibles**

Son instalaciones físicas, equipos, personal y materiales que se utilizan.

- **Capacidad de respuesta**

Es la atención y prontitud de respuesta a las preguntas, reclamos y problemas de los clientes.

- **Fiabilidad**

Es el cumplimiento de las promesas hechas por parte de la empresa, el convenio que se realiza acerca de las entregas, de las prestaciones de servicio, las soluciones de los problemas y de los precios.

- **Seguridad**

La seguridad implica credibilidad, integridad y honestidad. En esta dimensión, el cliente tiene la certeza de que serán resueltos sus problemas de la mejor manera posible por la empresa.

- **Empatía**

Es el trato, cortesía, amabilidad, respeto y consideración al usuario; voluntad para resolver sus problemas; interés para escuchar al usuario; gestionar, solucionar sus reclamos y sugerencias; tener horarios de atención flexibles, entre otros (23).

2.2.2. Satisfacción del usuario

La Asociación Española para la Calidad (AEC) menciona que en la UNEEN-ISO 9000:2005 define la satisfacción del usuario que es el resultado de la «percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos, incluso cuando los requisitos del cliente se han acordado con el mismo, esto no asegura necesariamente una elevada satisfacción del cliente» (24).

Los determinantes de la calidad percibida son la capacidad de respuesta, disponibilidad, confiabilidad, cortesía, fiabilidad, seguridad y profesionalismo. Son importantes para satisfacer, aumentar la lealtad de los donantes y utilizar su experiencia en el proceso de donación para promover una buena atención. (6).

Son de tres grados

- **Satisfacción completa**

Cuando se cumplen plenamente las expectativas de los usuarios.

- **Satisfacción intermedia**

Cuando las expectativas de los usuarios se cumplen parcialmente.

- **Insatisfacción**

Si no se cumplen las expectativas del usuario. (25).

2.2.3. Clasificación de donantes

Según la Resolución Ministerial N.º 468-2019 (Ley N.º 26454) Clasifica a los donantes de sangre de la siguiente manera:

Donante autólogo (donación dirigida a sí mismo) o donante alogénico (donación dirigida a otra persona). A su vez comprende a los donantes por reposición, voluntarios, y presuntamente remunerados.

- **Donación autóloga**

Es la donación que realiza una persona con la intención de contar con su propia sangre para su propia transfusión.

- **Donación voluntaria**

Es el acto de una persona que voluntariamente dona parte de su sangre.

- **Donación voluntaria de primera vez**

Una persona que dona sangre o hemocomponentes sanguíneos por primera vez y ha donado por primera vez dentro de los 12 meses.

- **Donación voluntaria repetitiva**

Las personas que donan sangre o hemocomponente con frecuencia suelen donar al menos 2 veces en 12 meses. Para los varones pueden donar cada 3 meses, para las mujeres pueden donar cada 4 meses, y para las plaquetas donadas por aféresis pueden donar cada dos semanas.

- **Donación por reposición**

Una persona dona sangre cuando la familia o la sociedad lo necesita.

- **Donación presuntamente remunerada**

Es cuando una persona dona sangre a cambio de una compensación económica (26).

2.3. Definición de términos básicos

2.3.1. Calidad

«La calidad es de nivel de perfección de un producto o servicio para el uso que se le pretende dar. Es decir que calidad es lo que el cliente desea. Según la norma internacional ISO 9000, la calidad es el grado en el que un conjunto de características cumple con ciertos requisitos. Los requisitos deben satisfacer las expectativas del cliente» (27).

Dimensiones de la calidad

- **Elementos tangibles**

Son aspectos físicos que el usuario percibe de la institución como material de comunicación, personal, equipos, instalaciones, comodidad y limpieza.

- **Capacidad de respuesta**

Es un servicio rápido y oportuno en un tiempo aceptable para el usuario y brindando respuestas de alta calidad.

- **Fiabilidad**

Es la capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.

- **Seguridad**

Inspirar confianza en el personal de atención de salud al demostrar, conocimiento, privacidad, cortesía, habilidades de comunicación.

- **Empatía**

Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y comprender y prestar atención (cortesía, amabilidad, respeto, gestionar, solucionar sus reclamos y sugerencias) (28).

2.3.2. Satisfacción

Es una respuesta emocional del cliente ante su evaluación percibida del producto y organización (29).

Los involucrados en el control de calidad han reconocido que existen dos enfoques diferentes para la satisfacción:

- **Enfoque basado en la conformidad**

Este punto de vista supone que un producto es satisfactorio si cumple con las especificaciones para las que fue fabricado.

- **Enfoque basado en la expectativa**

Un producto es satisfactorio si cumple con las expectativas del cliente. Esto significa que comprender las preferencias cambiantes de los clientes es un desafío. (29).

2.3.3. Donante de sangre

Donante de sangre es la persona seleccionada, que de manera voluntaria y altruista se ofrece a donar, por lo que es evaluada y posterior a esto es aceptada, diferida o rechazada como donante de sangre (30).

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa entre la calidad de atención con el nivel de satisfacción del donante de sangre en el contexto de pandemia covid-19 en el hospital nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo, 2022.

3.1.2. Hipótesis específicas

Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta del servicio de Banco de Sangre con el nivel de satisfacción del donante de sangre en el contexto de pandemia covid-19 en el hospital nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo, 2022.

Existe una relación significativa entre la empatía del profesional que atiende en el servicio de Banco de Sangre con el nivel de satisfacción del donante de sangre en el contexto de pandemia covid-19 en el hospital nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo, 2022.

Existe una relación significativa entre la seguridad del profesional del servicio de Banco de Sangre con el nivel de satisfacción del donante de sangre en el contexto de pandemia covid-19 en el hospital nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo, 2022.

Existe una relación significativa entre la fiabilidad del profesional del servicio de Banco de Sangre con el nivel de satisfacción del donante de sangre en el contexto de pandemia covid-19 en el hospital nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo, 2022.

Existe una relación significativa entre la percepción de los elementos tangibles del servicio de Banco de Sangre con el nivel de satisfacción del donante de sangre en el contexto de pandemia covid-19 en el hospital nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo, 2022.

3.2. Identificación de las variables

- **Variable independiente:** Calidad de atención

Es la «atención centrada a los usuarios, familiares y comunidades, con niveles óptimos de eficiencia, seguridad, efectividad y oportunidad, el logro de estos atributos viene determinado por la disponibilidad de los servicios de salud transformando y fortaleciendo el sistema de salud» (20).

- **Variable dependiente:** Nivel de satisfacción

Es la «percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos. Incluso cuando los requisitos del cliente se han acordado con el mismo, y estos han sido cumplidos, esto no asegura necesariamente una elevada satisfacción del cliente. (UNEEN-ISO 9000:2005)» (24).

3.3. Operacionalización de las variables

Título: «Calidad de atención y Nivel de Satisfacción del donante de sangre en el contexto de pandemia covid-19 en el hospital nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo, 2022»

Tabla 1. Operacionalización de variables

Variable	Def. conceptual	Def. operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Instrumento de investigación				
Calidad de atención	La calidad de atención está centrada a los usuarios, familiares y comunidades, con niveles óptimos de eficiencia, seguridad, efectividad y oportunidad (20).	Es lo que el cliente percibe del nivel de desempeño del servicio prestado. El puntaje de la encuesta (basado en el cuestionario Servqual) se obtuvo a partir del promedio de los indicadores.	Capacidad de respuesta	- Atención permanente	1	Ordinal Cuestionario consta de 19 preguntas para calidad de atención. Escala de Likert. 1 = En desacuerdo 2 = No está en desacuerdo ni de acuerdo. 3 = De acuerdo	Cuestionario				
				- Rapidez en la atención	2, 3, 4						
				- Trato cortes y amable	5, 6						
			Empatía	- Disposición por resolver dudas o preguntas	7, 8						
				- Grado de comunicación	9						
			Seguridad	- Privacidad	10						
				- Responsabilidad	11						
			Fiabilidad	- Cumplimiento de horario establecido para la atención	12						
				- Confianza	13, 14						
				- Aspecto del personal	15						
			Elementos tangibles	- Instalaciones Físicas	16						
				- Distanciamiento entre donantes	17						
				- Materiales de comunicación	18						
				- Facilidad de acceso al lugar de atención	19						
										Ordinal	Cuestionario

Satisfacción del donante	Es la percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos. Incluso cuando los requisitos del cliente se han acordado con el mismo, y estos han sido cumplidos, esto no asegura necesariamente una elevada satisfacción del cliente. (UNEEN-ISO 9000:2005) (24).	La manera de como lo han atendido al donante es importante ya que se tiene que ver las dimensiones que resaltan y sus probabilidades de cómo le gustaría ser atendido. De acuerdo con la escala de Likert, se asignarán valores y rangos de promedios a las respuestas de los donantes, contemplados en el Cuestionario de Satisfacción del cliente americano (ACSI), modificado por Aliaga-Gastelumendi (2019).	- Expectativas	1	Ordinal Cuestionario consta 3 preguntas para satisfacción.
			- Satisfacción	2	
			- Percepción	3	

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Enfoque de la investigación

Fue de un enfoque cuantitativo, porque se trabajó con aspectos observables y medibles de la realidad. Según Hernández et al. (31) «El enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías».

4.2. Tipo de investigación

Fue de tipo transeccional porque se recolectan datos en un momento. Según Hernández et al. (31) «los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado».

Y correlacional porque se relacionan ambas variables dependientes e independientes. Hernández et al. (31) define que «la investigación correlacional asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población».

4.3. Nivel de investigación

Fue de nivel descriptivo porque buscó especificar las características y perfiles importantes de un grupo o población que se analice. Según Arias (32) «la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento».

4.4. Métodos de investigación

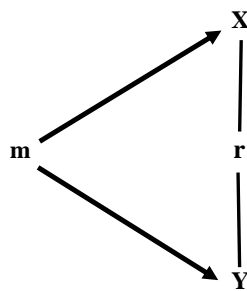
Fue de método hipotético-deductivo.

Según Aríspe de et al. (33) refiere que «este método parte de una hipótesis que se busca falsear o refutar, permitiendo obtener conclusiones que deben ser confrontadas con los hechos».

4.5. Diseño de la investigación

Fue de diseño no experimental porque se observaron las variables en su modo natural para después analizarlos. Hernández et al. (31) define que «el diseño no experimental presenta estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos».

El esquema que corresponde es:



Donde

m: muestra

X: observación de la variable 1 (Calidad de atención)

Y: observación de la variable 2 (Nivel de satisfacción)

r: correlación entre dichas variables

4.6. Población y muestra

4.6.1. Población

Sánchez et al. (34) define que la población «es la suma de un conjunto de elementos o casos, estos individuos, objetos o eventos tiene determinadas características o estándares; y pueden ser determinados en el campo de interés a estudiar, por lo que participarán en la hipótesis de investigación».

Mensualmente, en el servicio de Banco de Sangre llegan a donar 300 donantes como mínimo según análisis histórico de estadística mensual que el hospital remite al Programa Nacional de Hemoterapia y Banco de Sangre (Pronahebas), por lo que se considera como población total de 600 donantes de sangre entre varones y mujeres del servicio de Banco de Sangre del hospital nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo, 2022.

4.6.2. Muestra

Para seleccionar la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N}{1 + \frac{(d^2)(N-1)}{z_{\alpha/2}^2 pq}}$$

Donde

N = es el tamaño de población (600)

Z = es el nivel de confianza (95 %)

p = es la probabilidad de éxito o proporción esperada (50 %).

q = 1- p. Es la probabilidad de fracaso (50 %)

d = precisión (5 %) (error máximo admisible en términos de proporción)

A. Unidad de análisis

Fue la población que constituyen los donantes de sangre del servicio de Banco de Sangre del hospital nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo.

B. Tamaño de la muestra

Se trabajó con 234 donantes de sangre, este tamaño de muestra se obtuvo empleando la fórmula denotada líneas arriba.

C. Selección de la muestra

Fue de tipo no probabilístico, por conveniencia, porque «el investigador selecciona la muestra que supone sea la más representativa, utilizando un criterio en función de la investigación que se realizará» (31).

Así mismo, para la selección de la muestra se consideraron los siguientes criterios.

Criterios de inclusión

- Todos los donantes que realizaron donación efectiva de sangre.
- Todos los donantes que estén entre las edades de 18 a 65 años.
- Todos los donantes que estén predispuestos a participar anónimamente de la investigación.

Criterios de exclusión

- Todos los postulantes calificados para la donación que no llegaron a donar por retiro voluntario.
- Todos los donantes calificados para aféresis.

4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.7.1. Técnicas

La técnica utilizada fue una encuesta individual.

4.7.2. Instrumentos

Los instrumentos fueron dos cuestionarios. Según Hernández (31) «el instrumento de medición es confiable si su aplicación repetidas veces al mismo individuo u objeto se obtiene los mismos resultados. Entonces se define al instrumento de investigación que permite medir todo lo que se desea medir y al aplicarlo muchas veces indica un mismo resultado».

A. Diseño

Se construyó un cuestionario de 19 preguntas para la evaluación de la calidad de atención, basado en el cuestionario Servqual dentro del constructo están las 5 dimensiones, distribuidas de la siguiente manera.

- Capacidad de respuesta, ítems del 1 al 04
- Empatía, ítems del 5 al 9
- Seguridad, ítems del 10 al 11
- Fiabilidad, ítems del 12 al 14
- Elementos tangibles, ítems del 15 al 19

El instrumento se responde mediante preguntas con la escala de evaluación tipo Likert de 1 a 3 puntos que va desde: 1 = En desacuerdo; 2 = No está en desacuerdo ni de acuerdo; 3 = De acuerdo.

El segundo cuestionario fue de 3 preguntas que medía la satisfacción del donante de sangre, este último fue elaborado mediante la guía «Cuestionario de satisfacción del cliente americano (ACSI), modificado por Aliaga (35)», cada una de estas se responde mediante una escala de evaluación tipo Likert de 1 a 3 puntos que va desde: 1 = Insatisfecho; 2 = Ni satisfecho ni insatisfecho; 3 = Satisfecho, el mismo que se administrará por espacio de un mes de 2022.

B. Confiabilidad

Para calcular el coeficiente de confiabilidad del instrumento se realizó una prueba piloto que contó con la participación de 20 donantes de sangre a quienes se les aplicó los dos cuestionarios.

Tabla 2. Prueba de confiabilidad al cuestionario: Calidad de atención

Confiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,726	20

Se empleó el estadístico de alfa de Cronbach y se obtuvo un coeficiente de 0.726, esto significa que el instrumento tiene una confiabilidad aceptable para ser utilizada en la investigación. Así mismo, se calculó el alfa de Cronbach en caso los ítems del instrumento sean eliminados (apéndice 4).

