



UNAP



**FACULTAD DE ENFERMERÍA
MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA**

**TESIS
CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR
DONANTES DEL CENTRO HEMODADOR REGIÓN
LORETO BANCO DE SANGRE TIPO
II IQUITOS 2019**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN SALUD
PÚBLICA**

PRESENTADO POR : JORGE ALBERTO RIOS PEZO

**ASESOR (ES) : LIC.ENF. ZULEMA SEVILLANO BARTRA, DRA.
ING°. SAUL FLORES NUNTA, DR.**

IQUITOS, PERÚ

2021



UNAP



**FACULTAD DE ENFERMERÍA
MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA**

**TESIS
CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR
DONANTES DEL CENTRO HEMODADOR REGIÓN
LORETO BANCO DE SANGRE TIPO
II IQUITOS 2019**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN SALUD
PÚBLICA**

PRESENTADO POR : JORGE ALBERTO RIOS PEZO

**ASESOR (ES) : LIC.ENF. ZULEMA SEVILLANO BARTRA, DRA.
ING°. SAUL FLORES NUNTA, DR.**

**IQUITOS, PERÚ
2021**



UNAP

Escuela de Postgrado "JOSÉ TORRES VÁSQUEZ"
Oficina de Asuntos Académicos



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
026-2021-OAA-EPG-UNAP

Con **Resolución Directoral N° 0238-2021-EPG-UNAP**, se autoriza la sustentación de la tesis: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR DONANTES DEL CENTRO HEMODADOR REGIÓN LORETO BANCO DE SANGRE TIPO II IQUITOS 2019", teniendo como jurados a los siguientes profesionales:

Lic. Enf. Juana Evangelista Fernández Sánchez, Dra.	Presidente
M.C. Renso López Liñán, Mgr.	Miembro
M.C. Jesús Jacinto Magallanes Castilla, Mgr.	Miembro
Lic. Enf. Zulema Sevillano Bartra, Dra.	Asesora
Ing. Ind. Saúl Flores Nunta, Dr.	Asesor

A los veintidos días del mes de abril del 2021, a las 15:00 horas, en la modalidad virtual zoom institucional de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, se constituyó el Jurado Evaluador y dictaminador, para escuchar y evaluar la sustentación de la tesis: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR DONANTES DEL CENTRO HEMODADOR REGIÓN LORETO BANCO DE SANGRE TIPO II IQUITOS 2019" presentado por el señor JORGE ALBERTO RIOS PEZO, como requisito para obtener el **Grado Académico de Maestro en Salud Pública**, que otorga la UNAP de acuerdo a la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

Después de haber escuchado la sustentación y luego de formuladas las preguntas, éstas fueron:

Abueltas Satisfactoriamente

El Jurado, después de la deliberación correspondiente en privado, llegó a las siguientes conclusiones, la sustentación es:

- Aprobado como: a) Excelente () b) Muy bueno (X) c) Bueno ()
- Desaprobado: ()

Observaciones : *Ninguna*

A Continuación, el Presidente del Jurado, da por concluida la sustentación, siendo las *4:30 pm* del veintidos de abril del 2021; con lo cual, se le declara a al sustentante *Apto* para recibir el **Grado Académico de Maestro en Salud Pública**.

Juan Evangelista Fernandez Sanchez
Lic. Enf. Juana Evangelista Fernández Sánchez, Dra.
Presidente

Renso Lopez Lianan
M.C. Renso López Liñán, Mgr.
Miembro

Jesús Jacinto Magallanes Castilla
M.C. Jesús Jacinto Magallanes Castilla, Mgr.
Miembro

Zulema Sevillano Bartra
Lic. Enf. Zulema Sevillano Bartra, Dra.
Asesora

Saúl Flores Nunta
Ing. Ind. Saúl Flores Nunta, Dr.
Asesor

TESIS APROBADA EN SUSTENTACIÓN PÚBLICA DEL DÍA 23 DE ABRIL DEL 2021 EN MODALIDAD VIRTUAL VIA ZOOM INSTITUCIONAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA, EN LA CIUDAD DE IQUITOS - PERÚ


LIC.ENF. JUANA EVANGELISTA FERNÁNDEZ SÁNCHEZ, DRA.

PRESIDENTE


MC. RENSO LÓPEZ LIÑÁN, MGR.

MIEMBRO


MC. JESÚS JACINTO MAGALLANES CASTILLA, MGR.

MIEMBRO


LIC.ENF. ZULEMA SEVILLANO BARTRA, DRA.

ASESORA


ING.IND. SAUL FLORES NUNTA, DR.

ASESOR

Esta tesis se la dedico a Dios, a mis padres, a mis hijos, a todos mis seres queridos y personas que contribuyeron en el desarrollo del trabajo y por creer en mis capacidades incluso en los momentos más difíciles de este logro personal.

AGRADECIMIENTO

Deseo expresar mi agradecimiento a todas las instituciones y personas que han colaborado en la planificación, ejecución y evaluación de mi tesis. Asimismo, mi agradecimiento a los distinguidos miembros del jurado Lic.Enf. Juana Evangelista Fernández Sánchez, Dra. Presidente; MC. Renso López Liñán, Mgr. Miembro; MC. Jesús Jacinto Magallanes Castilla, Mgr. Miembro. Asesores Lic.Enf. Zulema Sevillano Bartra, Dra; Ing.Ind. Saul Flores Nunta, Dr

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Páginas
Carátula	i
Contracarátula	ii
Acta de sustentación	iii
Jurado	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Índice de contenido	vii
Índice de tablas	ix
Índice de gráficos	xi
Resumen	xiii
Abstract	xiv
INTRODUCCIÓN	01
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	03
1.1. Antecedentes	03
1.2. Bases teóricas	05
1.3. Definición de términos básicos	10
CAPÍTULO II: VARIABLES E HIPÓTESIS	12
2.1. Variables y su operacionalización	12
2.2. Formulación de la hipótesis	12
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	23
3.1. Tipo y diseño de la investigación	23
3.2. Población y muestra	24
3.3. Técnicas e instrumentos	25
3.4. Procedimientos de recolección de datos	26
3.5. Técnicas de procesamientos y análisis de los datos	27
3.6. Aspectos éticos	27