Tabla 3. Prueba de confiabilidad al cuestionario: Nivel de satisfacción

Confiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,762	3

Se empleó el estadístico de alfa de Cronbach y se obtuvo un coeficiente de 0.762, esto significa que el instrumento tiene una confiabilidad aceptable para ser utilizada en la investigación. Así mismo, se calculó el alfa de Cronbach en caso los ítems del instrumento sean eliminados (apéndice 5).

Tabla 4. Interpretación del coeficiente alfa de Cronbach

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0; 0,5]	Inaceptable
[0,5; 0,6]	Pobre
[0,6; 0,7]	Débil
[0,7; 0,8]	Aceptable
[0,8; 0,9]	Bueno
[0,9; 1]	Excelente

C. Validez

Para validar el instrumento se utilizó la técnica de juicio de experto, para lo cual se mandó a revisar el «Cuestionario sobre la calidad de atención recibida en el servicio de Banco de Sangre del hospital nacional Ramiro Prialé Prialé en el contexto de pandemia covid-19» a cinco especialistas en el tema, quienes valoraron cada ítem según la claridad, coherencia interna, inducción a las respuestas, lenguaje adecuado y pertinencia. Posteriormente, para calcular el coeficiente de validez de contenido (CVC) se empleó el procedimiento de Hernández (36), donde se obtuvo un CVC de 0,874417, esto significa que el instrumento cuenta con validez y concordancia buena para ser utilizada en la investigación (apéndice 6).

Tabla 5. Interpretación del coeficiente de validez de contenido

Valores	Interpretación
Menor a 0,60	Validez y concordancia inaceptable
Igual o mayor de 0,60 y menor o igual que 0,70	Validez y concordancia deficiente
Mayor que 0,71 y menor o igual que 0,80	Validez y concordancia aceptable
Mayor que 0,80 y menor o igual que 0,90	Validez y concordancia buenas
Mayor a 0,90	Validez y concordancia excelente

La siguiente tabla se utilizó para interpretar el coeficiente de validez de los instrumentos.

Para validar el instrumento se utilizó la técnica de juicio de experto, para esto se mandó a revisar el «Cuestionario de satisfacción del donante sobre la calidad de atención recibida en el servicio de Banco de Sangre del hospital nacional Ramiro Prialé Prialé en el contexto de pandemia covid-19» a cinco especialistas en el tema, quienes valoraron cada ítem según la claridad, coherencia interna, inducción a las respuestas, lenguaje adecuado y pertinencia. Posteriormente, para calcular el coeficiente de validez de contenido (CVC) se llegó a utilizar el procedimiento de Hernández (36), donde se obtuvo un CVC de 0,713013, esto significa que el

instrumento cuenta con validez y concordancia aceptable para ser utilizada en la investigación (apéndice 7).

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Descripción del trabajo de campo

La autorización para el estudio se solicitó por medio de una carta dirigida al jefe del servicio de Banco de Sangre y a la dirección del hospital nacional Ramiro Prialé Prialé de la ciudad de Huancayo, se inició el trabajo de campo con la elaboración de los cuestionarios que fueron confiables (prueba piloto con un resultado de alfa de Cronbach de nivel aceptable (mayor que 0,71 y menor o igual que 0,80)) y validados por cinco jueces expertos, la encuesta se les entregó a cada donante individualmente, solicitándole su apoyo y garantizándole el anonimato, esto en la etapa posdonación donde tienen un tiempo de reposo aproximado de 10 a 15 minutos. Las encuestas se recolectaron de lunes a sábado en horario de atención a donantes de sangre (07:00 - 13:00 horas), con un aproximado de 15 a 20 encuestas diarias correspondientes a diciembre del 2022.

Los datos recolectados se analizaron con el software IBM SPSS versión 27.0 que permitió la elaboración y tabulación de gráficas para correlacionar las variables; para la prueba de hipótesis, primero se calculó la prueba de normalidad, utilizando para este fin el estadístico Kolmogórov-Smirnov para ver si los datos se distribuyen de manera normal o anormal, arrojando que los datos no se distribuyen normalmente, por lo que se utilizó una prueba no paramétrica. La estadística inferencial se ejecutó con el coeficiente de correlación rho de Spearman.

5.2. Presentación de resultados

Los datos recolectados fueron procesados en el software IBM SPSS 27.0 en donde se calcularon y analizaron los estadísticos descriptivos e inferenciales. Para ello se hizo uso de tablas y gráficos.

Estadísticos descriptivos de las variables sociodemográficas

En la figura 1, la cantidad de evaluados fue de 234 donantes, donde el 52,99 % [124] era de sexo masculino y 47,01 % [110] era de sexo femenino.

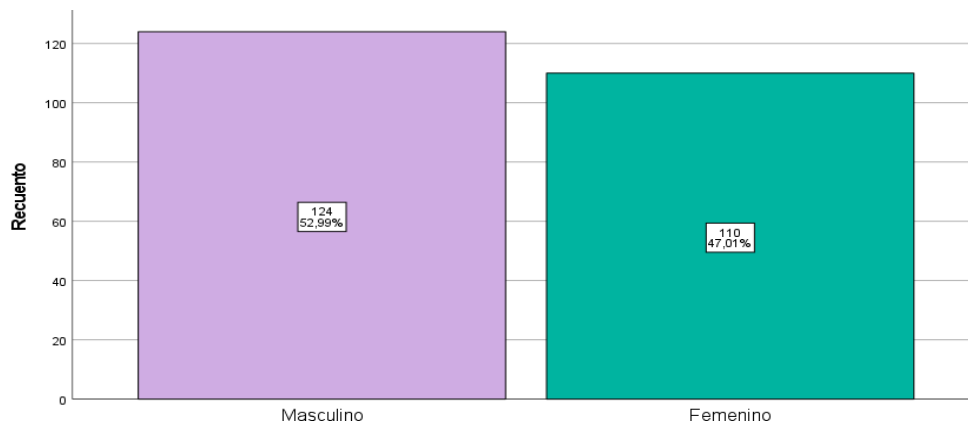


Figura 1. Cantidad de participantes según sexo

En la tabla 6, con relación a las edades de los donantes encuestados, la edad mínima fue 18 años, la edad máxima fue 64 años, y que la mayor participación fluctúa entre las edades de 20 a 40 años, por cuanto se evidencia que tienen mayor predisposición a la donación de sangre.

Tabla 6. Estadístico de la edad

Edad	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Valor	234	18	64	34,60	10,861
N	234				

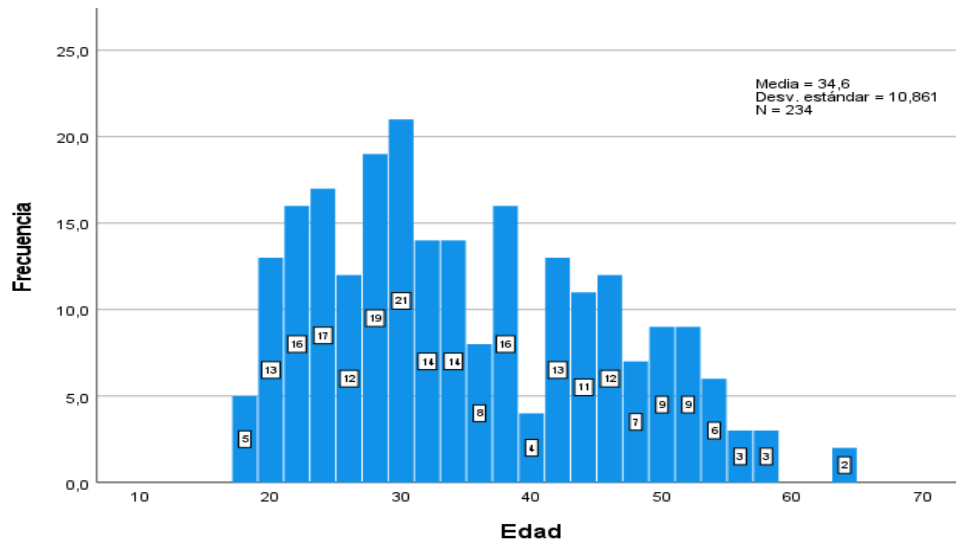


Figura 2. Edad de los pacientes

En la tabla 7, los resultados arrojados muestran que según el nivel académico de los donantes pertenecen a un nivel superior universitario 54,7 % [128] y técnico superior 25,2 % [59] esto debido al mayor conocimiento respecto a lo que es la donación de sangre.

Tabla 7. Nivel académico de los donantes

Nivel académico	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Primaria completa	3	1,3	1,3
Secundaria completa	44	18,8	20,1
Técnico superior	59	25,2	45,3
Superior universitario	128	54,7	100,0
Total	234	100,0	

En la figura 3 se observa que la donación de sangre fue de 3 tipos, por reposición 70,09 % [164], que fue de mayor porcentaje por tener la necesidad de reponer lo utilizado, así mismo, las donaciones de tipo voluntario fueron de 29,49 % [69] y autólogo solo 0,43 % [1], estos últimos considerados de menor porcentaje.

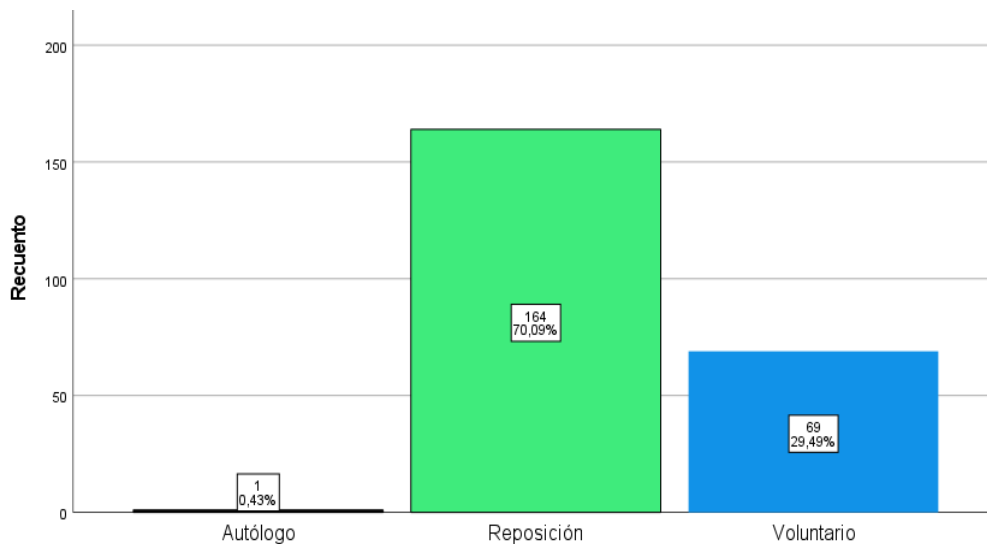


Figura 3. Tipo de donación de sangre

Estadísticos descriptivos de las variables de estudio

En la tabla 8 se observó que la calidad de atención al donante en el servicio obtuvo un nivel bueno (97,4 %) que es la mayoría, el nivel regular (2,6 %) que es la minoría, asimismo, ningún donante encuestado calificó un nivel bajo de calidad de atención.

Con respecto a las dimensiones de la variable, la calificación alta lo obtuvo el nivel bueno en todas las dimensiones, tales como capacidad de respuesta, empatía, seguridad en el servicio, fiabilidad en la atención y elementos tangibles, con los siguientes porcentajes, 89,7 % [210], 100 % [234], 91,9 % [215], 99,1 % [232] y 92,7 % [217], respectivamente.

Tabla 8. Nivel de calidad de atención y sus dimensiones

Nivel	Calidad de atención		Capacidad de respuesta		Empatía		Seguridad		Fiabilidad		Elementos tangibles	
	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%	F	%
Bajo	0	0	1	0,4	0	0	0	0	0	0	1	0,4
Regular	6	2,6	23	9,9	0	0	19	8,1	2	0,9	16	6,9
Bueno	228	97,4	210	89,7	234	100	215	91,9	232	99,1	217	92,7
Total	234	100	234	100	234	100	234	100	234	100	234	100

En la tabla 9, con respecto a la variable satisfacción del donante de sangre, se halló que el 99,1 %, que representa 232 donantes, reportó un nivel alto de satisfacción durante su atención, seguido por el nivel medio (0,9 %). Así mismo, un dato relevante es que ningún donante calificó con un nivel bajo o nulo de satisfacción.

Tabla 9. Nivel de satisfacción del donante

Nivel	Satisfacción del donante	
	F	%
Bajo/nulo	0	0
Medio	2	0,9
Alto	232	99,1
Total	234	100,0

5.3. Contrastación de resultados

Prueba de hipótesis

Para realizar la prueba de hipótesis primero se calculó la prueba de normalidad de los datos, para ello se utilizó el estadístico Kolmogórov-Smirnov.

H₀: La variable en la muestra tiene distribución normal.

H₁: La variable en la muestra es distinta a la distribución normal.

En la tabla 10 se observa que los valores *p* son menores a 0,05 (nivel de significancia), lo que significa que se acepta la H₁, las variables en la muestra son distintas a la distribución normal. En ese sentido para las correlaciones se usó el estadístico rho de Spearman.

Tabla 10. Prueba de normalidad de las variables

Variables	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención	,220	234	,000
Capacidad de respuesta	,354	234	,000
Empatía	,510	234	,000
Seguridad	,511	234	,000
Fiabilidad	,475	234	,000
Elementos tangibles	,324	234	,000
Satisfacción del donante	,518	234	,000

Prueba de hipótesis general

H₀: No existe una relación significativa entre la calidad de atención con el nivel de satisfacción del donante de sangre en el contexto de pandemia covid-19 en el hospital nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo, 2022.

H_1 : Existe una relación significativa entre la calidad de atención con el nivel de satisfacción del donante de sangre en el contexto de pandemia covid-19 en el hospital nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo, 2022.

Se emplea la siguiente regla de decisión:

Si valor $p > \alpha \rightarrow$ No se rechaza H_0

Si valor $p \leq \alpha \rightarrow$ Se rechaza H_0

Así mismo, el nivel de significancia es de $\alpha = 0,05$, es decir al 5 % de probabilidad de error.

En la tabla 11 se observa que el coeficiente de correlación rho de Spearman fue de 0,422 (valor $p < 0,05$), dado que el sig. bilateral es menor al nivel de significancia se acepta la H_1 , por tanto, existe una relación significativa entre la calidad de atención con el nivel de satisfacción del donante de sangre en el contexto de pandemia covid-19 en el hospital nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo, 2022. Eso significa que si la calidad de atención aumenta, también aumenta la satisfacción del donante.