CAPÍTULO IV: RESULTADOS	29
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	58
CAPÍTULO VI: PROPUESTA	61
CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES	62
CAPÍTULO VIII: RECOMENDACIONES	63
CAPÍTULO IX: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	65

ANEXOS

1. Matriz de consistencia
2. Instrumentos de recolección de datos
3. Consentimiento informado

ÍNDICE DE TABLAS

		Páginas
Tabla 1	Calidad de atención percibida por donantes del Centro Hemodador Región Loreto Banco de Sangre Tipo II. Iquitos 2019	29
Tabla 2	Aspectos evaluados en la dimensión atención de la calidad de atención percibida por donantes del Centro Hemodador Región Loreto Banco de Sangre Tipo II. Iquitos 2019	30
Tabla 3	Aspectos evaluados en la dimensión instalaciones de la calidad de atención percibida por donantes del Centro Hemodador Región Loreto Banco de Sangre Tipo II. Iquitos 2019	33
Tabla 4	Aspectos evaluados en otras percepciones de la calidad de atención percibida por donantes del Centro Hemodador Región Loreto Banco de Sangre Tipo II. Iquitos 2019	36
Tabla 5	Satisfacción percibida por donantes del Centro Hemodador Región Loreto Banco de Sangre Tipo II. Iquitos 2019	39
Tabla 6	Aspectos evaluados en elementos tangibles de la satisfacción percibida por donantes del Centro Hemodador Región Loreto Banco de Sangre Tipo II. Iquitos 2019	40
Tabla 7	Aspectos evaluados en elementos de fiabilidad de la satisfacción percibida por donantes del Centro Hemodador Región Loreto Banco de Sangre Tipo II. Iquitos 2019	43
Tabla 8	Aspectos evaluados en elementos capacidad de respuesta de la satisfacción percibida por donantes del Centro Hemodador Región Loreto Banco de Sangre Tipo II. Iquitos 2019	46

Tabla 9	Aspectos evaluados en elementos de seguridad de la satisfacción percibida por donantes del Centro Hemodador Región Loreto Banco de Sangre Tipo II. Iquitos 2019	49
Tabla 10	Aspectos evaluados en empatía de la satisfacción percibida por donantes del Centro Hemodador Región Loreto Banco de Sangre Tipo II. Iquitos 2019	52
Tabla 11	Correlación entre las dimensiones en la calidad de atención percibida por donantes del Centro Hemodador Región Loreto Banco de Sangre Tipo II. Iquitos 2019	55
Tabla 12	Correlación entre las dimensiones y la satisfacción percibida por donantes del Centro Hemodador Región Loreto Banco de Sangre Tipo II. Iquitos 2019	56
Tabla 13	Correlación entre calidad de atención y la satisfacción percibida por donantes del Centro Hemodador Región Loreto Banco de Sangre Tipo II. Iquitos 2019	57

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Páginas
Gráfico 1 Aspectos evaluados en la dimensión atención de la calidad de atención percibida por donantes del Centro Hemodador Región Loreto Banco de Sangre Tipo II. Iquitos 2019	31
Gráfico 2 Aspectos evaluados en la dimensión instalaciones de la calidad de atención percibida por donantes del Centro Hemodador Región Loreto Banco de Sangre Tipo II. Iquitos 2019	34
Gráfico 3 Aspectos evaluados en otras percepciones de la calidad de atención percibida por donantes del Centro Hemodador Región Loreto Banco de Sangre Tipo II. Iquitos 2019	37
Gráfico 4 Aspectos evaluados en elementos tangibles de la satisfacción percibida por donantes del Centro Hemodador Región Loreto Banco de Sangre Tipo II. Iquitos 2019	41
Gráfico 5 Aspectos evaluados en elementos de fiabilidad de la satisfacción percibida por donantes del Centro Hemodador Región Loreto Banco de Sangre Tipo II. Iquitos 2019	44
Gráfico 6 Aspectos evaluados en elementos de capacidad de respuesta de la satisfacción percibida por donantes del Centro Hemodador Región Loreto Banco de Sangre Tipo II. Iquitos 2019	47
Gráfico 7 Aspectos evaluados en elementos de seguridad de la satisfacción percibida por donantes del Centro Hemodador Región Loreto Banco de Sangre Tipo II. Iquitos 2019	50

Gráfico 8 Aspectos evaluados en empatía de la satisfacción percibida por donantes del Centro Hemodador Región Loreto Banco de Sangre Tipo II. Iquitos 2019

53

RESUMEN

El problema de investigación fue: ¿Existe asociación entre la calidad de atención y la satisfacción percibida por los donantes en el Centro Hemodador Región Loreto Banco de Sangre Tipo II Iquitos – 2019?. El objetivo fue evaluar la asociación entre la calidad de atención y la satisfacción percibida por los donantes en el Centro Hemodador Región Loreto. El estudio es cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional y transversal, la población fueron 60 donantes de sangre y se trabajó con el 100%. La técnica fue la encuesta y los instrumentos fueron el cuestionario de calidad de atención al donante de sangre utilizado por Pedraza⁹ (Confiabilidad 0.84 y Validez 0.89) y un cuestionario de satisfacción de donantes utilizado por Guizado⁸ (Confiabilidad 0.895). Se utilizó el SPSS versión 23.0, la prueba inferencial fue el Coeficiente Rho de Spearman, con $\alpha = 0.05$ y nivel de confianza de 95%. Se determinó 53.4% que perciben la calidad de atención como regular y en porcentajes similares de 23.3% calidad de atención excelente y buena. El 88.3% se sienten insatisfechos con la calidad de atención y 11.7% satisfechos. Al aplicar el Coeficiente Rho de Spearman se obtuvo correlación significativa positiva 0.266 ($p < 0.05$) positiva, resultado que permite aceptar la hipótesis de investigación, por lo que se concluye que existe asociación estadística significativa entre la calidad de atención y el grado de satisfacción percibidos por los donantes del Centro Hemodador Región Loreto Banco de Sangre Tipo II de la ciudad de Iquitos 2019.

Palabras Claves: Calidad y Satisfacción Donantes de Sangre.