Tabla 11. Correlación entre la calidad de atención y satisfacción del donante

		Calidad de atención	Satisfacción del donante
Calidad de atención	Coefficiente de correlación	1,000	,422**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	234	234
Satisfacción del donante	Coefficiente de correlación	,422**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	234	234

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

Prueba de hipótesis 1

H_0 : No existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta del servicio de Banco de Sangre con el nivel de satisfacción del donante de sangre en el contexto de pandemia covid-19 en el hospital nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo, 2022.

H_1 : Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta del servicio de Banco de Sangre con el nivel de satisfacción del donante de sangre en el contexto de pandemia covid-19 en el hospital nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo, 2022.

Se emplea la siguiente regla de decisión:

Si valor $p > \alpha \rightarrow$ No se rechaza H_0

Si valor $p \leq \alpha \rightarrow$ Se rechaza H_0

Así mismo, el nivel de significancia es de $\alpha = ,05$, es decir al 5 % de probabilidad de error.

En la tabla 12 se observa que el coeficiente de correlación rho de Spearman fue de 0,387 (valor $p < 0,05$), dado que el sig. bilateral es menor al nivel de significancia se acepta la H_1 , por tanto, existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta del servicio de Banco de Sangre con el nivel de satisfacción del donante de sangre en el contexto de pandemia covid-19 en el hospital nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo, 2022. Eso significa que si aumenta la capacidad de respuesta del servicio, también aumenta la satisfacción del donante.

Tabla 12. Correlación entre la capacidad de respuesta y satisfacción del donante

			Satisfacción del donante	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Satisfacción del donante	Coeficiente de correlación	1,000	,387**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	234	234
	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,387**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	234	234

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

Prueba de hipótesis 2

H₀: No existe una relación significativa entre la empatía del profesional que atiende con el nivel de satisfacción del donante de sangre en el contexto de pandemia covid-19 en el hospital nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo, 2022.

H₁: Existe una relación significativa entre la empatía del profesional que atiende con el nivel de satisfacción del donante de sangre en el contexto de pandemia covid-19 en el hospital nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo, 2022.

Se emplea la siguiente regla de decisión:

Si valor $p > \alpha \rightarrow$ No se rechaza H_0

Si valor $p \leq \alpha \rightarrow$ Se rechaza H_0

Así mismo, el nivel de significancia es de $\alpha = ,05$, es decir al 5 % de probabilidad de error.

En la tabla 13 se observa que el coeficiente de correlación rho de Spearman fue de 0,443 (valor $p < 0,05$), dado que el sig. bilateral es menor al nivel de significancia se acepta la H_1 , por tanto, existe una relación significativa entre la empatía del profesional que atiende con la satisfacción del donante de sangre en el contexto de pandemia covid-19 en el hospital nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo, 2022. Eso significa que si aumenta la empatía en la atención, también aumenta la satisfacción del donante.

Tabla 13. Correlación entre la empatía del profesional y satisfacción del donante

			Satisfacción del donante	Empatía
Rho de Spearman	Satisfacción del donante	Coefficiente de correlación	1,000	,443**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	234	234
	Empatía	Coefficiente de correlación	,443**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	234	234

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

Prueba de hipótesis 3

H₀: No existe una relación significativa entre la seguridad del profesional del servicio de Banco de Sangre con el nivel de satisfacción del donante de sangre en el contexto de pandemia covid-19 en el hospital nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo, 2022.

H₁: Existe una relación significativa entre la seguridad del profesional del servicio de Banco de Sangre con el nivel de satisfacción del donante de sangre en el contexto de pandemia covid-19 en el hospital nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo, 2022.

Se emplea la siguiente regla de decisión:

Si valor $p > \alpha \rightarrow$ No se rechaza H_0

Si valor $p \leq \alpha \rightarrow$ Se rechaza H_0

Así mismo, el nivel de significancia es de $\alpha = 0,05$, es decir al 5 % de probabilidad de error.

En la tabla 14 se observa que el coeficiente de correlación rho de Spearman fue de 0,318 (valor $p < 0,05$), dado que el sig. bilateral es menor al nivel de significancia se acepta la H_1 , por tanto, existe una relación significativa entre la seguridad del profesional del servicio de Banco de Sangre con el nivel de satisfacción del donante de sangre en el contexto de pandemia covid-19 en el hospital nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo, 2022. Eso significa que si aumenta la seguridad del profesional y del ambiente, también aumenta la satisfacción del donante.

Tabla 14. Correlación entre la seguridad del profesional y satisfacción del donante

			Satisfacción del donante	Seguridad
Rho de Spearman	Satisfacción del donante	Coefficiente de correlación	1,000	,318**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	234	234
	Seguridad	Coefficiente de correlación	,318**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	234	234

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

Prueba de hipótesis 4

H_0 : No existe una relación significativa entre la fiabilidad del profesional del servicio de Banco de Sangre con el nivel de satisfacción del donante de sangre en el contexto de pandemia covid-19 en el hospital nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo, 2022.

H_1 : Existe una relación significativa entre la fiabilidad del profesional del servicio de Banco de Sangre con el nivel de satisfacción del donante de sangre en el contexto de pandemia covid-19 en el hospital nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo, 2022.

Se emplea la siguiente regla de decisión:

Si valor $p > \alpha \rightarrow$ No se rechaza H_0

Si valor $p \leq \alpha \rightarrow$ Se rechaza H_0

Así mismo, el nivel de significancia es de $\alpha = ,05$, es decir al 5 % de probabilidad de error.

En la tabla 15 se observa que el coeficiente de correlación rho de Spearman fue de 0,376 (valor $p < 0,05$), dado que el sig. bilateral es menor al nivel de significancia se acepta la H_1 , por tanto, existe una relación significativa entre la fiabilidad del profesional del servicio de Banco de Sangre con la satisfacción del donante de sangre en el contexto de pandemia covid-19 en el hospital nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo, 2022. Eso significa que si aumenta la fiabilidad del profesional, también aumenta la satisfacción del donante.

Tabla 15. Correlación entre la fiabilidad del profesional y satisfacción del donante

			Satisfacción del donante	Fiabilidad
Rho de Spearman	Satisfacción del donante	Coefficiente de correlación	1,000	,376**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	234	234
	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	,376**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	234	234

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

Prueba de hipótesis 5

H₀: No existe una relación significativa entre la percepción de los elementos tangibles del servicio de Banco de Sangre con el nivel de satisfacción del donante de sangre en el contexto de pandemia covid-19 en el hospital nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo, 2022.

H₁: Existe una relación significativa entre la percepción de los elementos tangibles del servicio de Banco de Sangre con el nivel de satisfacción del donante de sangre en el contexto de pandemia covid-19 en el hospital nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo, 2022.

Se emplea la siguiente regla de decisión:

Si valor $p > \alpha \rightarrow$ No se rechaza H_0

Si valor $p \leq \alpha \rightarrow$ Se rechaza H_0

Así mismo, el nivel de significancia es de $\alpha = ,05$, es decir al 5 % de probabilidad de error.

En la tabla 16 se observa que el coeficiente de correlación rho de Spearman fue de 0,334 (valor $p < 0,05$), dado que el sig. bilateral es menor al nivel de significancia se acepta la H_1 , por tanto, existe una relación significativa entre la percepción de los elementos tangibles del servicio de Banco de Sangre con la satisfacción del donante de sangre en el contexto de pandemia covid-19 en el hospital nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo, 2022. Eso significa que si aumenta la percepción de elementos tangibles en el servicio, también aumenta la satisfacción del donante.

Tabla 16. Correlación entre la percepción de elementos tangibles en el servicio y satisfacción del donante

			Satisfacción del donante	Elementos tangibles
Rho de Spearman	Satisfacción del donante	Coeficiente de correlación	1,000	,334**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	234	234
	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	,334**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	234	234

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

5.4. Discusión de resultados

En el presente estudio de calidad de atención y nivel de satisfacción del donante de sangre en el contexto de pandemia covid-19 del hospital nacional Ramiro Prialé Prialé,

Huancayo, 2022, se evidenció que de 234 donantes, 124 fueron de sexo masculino y 110 de sexo femenino, siendo la mayor parte de sexo masculino. Con respecto a las edades, el donante de menor edad fue de 18 años y el donante de mayor edad fue de 64 años, esto está acorde con la actual guía técnica para la selección del donante de sangre del Minsa 2018, puesto que para ser donante de sangre uno debe ser mayor de edad (37). Si se compara con el estudio realizado por Santay (18) de la Universidad de Guatemala, se ve que la mayor parte de donantes era del sexo masculino (de 169 donantes, 108 fueron masculinos y 61 fueron femeninas), con respecto a las edades de igual manera se observa que existe donantes de 18 años y que la mayor parte fluctúan entre las edades 18 a 28 años (76 donantes) y los donantes con edad máxima fueron mayores de 50 años (7 donantes) pero en menor cantidad, con la diferencia que en este estudio se tuvo donantes hasta 64 años, de igual manera, en menor cantidad. Del mismo modo, en el estudio realizado por Torres (13) se demostró que la mayor parte de donantes fue de sexo masculino (de los 368 donantes 232 fueron masculinos, 136 fueron femeninos) al igual que en este estudio; con respecto a las edades, el donante con menor edad fue de 18 años y el donante con mayor edad fue de 60 años existiendo una similitud con esta investigación.

Con relación al nivel académico se obtuvo que de los 234 donantes, 54.7 % [128] tienen el nivel académico superior universitario, 25.2 % [59] nivel técnico superior, 18.8 % [44] nivel secundario completo y 1.3 % [3] nivel primario completo. Contar con la gran mayoría de donantes con instrucción superior facilita al banco de sangre a que comprendan sobre la importancia de la donación y poder fidelizarlos. Si se compara con el estudio de Santay (18) se ve que no hay similitud ya que los donantes de nivel universitario fueron 25 % menos que en este estudio, pero sí acuden mayormente los de nivel educativo medio con un 39 %, seguido de 22 % un nivel básico, 14 % un nivel primario.

Los donantes pueden ser de tipo voluntario, reposición, dirigidos o autólogos, la donación pagada está prohibida en Perú, y en el presente estudio se evidencia que la mayoría fue de tipo reposición con 70,09 % [164], es decir por la necesidad de devolver el componente sanguíneo que utilizó algún paciente, donante voluntario con 29,49 % [69] y autólogo con 0,43 % [1]. Si se compara la similitud de este trabajo con el estudio de Torres (13) realizado en Arequipa, la mayor cantidad de donantes por reposición fue de 97,3 % y de tipo voluntario el 2.7 % que fue de menor número. De igual modo, se encontró con datos similares en el estudio realizado en la Universidad de Guatemala por Santay (18) con un 99 % de donantes por reposición que fue la mayoría y la menor cantidad de donantes fue el de tipo voluntario con el 1 %.

Respecto a la variable calidad de atención, de los 234 donantes encuestados el 97.4 % [228] que es la gran mayoría, calificó con un nivel bueno, y solo 2.6 % [6] que es la minoría, calificó como regular. De igual modo, en el estudio realizado por Luna (15) se observó que de los 50 donantes encuestados, el 80 % [40] calificó a la variable calidad de atención muy buena, 14 % [7] calificó con un nivel bueno, 4 % [2] calificó regular, y 2 % [1] calificó mala, estos resultados se aproximan a este estudio con respecto a la aprobación de buena y regular, con la diferencia que en el trabajo de Luna el 2 % de donantes calificó malo y en este trabajo nadie calificó como bajo a la calidad de atención.

Respecto a las dimensiones de la variable calidad de atención se observa que la dimensión capacidad de respuesta fue calificada como buena por 89.7 % [210] donantes, regular por 9.8 % [23] donantes, y bajo por 0.4 % [1] donante; la dimensión empatía fue calificada buena por el 100 % [234] de donantes, resaltando que es la dimensión con una calificación totalmente unánime; la dimensión seguridad fue calificada buena por 91.9 % [215] donantes, regular por 8.1 % [19]; la dimensión fiabilidad fue calificada buena por 99.1 % [232] donantes, regular por 0.9 % [2] y la dimensión elementos tangibles fue calificada bueno por 92.7 % [217] donantes, regular por 6.8 % [16] donantes, y bajo por 0.4 % [1] donante. Se ve que tan solo en dos dimensiones como son capacidad de respuesta y elementos tangibles fueron calificados en los tres niveles (bueno, regular y bajo), las dimensiones fiabilidad y elementos tangibles fueron calificados como bueno y regular, y la dimensión empatía fue calificada en su totalidad como buena, siendo la mejor calificación. Si se compara con el estudio de Luna (15) donde los resultados de sus dimensiones fueron capacidad de respuesta que fue calificada muy buena por 70 % [35] donantes, buena por 20 % [10] de donantes, regular por 6 % [3] donantes y mala por 4 % [2] donantes; dimensión empatía fue calificada muy buena por 84 % [42] donantes, buena por 10 % [5] donantes, regular por 4 % [2] donantes y mala por 2 % [1] donante; dimensión seguridad fue calificada muy buena por 78 % [39] donantes, buena por 14 % [7] donantes, regular por 6 % [3] donantes y mala por 2 % [1] donante; dimensión fiabilidad fue calificada muy buena por 82 % [41] donantes, buena por 12 % [6] donantes, regular por 2 % [1] donante, y mala por 4 % [2] donantes; y dimensión elementos tangibles fue calificada muy buena por 76 % [38] donantes, buena por 18 % [9] donantes, regular por 4 % [2] donantes y mala por 2 % [1] donante. Se evidencia que las calificaciones fueron desde muy buena hasta mala en todas sus dimensiones, que no sucede en este trabajo, pero sí se evidencia la similitud con las calificaciones de que la gran mayoría de donantes calificó en nivel muy bueno y bueno.

Con respecto a la variable satisfacción del donante de sangre el 99.1 % [232] donantes calificó en un nivel alto, el 0.9 % [2] donantes calificó en un nivel medio y ningún donante calificó un nivel bajo o nulo. Si se compara con el estudio realizado por Luna (15) se observa que la variable satisfacción es calificada muy satisfecha por 82 % [41] donantes y satisfecho por 18 % [9] donantes, observando que el nivel de satisfacción es calificado como muy satisfecho y satisfecho a lo que no sucede en este estudio que llega a calificar con nivel alto, nivel medio y ninguno calificó como nivel bajo. Pero en la investigación de Aliano (16) se evidencia la calificación realizada al grado de satisfacción por niveles donde, el 77.1 % de donantes mostró un nivel bajo, el 16 % de donantes mostró un nivel alto y solo el 6.9 % de donantes mostró un nivel medio, el resultado muestra que el nivel de satisfacción fue calificado en un nivel bajo, lo que no sucede en esta investigación.

Para probar la hipótesis, primero se realiza el cálculo de la normalidad de los datos, para ello se utilizó el estadístico Kolmogórov-Smirnov, arrojando como resultado donde los valores p son menores a 0,05 (nivel de significancia), es decir, que las variables en la muestra son distintas a la distribución normal, por lo tanto, se utilizó el estadístico de correlación rho de Spearman para hallar la relación existente entre las variables de calidad de atención y sus dimensiones con el nivel de satisfacción del donante de sangre. Los resultados obtenidos fueron; para la calidad de atención el resultado de correlación rho de Spearman fue 0,422 (valor $p < 0,05$) indicando que existe una relación significativa con el nivel de satisfacción del donante de sangre; en cuanto a la relación de cada una de las dimensiones se evidencian los siguientes resultados; capacidad de respuesta, rho de Spearman fue 0,387 (valor $p < 0,05$); empatía, rho de Spearman fue 0,443 (valor $p < 0,05$), seguridad, rho de Spearman fue 0,318 (valor $p < 0,05$); fiabilidad, rho de Spearman fue 0,376 (valor $p < 0,05$); elementos tangibles, rho de Spearman fue 0,334 (valor $p < 0,05$), con estos resultados se evidencia que sí existe una relación significativa de cada una de las dimensiones con la satisfacción del donante de sangre. De igual modo, se ve la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del donante de sangre en el estudio realizado por Luna (15), donde el coeficiente es 0.717 con un valor p menor a 0.05 indicando que sí existe una relación significativa, alta y directamente proporcional entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción. Con respecto a las dimensiones se denota lo siguiente, la dimensión de fiabilidad rho de Spearman fue de 0.413 (valor p 0.003 menor a 0.05), la dimensión capacidad de respuesta fue de rho de Spearman 0.566 (valor p menor a 0.05), la dimensión seguridad de rho de Spearman fue de 0.787 (valor p menor a 0.05), la dimensión empatía de rho de Spearman fue de 0.702 (valor p menor a 0.05) y la dimensión elementos tangibles de rho de Spearman fue de 0.658 (valor p menor a 0.05), con estos valores indican que sí existe una relación significativa entre cada una de las

dimensiones con la satisfacción del donante de sangre, de esta manera se ve la similitud que existe con este trabajo. Así mismo, en el estudio realizado por Meléndez (8) se denotó que hay una relación significativa entre la calidad de atención y sus dimensiones con el nivel de satisfacción del donante de sangre, donde la calidad de servicio y la satisfacción del donante de sangre es significativo, moderada y directamente proporcional con rho de Spearman 0.684 (valor $p < 0.05$), en cuanto mejor es el servicio brindado mayor es la satisfacción del donante de sangre. Con respecto a sus dimensiones tenemos que la dimensión fiabilidad rho de Spearman 0.580 (valor $p < 0.05$), la dimensión capacidad de respuesta rho de Spearman 0.589 (valor $p < 0.05$), la dimensión seguridad rho de Spearman 0.567 (valor $p < 0.05$), la dimensión empatía rho de Spearman 0.580 (valor $p < 0.05$), la dimensión elementos tangibles rho de Spearman 0.590 (valor $p < 0.05$), de igual modo, con estos resultados indican que sí existe una relación significativa, moderada y directamente proporcional entre cada una de las dimensiones con la satisfacción del donante de sangre.

CONCLUSIONES

Referente al objetivo planteado, se concluye que el resultado de correlación rho de Spearman fue de 0,422 (valor $p < 0,05$), por tanto, sí existe una relación significativa entre la calidad de atención con el nivel de satisfacción del donante de sangre en el contexto de pandemia covid-19 en el hospital nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo, 2022.

En cuanto a la dimensión Capacidad de respuesta se obtuvo el resultado de correlación rho de Spearman 0,387 (valor $p < 0,05$), por lo que se concluye la existencia de una relación significativa con el nivel de satisfacción del donante de sangre en el contexto de pandemia covid-19 en el hospital nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo, 2022.

En cuanto a la dimensión Empatía del profesional que atiende en el servicio de Banco de Sangre se obtuvo el resultado de correlación rho de Spearman 0,443 (valor $p < 0,05$), concluyendo así, la existencia de una relación significativa con la satisfacción del donante de sangre en el contexto de pandemia covid-19 en el hospital nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo, 2022.

En cuanto a la dimensión Seguridad se obtuvo el resultado de correlación rho de Spearman 0,318 (valor $p < 0,05$), concluyendo la existencia de una relación significativa con el nivel de satisfacción del donante de sangre en el contexto de pandemia covid-19 en el hospital nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo, 2022.

En cuanto a la dimensión Fiabilidad del profesional, el resultado de correlación rho de Spearman fue 0,376 (valor $p < 0,05$), concluyendo la existencia de una relación significativa con la satisfacción del donante de sangre en el contexto de pandemia covid-19 en el hospital nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo, 2022.

De igual manera, la dimensión Elementos tangibles del servicio de Banco de Sangre obtuvo el resultado de correlación rho de Spearman 0,334 (valor $p < 0,05$), concluyendo la existencia de una relación significativa con la satisfacción del donante de sangre en el contexto de pandemia covid-19 en el hospital nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo, 2022.

RECOMENDACIONES

Se recomienda al servicio de Banco de Sangre del hospital nacional Ramiro Prialé realizar periódicamente la evaluación de la calidad de atención y satisfacción de los donantes de sangre, a fin de establecer un monitoreo que permita obtener más información con respecto a la percepción, que ayudará a tomar medidas correctivas y preventivas en el aspecto de la atención del donante de sangre como parte de la mejora continua de la calidad.

Se sugiere planificar estrategias con respecto a mejorar la capacidad de respuesta, al tiempo de espera en la atención, que ayudará a mejorar a los distintos procesos favoreciendo positivamente tanto a los donantes de sangre y al personal asistencial.

Se recomienda realizar charlas informativas por parte del personal asistencial, con el fin de llegar a concientizar y sensibilizar a la población sobre la importancia que es el donar sangre.

Se sugiere que el servicio de Banco de Sangre del hospital nacional Ramiro Prialé pueda diseñar afiches, paneles informativos muy atractivos y de un lenguaje entendible para los donantes de sangre, con el fin de que tomen la decisión de volver a donar.

Se sugiere ampliar estudios de correlación entre edad y nivel académico con las dimensiones de las variables (calidad y satisfacción), debido a los resultados obtenidos.

Para que las dimensiones relacionadas a la calidad de atención se mantengan en un nivel óptimo, se recomienda la participación necesaria de un profesional idóneo (tecnólogo médico especialista en banco de sangre).

LISTA DE REFERENCIAS

1. Linn L, Oliel S, Baldwin A. OPS 120. [Online].; 2020. Available from: <https://www.paho.org/es/noticias/12-6-2020-donaciones-sangre-son-vitales-durante-pandemia-por-covid-19>.
2. Arias S, Moscoso M, Matzumura J, Gutierrez H, Pesantes MA. Experiencias y percepciones de los donantes de sangre sobre la donación en un hospital público de Perú. *Horizonte Médico*. 2018 Julio-Septiembre 06; 18(3): p. 30-36.
3. Gaspar J. Análisis de la satisfacción de los donantes de sangre en relación de las actitudes del personal de salud del Banco de Sangre del Hospital Teodoro Maldonado Carbo y Propuesta de un plan de fidelización. Tesis Magistral. Guayaquil: Universidad Católica de San Tiago de Guayaquil, Guayaquil Ecuador; 2019.
4. Organización Mundial de la Salud. Día Mundial del Donante de Sangre. [Online]. Available from: <https://www.who.int/es/campaigns/world-blood-donor-day#>.
5. Marrugo A, Castellanos A, Diaz J, Araque Y, Serrano K. Análisis de estrategias planteadas por las entidades de salud para atraer Donantes de Sangre en el tiempo de Pandemia en Bogotá. Tesis de Especialización. Bogotá: Universidad EAN, Bogotá Colombia; 2021.
6. Gutierrez K. Satisfacción en donantes de sangre Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2018. Tesis. Lima: Universidad San Martin de Porras, Ciencias de la Salud; 2018.
7. Tacsca C. Calidad de atención y su relación con la actitud hacia la donación a futuro en usuarios atendidos Banco de Sangre del Hospital Sergio E. Bernales 2017. Tesis magistral. Lima: Universidad San Martin de Porras, Lima; 2017.
8. Melendez I. Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del donante de sangre del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2020. Tesis magistral. LIMA: Universidad Norbert Wiener, Lima; 2021.
9. Syed S. Organización Mundial de la Salud. [Online].; 2022 [cited 2022 Mayo]. Available from: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1.
10. Febres R, Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*. 2020 Julio - Septiembre; 20(3): p. 397 - 6.
11. Hernandez A, Rojas C, Prado F, Bendezú G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados.

- Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica. 2019 octubre - diciembre; 36(4): p. 620 - 8.
12. Bothia E. Evaluación del impacto percibido en la calidad de atención al donante del banco de sangre del hospital Universitario Erasmo Meoz de Cucuta en el primer semestre del 2017 con el fin de fortalecer la cultura de donación voluntaria y altruista de sangre. Artículo científico. Cúcuta: Universidad de Santander, Santander Colombia; 2017.
 13. Torres Y. Influencia de la satisfacción de los donantes de sangre en la intención de una futura donación. Tesis Magistral. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Unidad de post grado de la facultad de medicina; 2021.
 14. Taco IJ. Factores relacionados a la percepción de la calidad de atención en pacientes que acuden al Laboratorio de un Hospital Estatal. Arequipa Mayo 2021. Tesis. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa., Arequipa Perú; 2021.
 15. Luna JK. Calidad de atención y satisfacción del donante en el Servicio de Banco de Sangre en un Hospital de Moquegua, 2021. Tesis Magistral. Lima: Universidad Cesar Vallejo, Lima Perú; 2021.
 16. Aliano E. Satisfacción en donantes de plaquetoferesis. Servicio de Banco de Sangre, Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas. Tesis de especialidad. Lima: Universidad Nacional Federico Villarreal, Facultad de Tecnología Médica; 2018.
 17. Botón S. Satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el Centro de atención permanente CAP de Cunén, Quiché, Guatemala, Año 2017. Tesis. Quetzaltenango Guatemala: Universidad Rafael Landívar, Facultad de Ciencias de la Salud; 2018.
 18. Santay N. Evaluación de la calidad en la atención al Donador en un Banco de Sangre de la Ciudad de Guatemala, 2017. Tesis Magistral. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Ciencias Químicas y Farmacia; 2018. Report No.:./Tesis/MBSMT2.pdf.
 19. Orozco J. Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en consulta externa, Hospital Militar escuela Dr. Alejandro Davila Bolaños. Magua, Nicaragua. Febrero 2017. Tesis Magistral. Managua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, Centro de investigaciones y estudios de la salud escuela de salud pública de Nicaragua; 2017.
 20. HSA. Organización Panamericana de Salud. [Online]; 2021. Available from: [https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud#:~:text=de %20Salud %20P %C3 %BAblica.,La %20calidad %20de %20la](https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud#:~:text=de%20Salud%20P%C3%BAblica.,La%20calidad%20de%20la)

- %20atenci %C3 %B3n %20en %20la %20prestaci %C3 %B3n %20de %20servicios,y
%20acceso %20equitativo %20como %20atributos.
21. Aguilar E, Avila D, Borja A, Garcia E, Lazo O. Sistema de Gestión de Calidad en Salud. Primera ed. Lima: Biblioteca central del ministerio de salud; 2007.
 22. Donabedian A. Calidad Asistencial. Entresuelo 08025 Barcelona: Nexus A.G. C/Sicilia 364, Entresuelo 08025 (Barcelona) 934593492-; 2021.
 23. Hernandez C, Prieto A, Hernandez C. Dimensiones de la calidad de servicio. Impacto Científico. 2017 Diciembre; 12(2): p. 127-14.
 24. Lopez B. QAEC Asociación Española para la Calidad (AEC). [Online].; 2019 [cited 2022]. Available from: <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/satisfaccion-del-cliente>.
 25. Castro M, Villagarcia H, Saco S. Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del Hospital Antonio Lorena: Mayo - Agosto del 2003. SITUA - Revista Semestral de la Facultad de Medicina Humana - UNSAAC. 2003 Mayo - Agosto; 12(23): p. 47 - 6.
 26. Ministerio de Salud. Resolución_Ministerial_N__468-2019-Minsa.PDF. [Online].; 2019 [cited 2022]. Available from: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/317252/Resoluci%C3%B3n_Ministerial_N__468-2019-Minsa.PDF.
 27. Alcalde P. Calidad. 3rd ed. Lara Carmona C, editor. Madrid: Ediciones Paraninfo. SA; 2019.
 28. Guerra R, Cabello EA. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. 2012 Setiembre. RM N° 527-2011/Minsa.
 29. Terry V. Cómo medir la satisfacción del cliente según la ISO 9001:2000. 2nd ed. Soria A, editor. Madrid: @fundaciónconfemetal.es; 2002.
 30. Paredes M. Manual de Transfusión Sanguínea para el médico que transfunde. 1st ed. Fondo Editorial comunicacional , editor. Lima: Fondo Editorial comunicacional; 2020.
 31. Hernández R, Fernandez C, Baptista M. Metodología de la Investigación. 6th ed. Mares J, editor. Mexico: Mc Graw Hill; 2014.
 32. Arias F. El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica. Sexta Edición ed. Caracas: Editorial Episteme, C.A; 2012.

33. Arispede C, Yangali J, Guerrero M, Rivera O, Acuña L, Arellano C. La Investigación Científica. Tesis Doctoral. Guayaquil: Universidad Internacional del Ecuador, Departamento de Investigación y Post grado.; 2020. Report No.: 978-9942-38-578-9.
34. Sánchez H, Reyes C, Mejía K. Manual de términos en investigación Científica, Tecnológica. Primera Edición ed. Lima: @Univercidad Ricardo Palma Vicerrectorado de Investigación; 2018.
35. Aliaga R. Calidad de servicio, satisfacción y lealtad de los usuarios del servicio de consulta externa de las Clínicas en el Perú. Tesis Doctoral. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola, Escuela de Post Grado; 2019.
36. Pedrosa I, Suárez J, Garcia E. Evidencias sobre la validez de contenido: avances teóricos y métodos para su estimación. Scielo. 2014 junio; 10(2).
37. Salina A. Normas legales. [Online].; 2018 [cited 2023 enero. Available from: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/187434-241-2018-minsa>.