ABSTRACT

The research problem was: Is there an association between the quality of care and the satisfaction perceived by donors in the Centro Hemodador Region Loreto Blood Bank Type II Iquitos - 2019?. The objective was to evaluate the association between the quality of care and the satisfaction perceived by donors in the Loreto Region Hemodermer Center. The study is quantitative, of a descriptive correlational and transversal type, the population was 60 blood donors and 100% were worked. The technique was the survey and the instruments were the questionnaire of quality of blood donor care used by Pedraza⁹ (Reliability 0.84 and Validity 0.89) and a questionnaire of donor satisfaction used by Guizado⁸ (Reliability 0.895). The SPSS version 23.0 was used, the inferencial test was Spearman's Rho Coefficient, with $\alpha = 0.05$ and 95% confidence level. It was determined 53.4% that perceive the quality of care as regular and in similar percentages of 23.3% excellent and good quality of care 88.3% feel dissatisfied with the quality of care and 11.7% satisfied. When applying Spearman's Rho Coefficient, a positive correlation was obtained 0.266 ($p < 0.05$) positive, a result that allows us to accept the research hypothesis so it is concluded that there is a significant statistical association between the quality of care and the degree of care and the degree of satisfaction perceived by donors from the Loreto Region Blood Bank Type II Blood Center of the city of Iquitos 2019.

Keywords: Quality and Satisfaction Blood donors.

INTRODUCCIÓN

Carmona, refiere que el Día Mundial del donante de sangre se celebra el 14 de junio, fecha designada por la Organización Mundial de la Salud por conmemorarse el nacimiento de Karl Landsteiner, quien descubrió el factor Rhesus (grupos sanguíneos).¹

Asimismo, Carmona refiere que, en ese día, se reconoce y agradece a todos los donantes del mundo su aportación en pro de salvar vidas, de manera altruista.¹

El Ministerio de Salud del Perú, en el año 1995, mediante Ley N° 26454 creó el Programa Nacional de Hemoterapia y Bancos de Sangre.²

Por otro lado, en el Perú, en 1997, el Programa Nacional inicia sus actividades, en el territorio nacional.²

En Iquitos, el Centro Hemodador actualmente brinda atención a la población de la región Loreto, registrándose un promedio de 10 donaciones diarias. A pesar de los esfuerzos realizados por la actual administración, continúan algunas deficiencias en la atención, donde se observa que no se ha incrementado la cantidad de donantes. Esta deficiencia se observa desde la recepción del donante, encontrándose con barreras administrativas, que dificultan la atención personalizada que debería recibir este tipo de usuario.³ Por todo lo indicado en párrafos anteriores, se hizo necesario el estudio sobre calidad de atención asociada a la satisfacción percibida por donantes en el Centro Hemodador Región Loreto.

El problema general estudiado es: ¿Existe asociación entre la calidad de atención y la satisfacción percibida por los donantes en el Centro Hemodador Región Loreto Banco de Sangre Tipo II Iquitos – 2019?.

Los objetivos son: general: evaluar la asociación entre la calidad de atención y la satisfacción percibida por los donantes en el Centro Hemodador Región Loreto Banco de Sangre Tipo II Iquitos – 2019; y los específicos: medir la calidad de atención percibida por los donantes; identificar la satisfacción de los donantes con la atención recibida; y establecer la asociación estadística entre la calidad de atención y la satisfacción percibida por los donantes en el Centro Hemodador Región Loreto Banco de Sangre Tipo II Iquitos – 2019.

La tesis cuenta con 9 Capítulos: 1: Marco teórico; 2: Variables e hipótesis; 3: Metodología; 4: Resultados; 5: Discusión de los resultados; 6: Propuesta; 7: Conclusiones; 8: Recomendaciones y 9: Referencias bibliográficas.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

En el 2018, se desarrolló una investigación no experimental, descriptiva y transversal, con 209 donantes. La investigación determinó en la dimensión Respeto al Usuario, buen trato (95.6%) y confianza durante la donación (94.7%); dimensión Eficacia, hubo buena comunicación y resolución de dudas de forma clara y comprensible (91.4%); dimensión Información Completa, fue adecuada (90.2%), 90.4% buena explicación del personal de extracción de sangre, atención amable del personal de ventanilla (88.4%) y buena explicación del personal sobre el examen realizado (83.7%); dimensión Accesibilidad, horario de atención le pareció conveniente (89%), el personal respeta sus creencias sobre enfermedad y curación (78.5%) y las tarifas establecidas estaban a su alcance (68.9%); dimensión Oportunidad, el tiempo de espera adecuado para ser atendido (73.2%); dimensión Seguridad, buena limpieza del Banco de Sangre (95.7%), respeto a su privacidad durante la entrevista (95.2%) y ambientes cómodos (93.3%); dimensión Satisfacción Global, satisfecho con la atención recibida (91.4%) y volvería a ser donante en este Banco de Sangre (89.9%). La principal razón de satisfacción de los donantes fue la amabilidad del personal (15.3%) y el buen trato del personal (12%). La investigación concluyó que en general la calidad de atención fue buena, siendo mejor para las dimensiones respeto al usuario y seguridad, aunque los puntos débiles fueron la oportunidad y la accesibilidad a los costos.⁴

En el 2018, se desarrolló una investigación descriptiva, prospectiva y observacional con una muestra de 188 donantes. Los resultados indican que 76.6% fueron varones; la edad promedio fue de 32.7 años; 50.5% tenían educación secundaria; 92.6% utilizó el SIS y 78.2% fue donador familiar. En grado de satisfacción predominó el bajo grado con 77.1%; mostrando baja satisfacción en las siguientes dimensiones: tangibles,

empatía, fiabilidad, seguridad y capacidad de respuesta. El promedio de tiempo del proceso de donación fue más de 8 horas. La correlación entre el tiempo del proceso de donación y el grado de satisfacción fue no significativa ($Rho = 0.114$ y $p = 0.119$). Por lo que concluyeron que 77.1% de donantes presentaron niveles de satisfacción bajos a nivel global y por dimensiones en el proceso de donación.⁵

En el 2018, desarrollaron una investigación cualitativa con orientación fenomenológica. Se realizaron entrevistas a profundidad a 12 donantes. La investigación determinó que 100% de donantes refirieron estar desinformados sobre el banco de sangre y la donación; posterior a la donación identificaron aspectos positivos como la rápida y minuciosa atención y los aspectos negativos fueron la falta de difusión y publicidad de la donación voluntaria de sangre. Concluyeron que los participantes no estuvieron informados sobre la posibilidad de donaciones voluntarias, pero posterior a su experiencia tuvieron percepción favorable hacia la donación, y a donaciones futuras.⁶