ANEXOS

Anexo 1
Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Formulación de hipótesis	Clasificación de variables	Metodología	Población y muestra	Técnicas e instrumentos
<p>Problema general ¿Qué relación existe entre la Calidad de atención y el nivel de Satisfacción del donante de sangre en el contexto de pandemia covid-19 en el hospital nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo, 2022?</p> <p>Problemas específicos ¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta del Servicio de Banco de Sangre y el nivel de Satisfacción del donante de sangre en el contexto de pandemia covid-19 en el hospital nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo, 2022?</p> <p>¿Qué relación existe entre la empatía del profesional que atiende en el servicio de Banco</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación que existe entre la Calidad de atención y el nivel de Satisfacción del donante de sangre en el contexto de pandemia covid-19 en el hospital nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo, 2022.</p> <p>Objetivos específicos Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta del Servicio de Banco de Sangre y el nivel de Satisfacción del donante de sangre en el contexto de pandemia covid-19 en el hospital nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo, 2022.</p> <p>Determinar la relación que existe</p>	<p>Hipótesis general Existe una relación significativa entre la Calidad de atención con el nivel de Satisfacción del donante de sangre en el contexto de pandemia covid-19 en el hospital nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo, 2022.</p> <p>Hipótesis específica Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta del Servicio de Banco de Sangre con el nivel de Satisfacción del donante de sangre en el contexto de pandemia covid-19 en el hospital nacional Ramiro</p>	<p>V1: Calidad de atención . Capacidad de respuesta. . Empatía. . Seguridad . Fiabilidad . Elementos tangibles</p> <p>V2: Nivel de satisfacción . Expectativas. . Nivel de satisfacción. . Idealización.</p>	<p>Enfoque de la investigación: Cuantitativo</p> <p>Tipo de investigación: Transeccional Correlacional</p> <p>Nivel de investigación: Descriptivo.</p> <p>Método de investigación: Hipotético-deductivo</p> <p>Diseño de la investigación: No experimental.</p>	<p>Población: Es la suma de un conjunto de elementos o casos, estos individuos. Objetos o eventos tienen determinadas características o estándares; y pueden ser determinados en el campo de interés a estudiar, por lo que participarán en la hipótesis de investigación (34).</p> <p>Conformado por 600 donantes de sangre del Servicio de Banco de Sangre del hospital nacional Ramiro Prialé Prialé - Huancayo 2022.</p> <p>Muestra: (n) Para la selección de la muestra se empleará la siguiente fórmula:</p>	<p>Técnica de recolección de datos: Encuesta</p> <p>Instrumento de recolección de datos: Cuestionario</p> <p>Técnicas estadísticas de análisis de datos: Análisis descriptivo (tabulaciones, gráficas, tablas), Software: SPSS versión 27.0</p>

<p>de Sangre y el nivel de Satisfacción del donante de sangre en el contexto de pandemia covid-19 en el hospital nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo, 2022?</p> <p>¿Qué relación existe entre la seguridad del profesional del Servicio de Banco de Sangre y el nivel de Satisfacción del donante de sangre en el contexto de pandemia covid-19 en el hospital nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo, 2022?</p> <p>¿Qué relación existe entre la fiabilidad del profesional del servicio de Banco de Sangre y el Nivel de satisfacción del Donante de sangre en el contexto de pandemia covid-19 en el hospital nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo, 2022?</p> <p>¿Qué relación existe entre la percepción de</p>	<p>entre la empatía del profesional que atiende en el servicio de Banco de Sangre y el nivel de Satisfacción del donante de sangre en el contexto de pandemia covid-19 en el hospital nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo, 2022.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la seguridad del profesional del Servicio de Banco de Sangre y el nivel de Satisfacción del donante de sangre en el contexto de pandemia covid-19 en el hospital nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo, 2022.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la fiabilidad del profesional del Servicio de Banco de Sangre y el nivel de Satisfacción del donante de sangre en</p>	<p>Prialé Prialé, Huancayo, 2022. Existe una relación significativa entre la empatía del profesional que atiende en el servicio de Banco de Sangre con el nivel de Satisfacción del donante de sangre en el contexto de pandemia covid-19 en el hospital nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo, 2022.</p> <p>Existe una relación significativa entre la seguridad del profesional del Servicio de Banco de Sangre con el nivel de Satisfacción del donante de sangre en el contexto de pandemia covid-19 en el hospital nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo, 2022.</p>	$n = \frac{N}{1 + \frac{(d^2)(N-1)}{z_{\alpha/2}^2 pq}}$ <p>Donde:</p> <p>N= Es el tamaño de la población.</p> <p>Z= Es el nivel de confianza.</p> <p>P= Es la probabilidad de éxito, o proporción esperada.</p> <p>q= Es la probabilidad de fracaso.</p> <p>d= Es la precisión (error máximo admisible en términos proporción)</p> <p>Unidad de análisis: . Donantes de sangre.</p> <p>Tamaño de la muestra: 234 donantes de sangre (formula)</p> <p>Selección de la muestra: No probabilística, por conveniencia.</p>
---	--	--	--

<p>los elementos tangibles del Servicio de Banco de Sangre y el nivel de Satisfacción del donante de sangre en el contexto de pandemia covid-19 en el hospital nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo, 2022?</p>	<p>el contexto de pandemia covid-19 en el hospital nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo, 2022.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la Percepción de los elementos tangibles del Servicio de Banco de Sangre y el nivel de Satisfacción del donante de sangre en el contexto de pandemia covid-19 en el hospital nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo, 2022.</p>	<p>Existe una relación significativa entre la fiabilidad del profesional del Servicio de Banco de Sangre con el nivel de Satisfacción del donante de sangre en el contexto de pandemia covid-19 en el hospital nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo, 2022.</p> <p>Existe una relación significativa entre la percepción de los elementos tangibles del Servicio de Banco de Sangre con el nivel de Satisfacción del donante de sangre en el contexto de pandemia covid-19 en el hospital nacional Ramiro Prialé Prialé, Huancayo, 2022.</p>
---	--	--

Anexo 2

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario sobre la calidad de atención recibida en el hospital nacional Ramiro Prialé Prialé en el contexto de pandemia covid-19

Estimado donante de sangre, para el presente estudio se le brindará un cuestionario para conocer su opinión sobre la atención que le estamos brindando. Se le recuerda que su participación es totalmente anónima, por lo que pedimos se tome sólo unos minutos en responder las preguntas propuestas. Si tuviera alguna pregunta que no le queda clara no dude en consultarlo al que le ha suministrado el cuestionario.

N.º

Características Generales de encuestado:

Sexo: Masculino () Femenino () Edad:años

Tipo de Donación:

Reposición () Voluntario () Dirigido () Autólogo ()

Producto por donar:

Sangre total ()

Grado de instrucción:

Primaria () Secundaria () Técnico () Universitario ()

En primer lugar, califique como percibió la atención brindada en el Banco de Sangre del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, que se refiere a la atención percibida por usted durante todo el proceso de la donación de sangre. Considere un puntaje de 1 al 3 donde: 1 = En desacuerdo; 2= No está en desacuerdo ni de acuerdo; 3= De acuerdo.

	Dimensión: Capacidad de respuesta	1	2	3
1	¿Los días de atención es adecuado?			
2	¿El tiempo de atención para su donación fue rápida?			
3	¿La atención brindada para su atención fue en el menor tiempo posible?			
4	¿Considera usted que sus dudas fueron resueltas?			
	Dimension: Empatía			
5	¿Usted se sintió atendido por el personal durante todo el procedimiento?			
6	¿Durante su permanencia en el área de Donación lo trataron con amabilidad y cortesía?			
7	¿El personal que lo atendió mostró interés en resolver sus dudas?			

8	¿El personal que lo atendió le explicó en forma entendible el procedimiento que seguiría?			
9	¿Entendió las recomendaciones después de la donación?			
	Dimensión: Seguridad			
10	¿Tuvo privacidad en el área de entrevista?			
11	¿El personal que realizo la extracción le genero seguridad?			
	Dimensión: Fiabilidad			
12	¿El tiempo para su donación desde que ingresó hasta que se retiró fue adecuada?			
13	¿El personal de banco de sangre le transmitió confianza?			
14	¿El personal que le atendió tomó las medidas de bioseguridad?			
	Dimensión: Elementos tangibles			
15	¿Considera usted que la presentación de los profesionales de la salud en cuanto a la vestimenta es adecuada para este contexto de pandemia Covid-19?			
16	¿Considera que las instalaciones y su limpieza tienen una apariencia adecuada?			
17	¿Cree usted que se ha respetado con el distanciamiento entre el personal y donantes en cada proceso de su atención?			
18	¿Considera usted que los carteles anuncios folletos avisos de señalización u hojas informativas son visualmente atractivas?			
19	Desde la entrada al Hospital, ¿Considera que hubo facilidad en el acceso para llegar al banco de Sangre?			

Cuestionario de satisfacción del donante de sangre sobre la calidad de atención recibida en el hospital nacional Ramiro Prialé Prialé en el contexto pandemia covid-19

Estimado donante de sangre, para el presente estudio se le brindará un cuestionario para conocer su opinión sobre el nivel de satisfacción que tiene usted por la calidad de atención que se le está brindando. Por favor marcar con una «X» en los recuadros que usted crea por conveniente correspondiente a las respectivas preguntas, así mismo se le recuerda que su participación es totalmente anónima Si tuviera alguna pregunta que no le queda clara no dude en consultarlo al que le ha suministrado el cuestionario.

1.- En general. ¿En qué medida el servicio ha cumplido sus necesidades y expectativas?

Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho

2.- ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención que recibió durante el proceso de donación?

Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho

3.- ¿Qué tan cerca está la atención recibida con su percepción de atención en el banco de sangre?

Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho

*Cuestionario de satisfacción del cliente americano (ACSI), modificado por Aliaga-Gastelumendi (2019)

Anexo 3
Validación de instrumento
Primer juez experto



JUICIO DE EXPERTO SOBRE ENCUESTAS

"Calidad de atención y Nivel de Satisfacción del Donante de Sangre en el Contexto Pandemia COVID – 19 en el Hospital Nacional Ramiro Priale Priale Huancayo 2022"

Instrucciones:

Marque en el cuadrado con un aspa (X) según corresponda al aspecto de cada ítem y alternativa de respuesta, según los siguientes criterios: Redacción, contenido, congruencia, pertinencia con los indicadores, dimensiones y variables de estudio. En el casillero de observaciones puede sugerir la omisión, cambio del ítem.

N°	ITEMS	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		Esencial	Útil pero no esencial	No importante	OBSERVACIONES (Por favor, indique si se debe eliminar o modificar algún ítem)
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
X= Calidad de atención y Nivel de Satisfacción.															
X1. Calidad de atención.															
DIMENSION: Capacidad de respuesta															
	1. ¿Considera adecuado los días de atención en el Banco de Sangre?	X		X		L		X		X			X		
	2. ¿Considera el tiempo que usted demoró o tuvo que disponer para realizar su donación fue la esperada?		X		X		X		X		X		X		
	3. ¿Considera usted que la atención en el área de recepción fue rápida?	X		X		X		X		X		X			
	4. ¿Considera la rapidez del tiempo de espera para ser evaluado por el profesional de salud fue rápida?		X		X		X		X		X		X		Modificar 14 pregunta
	5. ¿considera usted que los profesionales de la salud que lo atendieron agilizan su trabajo el menor tiempo posible?	X		X		X		X		X		X			
	6. ¿considera usted que la atención brindada en todo el proceso fue rápida?	X		X		X		X		X		X			
	7. ¿considera usted que sus dudas fueron resueltas con rapidez?		X		X		X		X		X				Modificar 6a pregunta
DIMENSION: Empatía															
	8. ¿Usted considera que se sintió atendido por el personal de salud durante los procedimientos?		X		X		X		X		X		X		Modificar 7a eliminar 70
	9. ¿Durante su permanencia en el Servicio de Banco de Sangre considera que lo trataron con amabilidad y cortesía?	X		X		X		X		X		X			

10. El personal que lo atendió ¿cree usted que le dio la oportunidad de hacer preguntas para aclarar sus dudas?	X		^	X		^		X		X			
11. Ante sus preguntas ¿La información dada por el personal que lo atendió fue suficiente y clara?	^		^	^		X		X		X			
12. ¿Hubo muestra de interés del profesional de salud que lo atendió para resolver sus dudas y/o preguntas?	^		X	^		X		X		X			
13. ¿El personal que le atendió a su llegada le explicó con palabras fáciles de entender cuál era el procedimiento que seguiría?			^	X		X		X		X		X	
14. ¿La información recibida acerca del procedimiento general que lo prepara para enfrentar la donación fue suficiente?			X	X		X		X		X		^	Modificar la pregunta
15. ¿Le ha parecido claras las recomendaciones pos donación?	X		^	X		X		X		X			
DIMENSION: Seguridad.													
16. ¿Considera usted que el profesional que realizó la extracción de sangre hizo el procedimiento sin inconvenientes para usted?	^			X		^		^		X			Modificar la pregunta
17. ¿considera usted que el personal asistencial tuvo la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar sus dudas?			X			X		X		X		X	Eliminar
18. ¿Le ha parecido privado el sector de la entrevista?	X		X	^		X		X		X		X	
19. ¿Hubo responsabilidad por parte del profesional de salud el transmitir y generar seguridad?	X		X	X		X		X		X		X	Cambiar o Eliminar
20. ¿Considera usted que el profesional de salud que le atendió durante la donación, responsablemente le recordó las recomendaciones para seguir durante el día?			X			X		X		X		X	Cambiar Modificar o Eliminar
DIMENSION: Flabilidad													
21. ¿Considera adecuado el número de horas de atención en el Banco de Sangre respecto a la donación?			X			X		X		X		X	Modificar la pregunta.
22. ¿Cree usted que los profesionales de la salud y otros empleados le transmitieron confianza?	X		X			X		X		X		X	
23. ¿Sintió que el personal tomó las medidas suficientes para proteger su salud?	^		X			X		^		X			
DIMENSION: Elementos tangibles													
24. ¿Considera usted que la presentación de los profesionales de la salud en cuanto a la vestimenta,													

es adecuada para este contexto de pandemia Covid-19?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
25. ¿Considera usted que las instalaciones físicas (áreas de atención en general, paredes, puertas, ventanas de salas de espera, pasillos, etc.), limpieza de las instalaciones físicas (área de donación, baños, pasadizos), así como las sillas, camillas de donación, tienen una apariencia agradable y son adecuadas?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
26. ¿Considera que le ha parecido que se contaba con espacios suficientes para el desarrollo de los procedimientos?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
27. ¿Considera usted que se ha respetado con el distanciamiento entre donantes y profesionales de salud en todos los procesos de atención para la donación de sangre?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
28. ¿Considera adecuada la ventilación proporcionada en los ambientes donde fue atendido?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
29. ¿considera usted que los carteles anuncios folletos avisos de señalización u hojas informativas son visualmente atractivas?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
30. Desde la entrada al Hospital. ¿Considera que hubo facilidad en el acceso para llegar al banco de Sangre?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		Sección 2's directo
X2. Satisfacción del Donante.											
1. En general. ¿En qué medida el servicio recibido en el proceso de donación se ha quedado lejos o a excedido sus expectativas?		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
2. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en el proceso de donación?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
3. ¿Qué tan cerca está el servicio recibido de este centro de atención con su ideal de servicios de salud en bancos de sangre?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		Modificó o cambiar lo prog.

Muchas gracias por su apoyo.

Grado Académico: *Licenciado*

Fecha: *11/07/2022*

Nombre y apellidos: *César Alfredo Osorio Vicuña*

Firma: *[Firma manuscrita]*

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO (ENCUESTA) POR CRITERIO DE EXPERTO

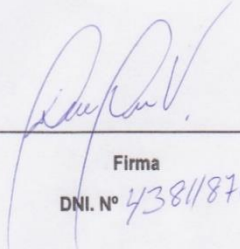
Quien suscribe, César Alfredo Pizarro Vicuña, con documento de identidad N° 43811870, de profesión Ramiro Médico, con grado de Licenciado, ejerciendo actualmente como Responsable de Calidad de Banca de Sangre, en la institución Hospital Félix Huayco Soto - T.A.P.M.A.

Por medio de la presente hago constar que revisado con fines de Validación el Instrumento (encuesta), a los efectos de su aplicación en el trabajo de Tesis cuyo título es: "Calidad de atención y Nivel de Satisfacción del Donante de Sangre en el Contexto Pandemia COVID – 19 en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé Huancayo 2022"

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
Claridad en la redacción			X	
Coherencia interna			X	
Inducción a las respuestas (sesgo)		X		
Lenguaje adecuado con el nivel del informante		X		
Mide lo que pretende			X	

Fecha: 11/07/2022


Firma
DNI. N° 43811870

Segundo juez experto



JUICIO DE EXPERTO SOBRE ENCUESTAS

"Calidad de atención y Nivel de Satisfacción del Donante de Sangre en el Contexto Pandemia COVID – 19 en el Hospital Nacional Ramiro Priáe Priáe Huancayo 2022"

Instrucciones:

Marque en el cuadrado con un aspa (X) según corresponda al aspecto de cada ítem y alternativa de respuesta, según los siguientes criterios: Redacción, contenido, congruencia, pertinencia con los indicadores, dimensiones y variables de estudio. En el casillero de observaciones puede sugerir la omisión, cambio del ítem.

N°	ITEMS	Claridad en la redacción		Coherencia Interna		Inducción a la respuesta		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		Esencial	Útil pero no esencial	No importante	OBSERVACIONES (Por favor, indique si se debe eliminar o modificar algún ítem)	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO					
X= Calidad de atención y Nivel de Satisfacción.																
X1. Calidad de atención.																
DIMENSION: Capacidad de respuesta																
	1. ¿Considera adecuado los días de atención en el Banco de Sangre?			✓												Pandemia por COVID-19
	2. ¿Considera el tiempo que usted demoró o tuvo que disponer para realizar su donación fue la esperada?							✓								
	3. ¿Considera usted que la atención en el área de recepción fue rápida?									✓						España SINDICADOS DE AREAS
	4. ¿Considera la rapidez del tiempo de espera para ser evaluado por el profesional de salud fue rápida?									✓						TIEMPO SUGERIDO EN AREAS e SINDICADOS
	5. ¿considera usted que los profesionales de la salud que lo atendieron agilizan su trabajo el menor tiempo posible?					✓										
	6. ¿considera usted que la atención brindada en todo el proceso fue rápida?													✓		
	7. ¿considera usted que sus dudas fueron resueltas con rapidez?												✓			
DIMENSION: Empatía																
	8. ¿Usted considera que se sintió atendido por el personal de salud durante los procedimientos?							✓								
	9. ¿Durante su permanencia en el Servicio de Banco de Sangre considera que lo trataron con amabilidad y cortesía?			✓												

10. El personal que lo atendió ¿cree usted que le dio la oportunidad de hacer preguntas para aclarar sus dudas?												✓	
11. Ante sus preguntas ¿La información dada por el personal que lo atendió fue suficiente y clara?								✓					
12. ¿Hubo muestra de interés del profesional de salud que lo atendió para resolver sus dudas y/o preguntas?			✓										
13. ¿El personal que le atendió a su llegada le explicó con palabras fáciles de entender cuál era el procedimiento que seguiría?			✓										
14. ¿La información recibida acerca del procedimiento general que lo prepara para enfrentar la donación fue suficiente?						✓			✓				
15. ¿Le ha parecido claras las recomendaciones pos donación?								✓					
DIMENSION: Seguridad.													
16. ¿Considera usted que el profesional que realizó la extracción de sangre hizo el procedimiento sin inconvenientes para usted?									✓				
17. ¿considera usted que el personal asistencial tuvo la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar sus dudas?										✓			
18. ¿Le ha parecido privado el sector de la entrevista?										✓			
19. ¿Hubo responsabilidad por parte del profesional de salud al transmitir y generar seguridad?										✓			
20. ¿Considera usted que el profesional de salud que le atendió durante la donación, responsablemente le recordó las recomendaciones para seguir durante el día?									✓				
DIMENSION: Fiabilidad													
21. ¿Considera adecuado el número de horas de atención en el Banco de Sangre respecto a la donación?									✓				
22. ¿Cree usted que los profesionales de la salud y otros empleados le transmitieron confianza?						✓							
23. ¿Sintió que el personal tomó las medidas suficientes para proteger su salud?											✓		
DIMENSION: Elementos tangibles													
24. ¿Considera usted que la presentación de los profesionales de la salud en cuanto a la vestimenta,													

es adecuada para este contexto de pandemia Covid-19?													✓		
25. ¿Considera usted que las instalaciones físicas (áreas de atención en general, paredes, puertas, ventanas de salas de espera, pasillos, etc.), limpieza de las instalaciones físicas (área de donación, baños, pasadizos), así como las sillas, camillas de donación, tienen una apariencia agradable y son adecuadas?													✓		
26. ¿Considera que le ha parecido que se contaba con espacios suficientes para el desarrollo de los procedimientos?										✓					Responde la RESUMIDA
27. ¿Considera usted que se ha respetado con el distanciamiento entre donantes y profesionales de salud en todos los procesos de atención para la donación de sangre?										✓					
28. ¿Considera adecuada la ventilación proporcionada en los ambientes donde fue atendido?														✓	Responde la RESUMIDA
29. ¿considera usted que los carteles anuncios folletos avisos de señalización u hojas informativas son visualmente atractivas?														✓	
30. Desde la entrada al Hospital, ¿Considera que hubo facilidad en el acceso para llegar al banco de Sangre?													✓		
X2. Satisfacción del Donante.															
1. En general, ¿En qué medida el servicio recibido en el proceso de donación se ha quedado lejos o a excedido sus expectativas?													✓		Responde la RESUMIDA
2. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en el proceso de donación?														✓	
3. ¿Qué tan cerca está el servicio recibido de este centro de atención con su ideal de servicios de salud en bancos de sangre?										✓					Responde la RESUMIDA

Muchas gracias por su apoyo.

Grado Académico:

Fecha: 20-07-2022

Nombre y apellidos: Fernando Gustavo Mandujano YALICO

Firma:.....



COORDINADOR COMISIÓN VOLUNTARIA DE SANGRE
FERNANDO MANDUJANO YALICO
 TECNÓLOGO MÉDICO
 CMP 1773
 ECP, LABORATORIO CLÍNICO Y ANAT. PATOLÓGICA
 Hospital Nacional Rosendo Prialé Prialé



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO (ENCUESTA) POR CRITERIO DE EXPERTO

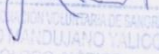
Quien suscribe, Fernando Indujano Valico, con documento de identidad N° 0851629 de
 profesión Tecnólogo Médico, Con grado de Magister en Gestión de la Calidad
 ejerciendo actualmente como Coordinador Médico en la institución
Hospicio Nacional Ramiro Priale Priale

Por medio de la presente hago constar que revisado con fines de Validación el Instrumento (encuesta), a los efectos de su aplicación en el trabajo de Tesis cuyo título es: "Calidad de atención y Nivel de Satisfacción del Donante de Sangre en el Contexto Pandemia COVID - 19 en el Hospital Nacional Ramiro Priale Priale Huancayo 2022"

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
Claridad en la redacción		✓		
Coherencia interna			✓	
Inducción a las respuestas (sesgo)		✓		
Lenguaje adecuado con el nivel del informante		✓		
Mide lo que pretende	✓			

Fecha:


 COORDINADOR DE LA UNIDAD DE SANGRE
 FERNANDO INDUJANO VALICO
 TECNÓLOGO MÉDICO
 C.M.P. 1773
 ESP. LABORATORIO CLÍNICO Y ANAT. PATOLÓGICA
 Hospital Nacional Ramiro Priale Priale

Firma

DNI. N°

Tercer juez experto



JUICIO DE EXPERTO SOBRE ENCUESTAS

"Calidad de atención y Nivel de Satisfacción del Donante de Sangre en el Contexto Pandemia COVID-19 en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé Huancayo 2022"

Instrucciones:

Marque en el cuadrado con un aspa (X) según corresponda al aspecto de cada ítem y alternativa de respuesta, según los siguientes criterios: Redacción, contenido, congruencia, pertinencia con los indicadores, dimensiones y variables de estudio. En el casillero de observaciones puede sugerir la omisión, cambio del ítem.

N°	ITEMS	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		Esencial	Útil pero no esencial	No importante	OBSERVACIONES (Por favor, indique si se debe eliminar o modificar algún ítem)
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
X= Calidad de atención y Nivel de Satisfacción.															
X1. Calidad de atención.															
DIMENSION: Capacidad de respuesta															
	1. ¿Considera adecuado los días de atención en el Banco de Sangre?	X		X				X		X					
	2. ¿Considera el tiempo que usted demoró o tuvo que disponer para realizar su donación fue la esperada?	X		X				X		X					
	3. ¿Considera usted que la atención en el área de recepción fue rápida?	X		X				X		X					
	4. ¿Considera la rapidez del tiempo de espera para ser evaluado por el profesional de salud fue rápida?		X		X				X			X			Modificar II
	5. ¿considera usted que los profesionales de la salud que lo atendieron agilizan su trabajo el menor tiempo posible?		X		X			X	X						Modificar y/o corregir en el mejor.
	6. ¿considera usted que la atención brindada en todo el proceso fue rápida?	X		X				X		X					
	7. ¿considera usted que sus dudas fueron resueltas con rapidez?	X		X				X		X					
DIMENSION: Empatía															
	8. ¿Usted considera que se sintió atendido por el personal de salud durante los procedimientos?		X		X							X			Modificar que le atendieron bien (atendido)
	9. ¿Durante su permanencia en el Servicio de Banco de Sangre considera que lo trataron con amabilidad y cortesía?	X		X		X		X		X					

*Obs. Evaluar
7/20/22*

Atendidos

*Obs. Preguntas 5, 6, 7
Empresario Examinado Con
Mayuscula*

④ ¿Cree Ud. que el personal asistencial del B.S. tomó las medidas suficientes para proteger su salud?
 C) Cundo TE Refieres en las preguntas al personal asistencial de la Salud i/corolo va a cuidar el Donante!!

10. El personal que lo atendió ¿cree usted que le dio la oportunidad de hacer preguntas para aclarar sus dudas?	X		X				X		X									
11. Ante sus preguntas ¿La información dada por el personal que lo atendió fue suficiente y clara?	X		X				X		X									
12. ¿Hubo muestra de interés del profesional de salud que lo atendió para resolver sus dudas y/o preguntas?	X		X				X		X									
13. El personal que le atendió a su llegada le explicó con palabras fáciles de entender cuál era el procedimiento que seguiría?			X		X	1			X								Modificar Que debe seguir.	
14. ¿La información recibida acerca del procedimiento general que lo prepara para enfrentar la donación fue suficiente?			X		X				X								X	
15. ¿Le ha parecido claras las recomendaciones pos donación?	X		X						X									
DIMENSION: Seguridad.																		
16. ¿Considera usted que el profesional que realizó la extracción de sangre hizo el procedimiento sin inconvenientes para usted?			X		X				X									Modificar/AM
17. ¿considera usted que el personal asistencial tuvo la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar sus dudas?			X		X				X									X
18. ¿Le ha parecido privado el sector de la entrevista?			X		X				X									El lugar donde fue entrevistado considero que fue privado en que o en todo (proceso)
19. ¿Hubo responsabilidad por parte del profesional de salud al transmitir y generar seguridad?																		X
20. ¿Considera usted que el profesional de salud que le atendió durante la donación, responsablemente le recordó las recomendaciones para seguir durante el día?			X		X				X									las indicaciones que debe seguir pos donación % después de la relación.
DIMENSION: Fiabilidad																		
21. ¿Considera adecuado el número de horas de atención en el Banco de Sangre respecto a la donación?			X		X				X									El tiempo que tarda después de su donación.
22. ¿Cree usted que los profesionales de la salud y otros empleados le transmitieron confianza?			X		X				X									el personal de Banco de Sangre.
23. ¿Sintió que el personal tomó las medidas suficientes para proteger su salud?			X		X				X									Modificar / Cree usted que el personal asistencial del B.S. Tomo
DIMENSION: Elementos tangibles																		
24. ¿Considera usted que la presentación de los profesionales de la salud en cuanto a la vestimenta,																		X

es adecuada para este contexto de pandemia Covid-19?															
25. ¿Considera usted que las instalaciones físicas (áreas de atención en general, paredes, puertas, ventanas de salas de espera, pasillos, etc.), limpieza de las instalaciones físicas (área de donación, baños, pasadizos), así como las sillas, camillas de donación, tienen una apariencia agradable y son adecuadas?		X	X				X							Modificar/ que sea entendible.	
26. ¿Considera que le ha parecido que se contaba con espacios suficientes para el desarrollo de los procedimientos? <i>En la Unidad de Donación de Sangre</i>		X									X				
27. ¿Considera usted que se ha respetado con el distanciamiento entre donantes y profesionales de salud en todos los procesos de atención para la donación de sangre?	X		X				X								
28. ¿Considera adecuada la ventilación proporcionada en los ambientes donde fue atendido?											X				
29. ¿considera usted que los carteles anuncios folletos avisos de señalización u hojas informativas son visualmente atractivas? <i>> comprensibles</i>	X		X				X								
30. Desde la entrada al Hospital, ¿Considera que hubo facilidad en el acceso para llegar al banco de Sangre?	X		X				X								
X2. Satisfacción del Donante.															
1. En general, ¿En qué medida el servicio recibido en el proceso de donación se ha quedado lejos o a excedido sus expectativas?		X												ed. se ha sido calificada en la encuesta en el B.S.	Reformular
2. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en el proceso de donación?															
3. ¿Qué tan cerca está el servicio recibido de este centro de atención con su ideal de servicios de salud en bancos de sangre?		X												la atención al Donador del Servicio de B.S., es lo al ud espere	Reformular.