En el 2016, se desarrolló una investigación descriptiva transversal, con 131 donantes de sangre. Determinaron 55% de satisfacción regular y 45% de alto nivel de satisfacción para una donación futura. Concluyeron que en el Banco de sangre del HNAGV del Cusco, de 4 donantes, 3 de ellos manifestaron satisfacción alta y 1 donante queda insatisfecho respecto a la privacidad y ubicación de los baños.⁷

En el 2016, se desarrolló el estudio no experimental descriptivo, observacional. El diseño fue de nivel descriptivo, transversal. La población fue de 8400, la muestra mensual fue de 700 donantes y la muestra piloto fue de 183, el cuestionario de calidad del servicio contó con 22 ítems, dividido en las dimensiones: aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. El estudio concluyó que 65.6% de usuarios tuvieron un alto nivel de satisfacción.⁸

En el 2014, se desarrolló un estudio descriptivo de campo y aplicado, con una población de 510 donantes voluntarios. Las encuestas lo realizaron, sin discriminación de edad, raza, sexo o condición social. El estudio determinó que al mes el promedio fue de 125 donantes, de los cuales 50 fueron de sexo femenino y 75 de sexo masculino. El 82.1% tuvieron respuestas excelentes sobre el uso de elementos de bioseguridad; 66% de presentación personal y 28.4% presentaron el valor más bajo de excelencia. El estudio concluyó que los bancos de sangre dejan de lado la percepción de los donantes frente al procedimiento de donación, porque generalmente están enfocados en estrategias de promoción de la donación.⁹

1.2. Bases teóricas

Calidad de atención al cliente

La Organización Mundial de la Salud, refiere que, en el tema de la calidad, el cliente representa el papel más importante, es quien demanda de los servicios y bienes de la empresa y luego es quien valora los resultados.¹⁰

Calidad de atención en salud

Vargas, Valccillos y Hernández, refieren que la calidad de la atención es difícil de definir, tanto por la rigurosidad técnico-científica y por el significado práctico para la percepción del usuario. La rigurosidad científico-técnica, está sustentada en la ciencia y la tecnología médica que persigue alcanzar el máximo beneficio con el mínimo riesgo para el paciente.¹¹

Parámetros de calidad

La Organización Mundial de la Salud sostiene que las dimensiones de la calidad de servicio son los criterios en los que se basan los clientes para evaluar la calidad de un servicio.¹²

En el diseño del instrumento para medir la percepción del usuario-paciente, es indispensable la definición de indicadores de estructura, de procesos o de resultados y el establecimiento de los estándares respectivos.¹²

Por otro lado, la Organización Mundial de la Salud sostiene que el instrumento de evaluación con indicadores, debe estar concatenado con otras estrategias de evaluación de la calidad, como la acreditación, el licenciamiento y la certificación que evalúa tanto proceso, como estructura en los prestadores de servicios de salud.¹²

Asimismo, la Organización Mundial de la Salud hace referencia a los determinantes: Fiabilidad: habilidad para la realización del servicio de manera cuidadosa; Elementos tangibles o la consideración del aspecto físico de las instalaciones, personal, equipos, materiales de comunicación e información; capacidad de respuesta: referida a la celeridad y voluntad con la cual el personal se dispone a prestar el servicio; seguridad, implica las habilidades y conocimientos mostrados por el personal, y empatía, la cual aborda aspectos tales como: accesibilidad, información oportuna, cortesía y comprensión del usuario.¹²

Medición de la calidad en salud

La evaluación se centra en la naturaleza de la calidad, la forma en que las percepciones de la calidad influyen los sistemas sanitarios y que indican dichas percepciones sobre la medición de la calidad de los sistemas sanitarios. Son seis desafíos específicos relacionados con su conceptualización y medición: la calidad de la utilización de los servicios; la calidad como un concepto formado por la experiencia; la capacidad de respuesta; la gestión y otros factores denominados previos; la construcción social coproducida por las familias, individuos, redes y profesionales.¹³

Satisfacción del cliente

Thompson refiere que, promover la satisfacción del cliente es lo que fundamenta los objetivos de una organización. Cuando se ofrece un producto o servicio es importante evaluar la gestión realizada para que se tomen medidas para la mejora continua.¹⁴

Para evaluar la atención al cliente su opinión es necesaria así como sus necesidades, sus sugerencias e inquietudes para analizar la calidad de la atención prestada y plantear cambios que busquen la satisfacción total.¹⁴

Pedraza, sostiene que en el caso puntual de los donantes de sangre es importante conocer su percepción porque de ello depende la fidelización y el retorno de los donantes.⁹

Beneficios

Thompson refiere que, un cliente satisfecho es fiel a la compañía, suele volver a comprar y comunica sus experiencias positivas en su entorno. Por lo tanto, la empresa debe controlar las expectativas del cliente de manera periódica para mantener actualizada en su oferta y proporcione aquello que el comprador busca.¹⁴

Por otro lado, Thompson, hace referencia a tres grandes beneficios: Primer Beneficio: El cliente satisfecho, por lo general, vuelve a comprar; Segundo Beneficio: El cliente satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con un producto o servicio; Tercer Beneficio: El cliente satisfecho deja de lado a la competencia.¹⁴

Elementos de la satisfacción del cliente

1. El Rendimiento Percibido: Se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. 2. Las Expectativas: Las expectativas son las “esperanzas” que los clientes tienen por conseguir algo. Las

expectativas de los clientes se producen por el efecto de promesas que ofrecen los competidores.¹⁴

Niveles de satisfacción

Thompson, refiere tres niveles de satisfacción: 1. Satisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente, 2. Insatisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente; y 3. Complacencia: Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.¹⁴

Importancia de donación de sangre

La sangre es un componente fundamental del cuerpo humano, no es posible vivir sin ella y, no se puede fabricarla.¹⁵

Melians, Nuñez, Esquivel, Padrino, refieren que la donación es un gesto muy sencillo que una persona sana aporta esperanza de vida a otra que está enferma.¹⁵

Donación de sangre en el Perú

Gutiérrez, refiere que el acto de donar sangre en el Perú está muy disminuido, solo el 0.5% de personas dona voluntariamente.¹⁶