Muchas gracias por su apoyo.

Grado Académico: *Le. M. EQ*

Fecha: *30/7/22*

Nombre y apellidos: *Angel Rodriguez Torpe.*

Firma:

Rafael Quispe Angel Wilmer
Universidad y Banco de Sangre

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO (ENCUESTA) POR CRITERIO DE EXPERTO

Quien suscribe Rodriguez Quispe Angel, con documento de identidad N° 09488068, de profesión TM Especialista, Con grado de Mag. Teólogo Médico ejerciendo actualmente como Tecnólogo Médico Especialista en Hemoterapia y Banco de Sangre, en la institución

Por medio de la presente hago constar que revisado con fines de Validación el Instrumento (encuesta), a los efectos de su aplicación en el trabajo de Tesis cuyo título es: "Calidad de atención y Nivel de Satisfacción del Donante de Sangre en el Contexto Pandemia COVID – 19 en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé Huancayo 2022"

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
Claridad en la redacción		X		
Coherencia interna	X			
Inducción a las respuestas (sesgo)		X		
Lenguaje adecuado con el nivel del informante		X		
Mide lo que pretende		X		

Fecha: 20/7/22.


Rodriguez Quispe Angel Wilmer
Tecnólogo Médico C.T.M.P. 5550 RNE 0963
Hemoterapia y Banco de Sangre

Firma

DNI. N° 09488068

Cuarto juez experto



JUICIO DE EXPERTO SOBRE ENCUESTAS

"Calidad de atención y Nivel de Satisfacción del Donante de Sangre en el Contexto Pandemia COVID-19 en el Hospital Nacional Ramiro Priálo Priálo Huancayo 2022"

Instrucciones:

Marque en el cuadrado con un aspa (X) según corresponda al aspecto de cada ítem y alternativa de respuesta, según los siguientes criterios: Redacción, contenido, congruencia, pertinencia con los indicadores, dimensiones y variables de estudio. En el casillero de observaciones puede sugerir la omisión, cambio del ítem.

N°	ITEMS	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		Esencial	Útil pero no esencial	No importante	OBSERVACIONES (Por favor, indique si se debe eliminar o modificar algún ítem)
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
X= Calidad de atención y Nivel de Satisfacción.															
XI. Calidad de atención.															
DIMENSION: Capacidad de respuesta															
1	¿Considera adecuado los días de atención en el Banco de Sangre?	X		X		X		X		X			X		
2	¿Considera el tiempo que usted demoró o tuvo que disponer para realizar su donación fue la esperada?		X		X				X	X		X			¿CONSIDERA QUE EL TIEMPO DURANTE EL PROCESO DE DONACIÓN FUE RÁPIDO?
3	¿Considera usted que la atención en el área de recepción fue rápida?	X		X		X		X		X		X			
4	¿Considera la rapidez del tiempo de espera para ser evaluado por el profesional de salud fue rápida?		X		X		X		X	X		X			¿EL TIEMPO DE ESPERA PARA SER EVALUADO POR EL PROFESIONAL DE SALUD FUE RÁPIDO?
5	¿considera usted que los profesionales de la salud que lo atendieron agilizan su trabajo el menor tiempo posible?	X		X		X		X		X		X			
6	¿considera usted que la atención brindada en todo el proceso fue rápida?	X		X		X		X		X		X			
7	¿considera usted que sus dudas fueron resueltas con rapidez?	X		X		X		X		X				X	
DIMENSION: Empatía															
8	¿Usted considera que se sintió atendido por el personal de salud durante los procedimientos?		X		X		X		X	X			X		¿SE SINTIÓ ATENDIDO...?
9	¿Durante su permanencia en el Servicio de Banco de Sangre considera que lo trataron con amabilidad y cortesía?	X		X		X		X		X		X			

10. El personal que lo atendió ¿cree usted que le dio la oportunidad de hacer preguntas para aclarar sus dudas?	X	X	X	X	X	X	X	X			
11. Ante sus preguntas ¿La información dada por el personal que lo atendió fue suficiente y clara?	X	X	X	X	X	X	X	X			
12. ¿Hubo muestra de interés del profesional de salud que lo atendió para resolver sus dudas y/o preguntas?	X	X	X	X	X	X	X	X			
13. ¿El personal que le atendió a su llegada le explicó con palabras fáciles de entender cuál era el procedimiento que seguiría?	X	X	X	X	X	X	X	X			
14. ¿La información recibida acerca del procedimiento general que lo prepara para enfrentar la donación fue suficiente?		X	X	X	X	X	X	X		X	
15. ¿Le ha parecido claras las recomendaciones pos donación?	X	X	X	X	X	X	X	X			
DIMENSION: Seguridad											
16. ¿Considera usted que el profesional que realizó la extracción de sangre hizo el procedimiento sin inconvenientes para usted?		X	X	X	X	X	X	X	X		
17. ¿considera usted que el personal asistencial tuvo la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar sus dudas?	X	X	X	X	X	X	X	X			
18. ¿Le ha parecido privado el sector de la entrevista?	X	X	X	X	X	X	X	X			
19. ¿Hubo responsabilidad por parte del profesional de salud el transmitir y generar seguridad?	X	X	X	X	X	X	X	X		X	
20. ¿Considera usted que el profesional de salud que le atendió durante la donación, responsablemente le recordó las recomendaciones para seguir durante el día?	X	X	X	X	X	X	X	X		X	
DIMENSION: Fiabilidad											
21. ¿Considera adecuado el número de horas de atención en el Banco de Sangre respecto a la donación?		X	X	X	X	X	X	X	X		
22. ¿Cree usted que los profesionales de la salud y otros empleados le transmitieron confianza?	X	X	X	X	X	X	X	X			
23. ¿Sintió que el personal tomó las medidas suficientes para proteger su salud?	X	X	X	X	X	X	X	X			
DIMENSION: Elementos tangibles											
24. ¿Considera usted que la presentación de los profesionales de la salud en cuanto a la vestimenta,	X	X	X	X	X	X	X	X			

es adecuada para este contexto de pandemia Covid-19?																			
25. ¿Considera usted que las instalaciones físicas (áreas de atención en general, paredes, puertas, ventanas de salas de espera, pasillos, etc.), limpieza de las instalaciones físicas (área de donación, baños, pasadizos), así como las sillas, camillas de donación, tienen una apariencia agradable y son adecuadas?		X		X		X		X		X					X				
26. ¿Considera que le ha parecido que se contaba con espacios suficientes para el desarrollo de los procedimientos?		X		X		X		X		X				X					
27. ¿Considera usted que se ha respetado con el distanciamiento entre donantes y profesionales de salud en todos los procesos de atención para la donación de sangre?		X		X		X		X					X						SE RESPETA EL DISTANCIAMIENTO...
28. ¿Considera adecuada la ventilación proporcionada en los ambientes donde fue atendido?	X		X		X		X		X				X						
29. ¿Considera usted que los carteles anuncios folletos avisos de señalización u hojas informativas son visualmente atractivos?		X		X		X		X		X			X						
30. Desde la entrada al Hospital, ¿Considera que hubo facilidad en el acceso para llegar al banco de Sangre?	X		X		X		X		X				X						
X2. Satisfacción del Donante.																			
1. En general, ¿En qué medida el servicio recibido en el proceso de donación se ha quedado lejos o a excedido sus expectativas?		X		X		X		X		X			X						¿EL SERVICIO RECIBIDO DURANTE LA DONACIÓN CUMPLIO CON SUS EXPECTATIVAS?
2. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en el proceso de donación?	X		X		X		X		X			X		X					
3. ¿Qué tan cerca está el servicio recibido de este centro de atención con su ideal de servicios de salud en bancos de sangre?		X		X		X		X		X			X						

Muchas gracias por su apoyo.

Grado Académico: LIC. BENIGNO MEDICO

Fecha: 20/07/2022

Nombre y apellidos: LAURA FLORES ALVARADO

Firma:  Laura Flores Alvarado
 Centro de Anatomía Patológica
 T.M.P. 13387

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO (ENCUESTA) POR CRITERIO DE EXPERTO

Quien suscribe, LAURA FLORES ALVARADO, con documento de identidad N° 45151133, de profesión TECNÓLOGO MÉDICO, Con grado de....., ejerciendo actualmente como TECNÓLOGO MÉDICO en la institución SERVICIO DE HEMOTERAPIA Y BANCO DE SANGRE DEL HOSPITAL NACIONAL RAMIRO PRIALÉ PRIALÉ - CSSAWD

Por medio de la presente hago constar que revisado con fines de Validación el Instrumento (encuesta), a los efectos de su aplicación en el trabajo de Tesis cuyo título es: "Calidad de atención y Nivel de Satisfacción del Donante de Sangre en el Contexto Pandemia COVID - 19 en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé Huancayo 2022"

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
Claridad en la redacción		X		
Coherencia interna		X		
Inducción a las respuestas (sesgo)		X		
Lenguaje adecuado con el nivel del informante	X			
Mide lo que pretende		X		

Fecha: 20/07/2022


 Lic. Flores Alvarado Laura Guicela
 Tecnólogo Médico
 Laboratorio Clínico y Anatomía Patológica
 Firma P. 13387

DNI. N° 45151133

Quinto juez experto



JUICIO DE EXPERTO SOBRE ENCUESTAS

"Calidad de atención y Nivel de Satisfacción del Donante de Sangre en el Contexto Pandemia COVID-19 en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé Huancayo 2022"

Instrucciones:

Marque en el cuadrado con un aspa (X) según corresponda al aspecto de cada ítem y alternativa de respuesta, según los siguientes criterios: Redacción, contenido, congruencia, pertinencia con los indicadores, dimensiones y variables de estudio. En el casillero de observaciones puede sugerir la omisión, cambio del ítem.

N°	ITEMS	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		Esencial	Útil pero no esencial	No importante	OBSERVACIONES (Por favor, indique si se debe eliminar o modificar algún ítem)
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
X= Calidad de atención y Nivel de Satisfacción.															
X1. Calidad de atención.															
DIMENSION: Capacidad de respuesta															
1.	¿Considera adecuado los días de atención en el Banco de Sangre?		X	X			X			X			X		LOS DIAS DE ATENCION ES ADECUADO
2.	¿Considera el tiempo que usted demoró o tuvo que disponer para realizar su donación fue la esperada?						X			X			X		EL TIEMPO DE ATENCION PARA SU DONACION FUE RAPIDO
3.	¿Considera usted que la atención en el área de recepción fue rápida?												X		SE UNIFICARON LAS PREGUNTAS 2, 3, 4
4.	¿Considera la rapidez del tiempo de espera para ser evaluado por el profesional de salud fue rápida?												X		LA ATENCION BRINDADA POR LOS PROFESIONALES FUE EN EL MENOR TIEMPO
5.	¿considera usted que los profesionales de la salud que lo atendieron agilizan su trabajo el menor tiempo posible?												X		LA ATENCION BRINDADA POR LOS PROFESIONALES FUE EN EL MENOR TIEMPO
6.	¿considera usted que la atención brindada en todo el proceso fue rápida?												X		LA ATENCION BRINDADA EN TODO EL PROCESO FUE RAPIDA
7.	¿considera usted que sus dudas fueron resueltas con rapidez?										X				RESOLVIÓ LAS DUDAS POSIBLES RAPIDAMENTE
DIMENSION: Empatía															
8.	¿Usted considera que se sintió atendido por el personal de salud durante los procedimientos?										X				NO SE SINTIÓ ATENDIDO POR EL PERSONAL DURANTE TODO EL PROCEDIMIENTO
9.	¿Durante su permanencia en el Servicio de Banco de Sangre considera que lo trataron con amabilidad y cortesía?										X				DURANTE SU PERMANENCIA EN EL SERVICIO DE DONACION LO TRATARON CON AMABILIDAD Y CORTESIA

10. El personal que lo atendió ¿cree usted que le dio la oportunidad de hacer preguntas para aclarar sus dudas?												X		<p>SE UNIFICÓ: EL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ MOSTRÓ INTERÉS EN RESOLVER SUS DUDAS</p> <p>SE UNIFICÓ = EL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ LE EXPLICÓ EN FORMA ENTENDIBLE EL PROCEDIMIENTO QUE SE LE RECOMENDÓ DESPUÉS DE LA DONACIÓN</p>
11. Ante sus preguntas ¿La información dada por el personal que lo atendió fue suficiente y clara?												X		
12. ¿Hubo muestra de interés del profesional de salud que lo atendió para resolver sus dudas y/o preguntas?												X		
13. ¿El personal que le atendió a su llegada le explicó con palabras fáciles de entender cuál era el procedimiento que seguiría?												X		
14. ¿La información recibida acerca del procedimiento general que lo prepara para enfrentar la donación fue suficiente?												X		
15. ¿Le ha parecido claras las recomendaciones pos donación?						X				X				
DIMENSION: Seguridad.														
16. ¿Considera usted que el profesional que realizó la extracción de sangre hizo el procedimiento sin inconvenientes para usted?													X	<p>LAS PREGUNTAS ESTÁN INCLUIDAS EN 10, 11 Y 12 DE ENTREVISTA TUVO PRESENCIA EN 22 Y 23 (6 Y 19) = EL PERSONAL QUE REALIZÓ LA EXTRACCIÓN LE GENERÓ SEGURIDAD.</p> <p>EN LAS PREGUNTAS 15 Y 18 LAS PREGUNTAS FUE INCLUIDAS</p>
17. ¿considera usted que el personal asistencial tuvo la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar sus dudas?													X	
18. ¿Le ha parecido privado el sector de la entrevista?										X				
19. ¿Hubo responsabilidad por parte del profesional de salud el transmitir y generar seguridad?										X				
20. ¿Considera usted que el profesional de salud que le atendió durante la donación, responsablemente le recordó las recomendaciones para seguir durante el día?													X	
DIMENSION: Fiabilidad														
21. ¿Considera adecuado el número de horas de atención en el Banco de Sangre respecto a la donación?													X	<p>EL TIEMPO QUE SE DONÓ DESDE QUE INGRESÓ HASTA QUE SE RETIRO FUE ADECUADO EL PERSONAL DEL BCO DE SANGRE LE TRANSMITIO CONFIANZA</p> <p>PERSONAL QUE LO ATENDIÓ TOMO LAS MEDIDAS DE PREVENCIÓN</p>
22. ¿Cree usted que los profesionales de la salud y otros empleados le transmitieron confianza?										X				
23. ¿Sintió que el personal tomó las medidas suficientes para proteger su salud?										X				
DIMENSION: Elementos tangibles														
24. ¿Considera usted que la presentación de los profesionales de la salud en cuanto a la vestimenta,	X		X		X		X		X		X		X	

es adecuada para este contexto de pandemia Covid-19?																				
25. ¿Considera usted que las instalaciones físicas (áreas de atención en general, paredes, puertas, ventanas de salas de espera, pasillos, etc.), limpieza de las instalaciones físicas (área de donación, baños, pasadizos), así como las sillas, camillas de donación, tienen una apariencia agradable y son adecuadas?													X							
26. ¿Considera que le ha parecido que se contaba con espacios suficientes para el desarrollo de los procedimientos?													X							
27. ¿Considera usted que se ha respetado con el distanciamiento entre donantes y profesionales de salud en todos los procesos de atención para la donación de sangre?													X							
28. ¿Considera adecuada la ventilación proporcionada en los ambientes donde fue atendido?													X							
29. ¿Considera usted que los carteles, avisos de señalización u hojas informativas son visualmente atractivas?	X			X		X		X		X		X								
30. Desde la entrada al Hospital, ¿Considera que hubo facilidad en el acceso para llegar al banco de Sangre?	X			X		X		X		X		X								
X2. Satisfacción del Donante.																				
1. En general, ¿En qué medida el servicio recibido en el proceso de donación se ha quedado lejos o a excedido sus expectativas?													X		X					
2. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en el proceso de donación?													X		X					
3. ¿Qué tan cerca está el servicio recibido de este centro de atención con su ideal de servicios de salud en bancos de sangre?													X		X					

CONSIDERO QUE LAS INSTALACIONES FISICAS Y LA LIMPIEZA TIENEN UNA BUENA APARIENCIA Y SON ADECUADAS

-> CREO QUE SE HA RESPECTADO CON EL DISTANCIAMIENTO ENTRE EL PERSONAL Y DONANTES BUENOS DISEÑOS EN SU ATENCION

HA CUMPLIDO SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS

SE ENCONTRÓ CON LA ATENCION QUE NECESITA DURANTE EL PROCESO DE DONACION

QUEDAN CERCA ESTO LA ATENCION RECIBIDA CON SU PERCEPCION DE ATENCION DE LOS DE SANGRE

Muchas gracias por su apoyo.

Grado Académico: **MAESTRÍA**

Fecha: **21 JULIO 2022**

Nombre y apellidos: **LORENZO CASTRO GERMANO**

Firma

Gobierno Regional de Junín
 Dirección Regional de Salud
 Hospital Daniel C. Carrón - Huancayo

MG. LORENZO CASTRO GERMANO
 JEFE TURNO BANCO DE SANGRE
 CNIP. 20438. E-18447

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO (ENCUESTA) POR CRITERIO DE EXPERTO

Quien suscribe, LORENZO CASTRO GERMANA, con documento de identidad N° 20084506 de
 profesión MEDICO PATOLOGO CLINICO....., Con grado de MD.....,
 ejerciendo actualmente como JEFE DEL SERVICIO DE B.C.A. DE SANGRE....., en la institución
HOSPITAL REGIONAL DE SERVICIOS CLINICO QUIRURGICOS DANIEL CERROS CARRION

Por medio de la presente hago constar que revisado con fines de Validación el Instrumento (encuesta), a los
 efectos de su aplicación en el trabajo de Tesis cuyo título es: "Calidad de atención y Nivel de Satisfacción del Donante
 de Sangre en el Contexto Pandemia COVID – 19 en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé Huancayo 2022"

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
Claridad en la redacción		X		
Coherencia interna			X	
Inducción a las respuestas (sesgo)			X	
Lenguaje adecuado con el nivel del informante				X
Mide lo que pretende				X

Fecha: 21 JULIO 2022

GOBIERNO REGIONAL - JUNIN
 DIRECCION REGIONAL DE SALUD JUNIN
 HOSPITAL DANIELA CARRON - HUANCAYO

DR. LORENZO CASTRO GERMANA
 JEFEATURA BANCO DE SANGRE
 CIP 1000 2016 10007

Firma

DNI. N° 20084506

Anexo 4

Coefficiente de confiabilidad del Cuestionario sobre la calidad de atención recibida en el hospital nacional Ramiro Prialé Prialé en el contexto de pandemia covid-19

Estadísticas de total de elementos				
ítems	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	33,35	12,450	-,208	,780
P2	33,60	8,463	,653	,659
P3	33,60	8,147	,738	,642
P4	33,20	10,905	,656	,703
P5	33,25	10,618	,379	,708
P6	33,25	11,747	,653	,693
P7	33,25	12,168	,738	,646
P8	33,25	11,671	,017	,742
P9	33,20	11,747	,082	,731
P10	33,20	12,168	-,189	,743
P11	33,35	9,734	,429	,742
P12	33,30	11,589	,080	,734
P13	33,20	10,905	,653	,659
P14	33,45	10,618	,738	,642
P15	33,45	11,747	,656	,646
P16	33,60	8,989	,518	,684
P17	33,35	10,029	,489	,693
P18	33,45	8,576	,758	,646
P19	33,45	9,734	,429	,699
P20	33,30	12,450	,656	,742

Anexo 5

Coefficiente de confiabilidad del Cuestionario de satisfacción del donante sobre la calidad de atención recibida en el hospital nacional Ramiro Prialé Prialé en el contexto de pandemia covid-19

Estadísticas de total de elemento				
Ítems	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PP1	5,50	,895	,556	,459
PP2	5,40	1,305	,207	,847
PP3	5,60	,568	,749	,093

Anexo 6

Coefficiente de validez del Cuestionario sobre la calidad de atención recibida en el hospital nacional Ramiro Prialé Prialé en el contexto de pandemia covid-19

Dimensiones	ítem	Jueces					Sx1	Mx	CVCi	Pei	CVCtc
		Juez 1	Juez 2	Juez 3	Juez 4	Juez 5					
Capacidad de respuesta	1	10	10	10	9	10	49	4.9	0.98	0.00032	0.97968
	2	5	10	10	7	10	42	4.2	0.84	0.00032	0.83968
	3	10	10	10	10	10	50	5	1	0.00032	0.99968
	4	5	10	10	9	5	39	3.9	0.78	0.00032	0.77968
Empatía	5	5	10	5	8	10	38	3.8	0.76	0.00032	0.75968
	6	10	10	9	9	10	48	4.8	0.96	0.00032	0.95968
	7	10	5	10	9	10	44	4.4	0.88	0.00032	0.87968
	8	5	10	5	9	10	39	3.9	0.78	0.00032	0.77968
	9	6	10	10	9	10	45	4.5	0.9	0.00032	0.89968
Seguridad	10	10	10	10	9	10	49	4.9	0.98	0.00032	0.97968
	11	7	10	10	6	10	43	4.3	0.86	0.00032	0.85968
Fiabilidad	12	5	10	5	6	10	36	3.6	0.72	0.00032	0.71968
	13	10	10	5	9	10	44	4.4	0.88	0.00032	0.87968
	14	10	10	5	9	10	44	4.4	0.88	0.00032	0.87968
Elementos tangibles	15	10	10	5	9	10	44	4.4	0.88	0.00032	0.87968
	16	10	10	5	6	10	41	4.1	0.82	0.00032	0.81968
	17	10	10	10	6	10	46	4.6	0.92	0.00032	0.91968
	18	10	5	10	6	10	41	4.1	0.82	0.00032	0.81968
	19	10	10	10	9	10	49	4.9	0.98	0.00032	0.97968
										CVC	0.874417

Anexo 7

Coeficiente de validez del Cuestionario de satisfacción del donante sobre la calidad de atención recibida en el hospital nacional Ramiro Prialé Prialé en el contexto de pandemia covid-19

ítem	Jueces					Sx1	Mx	CVCi	Pei	CVCtc
	Juez 1	Juez 2	Juez 3	Juez 4	Juez 5					
1	5	10	5	6	10	36	3.6	0.72	0.00032	0.71968
2	10	6	5	9	10	40	4	0.8	0.00032	0.79968
3	5	5	5	6	10	31	3.1	0.62	0.00032	0.619680
									CVC	0.713013

Anexo 8

Resolución de aprobación del Comité de Ética de la Universidad Continental



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Huancayo, 22 de octubre del 2022

OFICIO N°0185-2022-VI-UC

Investigadores:
Johana Aracely Romero Marín
Graciela Vilcatoma Curo

Presente-

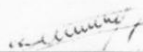

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes para saludarles cordialmente y a la vez manifestarles que el estudio de investigación titulado: **CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL DONANTE DE SANGRE EN EL CONTEXTO PANDEMIA COVID - 19 EN EL HOSPITAL NACIONAL RAMIRO PRIALÉ PRIALÉ - HUANCAYO 2022.**

Ha sido **APROBADO** por el Comité Institucional de Ética en Investigación, bajo las siguientes precisiones:

- El Comité puede en cualquier momento de la ejecución del estudio solicitar información y confirmar el cumplimiento de las normas éticas.
- El Comité puede solicitar el informe final para revisión final.

Aprovechamos la oportunidad para renovar los sentimientos de nuestra consideración y estima personal.

Atentamente,


 Walter Calderón Gerstein
Presidente del Comité de Ética
Universidad Continental

C. c. Archivo.

Arequipa
Av. Los Incas S/N,
José Luis Bustamante y Rivero
(054) 412 030

Calle Alfonso Ugarte 807, Yanahuara
(054) 412 030

Huancayo
Av. San Carlos 1990
(064) 481 430

Cusco
Dib. Manuel Prado - Ioto B, N° 7 Av. Collasuyo
(084) 480 070

Sector Angastua KM. 10,
carretera San Jerónimo - Saylla
(084) 480 070

Lima
Av. Alfredo Mendiolá 5210, Los Olivos
(01) 283 2760

J. Junín 355, Miraflores
(01) 283 2760

Anexo 9

Constancia de aprobación del Hospital Ramiro Prialé Prialé Huancayo

COD. CIEIRAJ 02-23



CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA N° 02-CIEI-GRAJ-ESSALUD-2022

Huancayo, 05 de enero de 2023

Investigador (a) Principal
Graciela Vilcatoma Curo
Presente. –

Título del Protocolo : “Calidad de atención y nivel de satisfacción del donante de sangre en el contexto pandemia COVID – 19 en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé Huancayo 2022”

Versión y Fecha del Protocolo: Versión 03, 14 de diciembre de 2022

Tipo de Estudio : Observacional

De nuestra consideración:

El Comité Institucional de ética en Investigación ha revisado la solicitud de evaluación de adenda al protocolo de la referencia expresada en su carta de 26 de octubre de 2022.

Para la aprobación se ha considerado el cumplimiento de las consideraciones éticas para la investigación en salud con seres humanos señaladas en la Resolución Ministerial N°233-2020. En virtud a ello ha **aprobado** el siguiente documento:

- Protocolo de “Calidad de atención y nivel de satisfacción del donante de sangre en el contexto pandemia COVID – 19 en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé Huancayo 2022”, Versión 03, 19 de diciembre de 2022

El periodo de vigencia de la presente aprobación será de (03) meses; desde el 05 de enero de 2023 al 05 de marzo de 2023, debiendo solicitar la renovación con 30 días de anticipación al Comité Institucional de Ética en la Investigación.

Asimismo, mencionar que cualquier enmienda en los objetivos secundarios, metodología y aspectos éticos debe ser solicitada a este CIEI.

Sírvase hacernos llegar los **informes de avance del estudio en forma digital semestralmente** al correo electrónico ciei.redjunin@gmail.com a partir la presente aprobación y el informe final una vez concluido el estudio.

Dr. FRANCK QUINTANA RIVERA
PRESIDENTE
COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN LA INVESTIGACIÓN
RED ASISTENCIAL JUNÍN
EsSalud

C.c. Unidad de Capacitación, Investigación y Docencia
JFQP/ascp
NIT : 1302-2022-11297

www.essalud.gob.pe



Av. Independencia 296
El Tambo Huancayo
Junín Perú
T.: (064) 248366

Siempre
con el pueblo

BICENTENARIO
DEL PERÚ
2021 - 2024

Anexo 10

Autorización emitida del hospital nacional Ramiro Prialé Prialé Huancayo

 **PERÚ** Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo Seguro Social de Salud EsSalud  **EsSalud**
Comprometidos contigo

CARTA N° 03 -UCID-GRAJ-ESSALUD-2023

Huancayo, 05 de enero de 2023

Señor (a)
Graciela Vilcatoma Curo
Investigador(a) Principal
Presente. –

ASUNTO : Autorización para la ejecución de proyecto de Investigación

Referencia : a. Constancia N° 02-CIEI-GRAJ-ESSALUD-2023
b. Carta de Aceptación para la realización de la investigación



Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y en mención al documento de la referencia a) el Comité Institucional de Ética en la Investigación de la Red Asistencial Junín, aprueba el Proyecto de Investigación, en el cual se ha considerado el cumplimiento de pautas éticas en investigación, incluyendo el balance beneficio/riesgo, confidencialidad de los datos y otros, asimismo, mediante documento de la referencia b) el jefe del Servicio de Hemoterapia y Banco de Sangre del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, brinda el Visto Bueno para la ejecución del Proyecto de Investigación en el Departamento/Servicio/Área.

En ese sentido, la Unidad de Capacitación, Investigación y Docencia de la Red Asistencial Junín **AUTORIZA LA EJECUCIÓN** de la investigación titulada “Calidad de atención y nivel de satisfacción del donante de sangre en el contexto pandemia COVID – 19 en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé Huancayo 2022”.

Es preciso señalar, que el periodo de vigencia de la presente autorización será de **03 meses; desde el 05 de enero de 2023 hasta 05 de marzo de 2023** debiendo solicitar la renovación de ejecución al Comité de Ética en Investigación, si transcurrido el tiempo de autorización señalado líneas arriba no se culminó con la investigación.


Sin otro particular, me despido de usted.


Atentamente.


Econ. KATIUSKA ROCIO POMA HUAUYA
JEFE (e) UNIDAD DE CAPACITACIÓN
INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA
RED ASISTENCIAL JUNÍN


KPH/kph
NIT°: 1302-2022-12042
Folios: ()

www.essalud.gob.pe Av. Independencia 296
El Tambo Huancayo
Junín Perú
T.: (064) 248366

 **Siempre**
con el pueblo

 **BICENTENARIO**
DEL PERÚ
2021 - 2024