Asimismo, Gutierrez, refiere que el 86% de la sangre obtenida en los bancos de sangre en el Perú son recolectados en Lima.¹⁶

El Ministerio de Salud, Instituciones privadas y públicas, colegios profesionales e iglesias, tienen por objeto formar una cultura de donación para abastecimiento de los bancos de sangre a nivel nacional.¹⁶

Centro Hemodador Banco de Sangre Tipo II Región Loreto

Cuenta con los siguientes recursos humanos: Dirección de Hemoterapia y Medicina Transfusional: Director de Programa Sectorial, 1 Médico, 1 Enfermera, 1 Psicólogo(a), 1 Tecnólogo Médico, 1 Técnico de

Laboratorio, 1 Técnico en Biomecánica, 1 Técnico de Sistema Administrativo, 1 Secretaria, 1 Chofer, y Trabajador de servicio.

El Director general tiene las funciones básicas de Conducir las actividades de gestión que coadyuvan a la atención de calidad al donante de sangre y la producción de hemocomponentes seguros y oportunos; y de apoyo a la construcción de la cultura de donación voluntaria de sangre y a la investigación, de acuerdo a las políticas y objetivos del PRONAHEBAS y del sector.¹⁷

Las funciones específicas son:

- Organizar y dirigir el funcionamiento del Banco de sangre en el marco de la política y normas nacionales vigentes.
- Establecer la visión, misión y objetivos estratégicos institucionales.
- Lograr el compromiso del personal para alcanzar la visión, misión y objetivos.
- Proponer a la DIRESA, políticas de gestión en lo relacionado a la especialidad del Banco de sangre en concordancia con los lineamientos del PRONAHEBAS.
- Coordinar con el Director de la DIRESA las políticas, planes, estrategias y programas a fin de impulsar coherentemente las acciones que le corresponde al Banco de sangre.
- Proponer los documentos normativos de gestión del Banco de sangre a su cargo y aprobarlos en los casos que corresponda según normatividad vigente.
- Dirigir la ejecución de las normas, procedimientos y procesos técnicos.
- Dirigir las jornadas de trabajo.
- Gestionar ante la Unidad Ejecutora los recursos materiales, financieros, presupuestales y potencial humano.
- Suscribir convenios, compromisos y acuerdos de partes.
- Administrar los recursos materiales, financieros y el potencial humano.

- Establecer con el sector público y privado relaciones interinstitucionales.
- Representar al Banco de sangre en programas, proyectos, actividades y eventos oficiales.
- Promover el proceso de mejoramiento continuo de la calidad.
- Conocer y hacer cumplir los reglamentos, normas, manuales, procedimientos y disposiciones vigentes.
- Promover la educación continua y la investigación.
- Supervisar, controlar y evaluar al personal a su cargo, priorizando el cumplimiento de las metas y objetivos.
- Cuidar y mantener el prestigio de su unida y del Banco de sangre, promoviendo la autocrítica y autodisciplina del personal demostrándose con el buen ejemplo.¹⁷

1.3. Definición de términos básicos

- Calidad en salud. Atención que espera maximizar el bienestar del paciente, una vez tenido en cuenta el balance de ganancias y pérdidas que se relacionan con todas las partes del proceso de atención.¹²
- Capacidad de respuesta. Es la disponibilidad para atender a los clientes con rapidez.¹⁴
- Confiabilidad. Considerado también como la habilidad para realizar el servicio de forma fiable y cuidadosa.¹⁴
- Empatía. “Conocida también como la atención individualizada que se ofrece a cada cliente”.¹⁴
- Donación de sangre. Es un procedimiento médico mediante el cual a una persona le extraen sangre para inyectar en otra persona (Transfusión de sangre).¹⁵

- Donantes adecuados. Son las personas que reúnen los criterios de selección del donante, estos son: Edad mínima y máxima, peso y requisitos básicos de salud.¹⁵
- Donantes regulares. Son los donantes más seguros debido a que están bien informados sobre la importancia de las conductas de bajo riesgo para garantizar la seguridad de la sangre; son también quienes más fácilmente respondan a las solicitudes de donación en situaciones de emergencia y de crisis.¹⁹
- Donantes rechazados, retirados, inactivos. Son donantes que han sido rechazados temporalmente, o que por alguna razón se han retirado o que han dejado de donar.¹⁹
- Donante de bajo riesgo. Es aquel donante que tiene un bajo riesgo de transmitir infecciones por medio de su sangre.²⁰
- Donantes voluntarios y no remunerados. Son donantes procedentes de poblaciones de bajo riesgo, que donan sangre de manera regular.²⁰
- Sangre. Es un tejido líquido que pasa por todo el organismo, y va recorriendo los vasos sanguíneos, a través de ellos se transporta células y todo lo necesario para un buen funcionamiento del organismo.¹⁶
- Satisfacción del cliente. Es la satisfacción que experimenta un cliente después de haber adquirido un producto o servicio.²¹
- Tangibles. Son aquellos elementos, tales como la apariencia de las instalaciones físicas, el mantenimiento y la modernidad de los equipos, el aspecto de los materiales de comunicación y las apariencias físicas de las personas.¹⁴

CAPÍTULO II: VARIABLES E HIPÓTESIS

2.1. Variables y su operacionalización

Calidad de atención. Variable independiente considerada como la satisfacción o superación de las expectativas sobre: atención, instalaciones y otras percepciones, percibidas por los donantes del Centro Hemodador Región Loreto Banco de Sangre Tipo II de la ciudad de Iquitos en el año 2019, contó con 4 índices:

- Excelente = 63 a 80 puntos
- Bueno = 43 a 62 puntos
- Regular = 22 a 42 puntos
- Deficiente = 0 a 21 puntos

Satisfacción de los donantes. Variable dependiente considerada como la conformidad con la atención recibida en los siguientes aspectos: fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta, seguridad y elementos tangibles referidos por los donantes del Centro Hemodador Región Loreto Banco de Sangre Tipo II de la ciudad de Iquitos durante el año 2019, contó con 4 índices:

- Muy insatisfecho = 1 a 22 puntos
- Insatisfecho = 23 a 44 puntos
- Satisfecho = 45 a 66 puntos
- Muy satisfecho = 67 a 88 puntos

2.2. Formulación de la hipótesis

Existe asociación estadística significativa entre la calidad de atención y el grado de satisfacción percibidos por los donantes del Centro Hemodador Región Loreto.

Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicador	Ítems	Instrumentos
Variable independiente (X) Calidad de Atención	Consiste en establecer o superar las expectativas de manera congruente. Es juzgar una realidad frente a una referencia, cuadro o contexto, seguida de evaluaciones sistemáticas.	Variable independiente o Satisfacción de las expectativas percibidas por los donantes del Centro Hemodador Región Loreto Banco de Sangre Tipo II Iquitos 2019, contará con 4 índices: Excelente: 63-84 puntos; Buena: 43-62 puntos; Regular: 22-42 puntos y Deficiente: 0-21 puntos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atención ▪ Instalaciones ▪ Otras 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actitud del personal del banco de sangre. 2. Presentación personal de los empleados del banco de sangre. 3. Lenguaje utilizado del personal que lo acompañó durante su donación. 4. Uso de elementos de bioseguridad (guantes de látex, batas, gorros, gafas). 5. La información suministrada sobre el proceso de donación de sangre. 6. Tiempo de atención. 	Escala de calidad de atención.

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicador	Ítems	Instrumentos
				<p>7. La imagen que usted se lleva del Banco de Sangre es.</p> <p>8. Resolución de dudas e inquietudes.</p> <p>9. Estado de las instalaciones (sala de donantes, carpas, móvil).</p> <p>10. Limpieza de las áreas (sala de donantes, carpas, móvil).</p> <p>11. Estado de los materiales e implementos utilizados en el proceso de donación.</p> <p>12. Disposición de desechos biológicos.</p> <p>13. Ubicación de los baños.</p> <p>14. Privacidad.</p>	

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicador	Ítems	Instrumentos
				<p>15. Condiciones de sala de espera.</p> <p>16. Comodidad.</p> <p>17. El refrigerio entregado.</p> <p>18. Los folletos, carteles, informativos sobre donación de sangre.</p> <p>19. Ubicación de la jornada.</p> <p>20. La imagen que usted se lleva de la donación de sangre es.</p> <p>21. Fueron resueltas sus dudas de manera oportuna.</p>	

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicador	Ítems	Instrumentos
Variable dependiente (Y) Satisfacción de los donantes	Nivel de conformidad de la persona cuando realiza una compra o un servicio. La lógica indica que, a mayor satisfacción, mayor posibilidad de que el cliente vuelva a comprar o a contratar servicios en el mismo establecimiento.	Variable dependiente Nivel de conformidad que tienen los donantes del Centro Hemodador Región Loreto Banco de Sangre Tipo II Iquitos 2019, contará con 4 índices: Muy satisfecho: 1-22 puntos; Insatisfecho: 23-44 puntos; Satisfecho: 45-66 puntos y Muy satisfecho: 67-88 puntos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elementos tangibles. ▪ Fiabilidad. ▪ Capacidad de respuesta. ▪ Seguridad. ▪ Empatía. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. En el centro Hemodador, las instalaciones físicas tienen una apariencia agradable (edificio en general, paredes, puertas, ventanas de salas de espera, consultorios, pasillos, etc.). 2. En el Centro Hemodador, la limpieza de las instalaciones físicas (el edificio) así como de camillas, camas y silletería, es impecable. 3. En el Centro Hemodador, la presentación personal de los empleados es excelente. 	Escala de satisfacción.

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicador	Ítems	Instrumentos
				<p>4. En el Centro Hemodador, las carteleras, anuncios, folletos, avisos de señalización u hojas informativas, son visualmente atractiva.</p> <p>5. En el Centro Hemodador, el tiempo de espera desde el momento en que llega al centro hasta que atienden a un usuario para una cita médica, es corto.</p> <p>6. En el centro hemodador, siempre se cumple con la fecha y hora que le asignan a un usuario para exámenes, citas médicas y otros servicios.</p>	

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicador	tems	Instrumentos
				<p>7. En el centro hemodador la secuencia (orden) y continuidad con la que se presta la atención al usuario (por ejemplo: revisión médica-exámenes banco de sangre) es apropiada en el centro hemodador.</p> <p>8. En el centro hemodador, cuando un usuario tiene algún problema, los empleados se muestran muy interesados en resolverlo.</p> <p>9. En el centro hemodador, transmiten al usuario alto grado de confianza.</p>	

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicador	Ítems	Instrumentos
				<p>10.En el centro hemodador, el tiempo de espera es corto para pedir una cita médica, examen u otros servicios.</p> <p>11.En el centro hemodador, están dispuestos a resolver las preguntas e inquietudes de los usuarios.</p> <p>12.En el centro hemodador, los funcionarios siempre agilizan su trabajo.</p> <p>13.En el centro hemodador, los funcionarios cooperan entre si para responder a las necesidades de los usuarios.</p>	

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicador	Ítems	Instrumentos
				<p>14. En el centro hemodador, hay respuesta a las quejas o reclamos de los usuarios.</p> <p>15. En el centro hemodador, la solución dada por el personal médico y los empleados, a la necesidad de salud de un usuario, es apropiada.</p> <p>16. En el centro hemodador, la sala de atención donde ubican al usuario siempre es la apropiada para reducir riesgos o complicaciones mayores a su problema de salud.</p>	

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicador	Ítems	Instrumentos
				<p>17. En el centro hemodador, el personal de salud responde a las inquietudes o preguntas de los usuarios.</p> <p>18. En el centro hemodador, el trato de los médicos es excelente.</p> <p>19. En el centro hemodador, el trato a los usuarios es excelentes.</p> <p>20. En el centro hemodador, la atención es excelente a las necesidades individuales de los usuarios.</p>	

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicador	Ítems	Instrumentos
				21. En el centro hemodador, es excelente, la comprensión de las necesidades y sentimientos de los usuarios.	

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

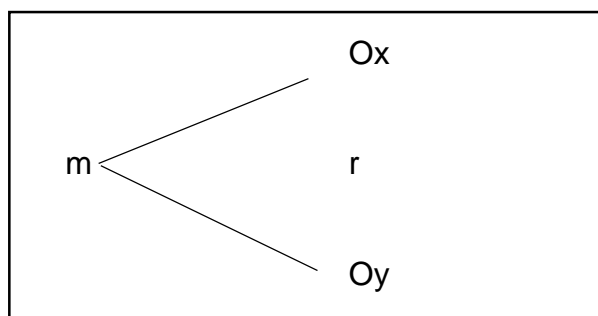
El método empleado fue el Cuantitativo, porque los procedimientos de recolección de datos, procesamiento y análisis de la información fueron expresados en forma cuantitativa y se utilizaron pruebas estadísticas descriptivas y la inferencial el Coeficiente Rho de Spearman para probar la hipótesis planteada y poder dar respuesta al problema de investigación.²²

El tipo de estudio fue el descriptivo, porque permitió describir cada una de las variables, individualmente luego en forma agrupada.

El diseño fue el no experimental, porque no hubo manipulación de la variable independiente (Calidad de atención) por parte del investigador, y los donantes fueron estudiados en su contexto natural sin ejercer ningún control.

El diseño fue el transversal y correlacional, porque permitió recolectar la información de las variables en un solo momento de tiempo, así mismo se pretendió determinar la asociación que existe entre las variables calidad de atención y satisfacción de donantes.

El diseño fue el siguiente:



Los símbolos tuvieron el siguiente significado:

n = Muestra

O_{x1} = Variable independiente (Calidad de atención)

O_y = Variable dependiente (Satisfacción)

r = Asociación que se buscaba entre las variables

3.2. Población y muestra

Población

La población del presente estudio estuvo conformada por 60 donantes del Centro Hemodador Banco de Sangre Tipo II de Iquitos. La cual estuvo distribuida de la siguiente manera:

Donantes	n	%
Voluntarios	50	83,0
Por reposición	10	17,0
Total	60	100,0

Muestra

Como la población fue pequeña se trabajó con el 100% de la población, es decir con 60 donantes del Centro Hemodador Banco de Sangre Tipo II de Iquitos.

Tipo de muestreo o selección de la muestra

El muestreo que se utilizó fue el no probabilístico por conveniencia, es decir se captó a 60 donantes del Centro Hemodador Banco de Sangre Tipo II de la ciudad de Iquitos.

Criterios de selección

a. Criterios de inclusión

- Todos los donantes que postularon al Centro Hemodador Banco de Sangre Tipo II para donar sangre.
- Personas mayores de 18 años.
- Personas de ambos sexos.
- Personas con cualquier grado de instrucción.
- Donantes de sangre que desearon participar voluntariamente en el estudio.

b. Criterios de exclusión

- Donantes que se negaron a participar en el estudio.
- Personas menores de 18 años.

3.3. Técnicas e instrumentos

Técnicas

La técnica que se empleó en la investigación fue la encuesta, esta técnica estuvo orientada a la recolección de la siguiente información:

- Calidad de atención en el Centro Hemodador.
- Satisfacción de donantes del Centro Hemodador.

Instrumentos

Los instrumentos que se emplearon fueron los siguientes:

- #### **a. Cuestionario de calidad de atención percibida por los donantes del Centro Hemodador:**
- Instrumento estructurado, utilizado por Pedraza, el cual tiene una validez de 0.89 y una confiabilidad de 0.84, consta de siguientes partes: primero el encabezado e invitación, instrucciones y datos como fecha y sexo del donante. Se explican las abreviaciones de los diferentes calificativos y como es su debido registro; segunda parte atención recibida durante el proceso de la donación, Instalaciones, evalúa la limpieza, los insumos, el manejo de desechos, los baños, la privacidad, la sala de espera y la comodidad del sitio; finalmente otras percepciones, sobre resolución

de dudas e inquietudes, opinión personal, ubicación de la jornada, folletos informativos y el refrigerio.⁹

- b. Cuestionario de satisfacción de los donantes del Centro Hemodador:** Instrumento estructurado, utilizado por Guizado, el cual tiene una validez de 0.895 y una confiabilidad de 0.85, consta de las siguientes partes, siendo la primera el título e instrucciones para el llenado, la segunda para los datos generales; en la tercera se encuentra el contenido conformado por 22 ítems, distribuidos de la siguiente manera: elementos tangibles (4), fiabilidad (5), Capacidad de respuesta (5), Seguridad (4) y empatía (4). La cuarta parte el agradecimiento y la quinta la evaluación.⁸

3.4. Procedimientos de recolección de datos

Se realizó las siguientes actividades:

- Los donantes fueron captados después de haber sido atendidos en el Centro Hemodador Región Loreto Banco de Sangre Tipo II de la ciudad de Iquitos.
- Al inicio se aplicó el consentimiento informado. (ver anexo N° 4)
- Luego se procedió a la aplicación de los dos instrumentos de recolección de datos (Cuestionario de calidad de atención y Cuestionario de Satisfacción).
- La recolección de datos se realizó durante ocho días, de lunes a viernes en horario corrido de 7:00 am a 7:00 pm.
- En toda la ejecución de la recolección de datos se aplicaron los principios éticos y la confidencialidad.
- La aplicación de los dos instrumentos tuvo una duración de 30 minutos entre los dos instrumentos, 15 minutos cada uno.
- Para la recolección de datos se capacitó a dos licenciadas en enfermería para que sean ellas quienes realicen la recolección.
- Para la recolección de datos se hizo uso del uniforme institucional.
- Al culminar, la aplicación de los instrumentos, se procedió a agradecer a los donantes por su participación.

3.5. Técnicas de procesamientos y análisis de los datos

- Para el análisis univariado se utilizó la estadística descriptiva (frecuencias simples y porcentajes), para describir los resultados de cada una de las variables (Calidad de atención y Satisfacción).
- Para el análisis inferencial y contrastación de la hipótesis de investigación se empleó la prueba estadística inferencial denominado Coeficiente Rho de Spearman, porque es una técnica bivariada que permitió establecer similitudes o disimilitudes entre las variables de estudio, para hacer evidente la variabilidad conjunta y por tanto tipificar lo que sucede con los datos.²²
- La puntuación es desde -1.0 hasta +1.0, y se interpreta así: los valores cercanos a +1.0, indican que existe una fuerte asociación entre las clasificaciones, o sea que a medida que aumenta un rango el otro también aumenta; los valores cercanos a -1.0 señalan que hay una fuerte asociación negativa entre las clasificaciones, es decir que, al aumentar un rango, el otro decrece. Cuando el valor es 0.0, no hay correlación.²²
- El nivel de significancia es $\alpha = 0.05$.
- Se presenta la información en tablas y gráficos.
- Se empleó el Software SPSS versión 23.0 en español.

3.6. Aspectos éticos

Los aspectos éticos y la protección de los derechos humanos de los donantes participantes en el estudio se respetaron y protegieron mediante lo siguiente:

- Se aplicaron las consideraciones éticas establecidas por el acuerdo de la carta de Helsinki que se aplica en todas las investigaciones de ciencias de la salud a Nivel Nacional e Internacional.²³
- Se aplicó absoluta confidencialidad y se explicó a cada uno de los donantes la importancia de salvaguardar su integridad y dignidad, así como la voluntariedad y el anonimato de los participantes en el estudio.

- Además, se aplicó los principios éticos.
- El principio de autonomía se aplicó mediante el consentimiento informado. (ver anexo N° 4).

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

Tabla 1: Calidad atención percibida por donantes del Centro Hemodador Región Loreto Banco de Sangre Tipo II Iquitos 2019

Calidad de atención	N	%
Excelente	14	23.3
Buena	14	23.3
Regular	32	53.4
Total	60	100.0

Fuente: Propia del autor

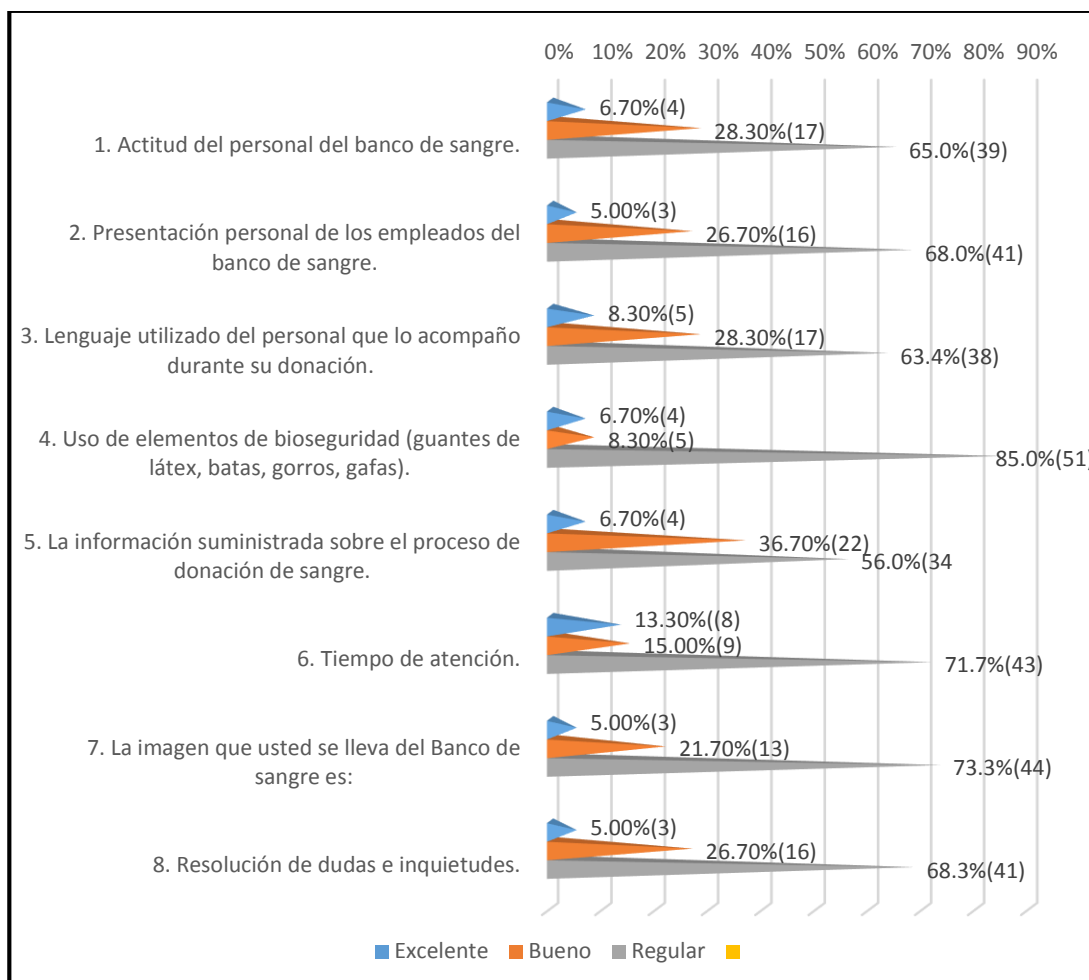
De acuerdo a la tabla 1 de datos, el 53.4%, de donantes perciben la calidad de atención como regular y en porcentajes similares de 23.3% perciben la calidad de atención como excelente y buena respectivamente. Siendo el predominantes con 53.4% la calidad de atención regular.

Tabla 2: Aspectos evaluados en la dimensión atención de la calidad de atención percibida por donantes del Centro Hemodador Región Loreto Banco de Sangre Tipo II Iquitos 2019

N°	Dimensión atención	Excelente		Bueno		Regular		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%
1	Actitud del personal del banco de sangre.	4	6.7	17	28.3	39	65.0	60	100.0
2	Presentación personal de los empleados del banco de sangre.	3	5.0	16	26.7	41	68.3	60	100.0
3	Lenguaje utilizado del personal que lo acompaña durante su donación.	5	8.3	17	28.3	38	63.4	60	100.0
4	Uso de elementos de bioseguridad (guantes de látex, batas, gorros, gafas).	4	6.7	5	8.3	51	85.0	60	100.0
5	La información suministrada sobre el proceso de donación de sangre.	4	6.7	22	36.7	34	56.6	60	100.0
6	Tiempo de atención.	8	13.3	9	15.0	43	71.7	60	100.0
7	La imagen que usted se lleva del Banco de sangre es:	3	5.0	13	21.7	44	73.3	60	100.0
8	Resolución de dudas e inquietudes.	3	5.0	19	26.7	41	68.3	60	100.0

Fuente: Propia del autor.

Gráfico 1: Aspectos evaluados en la dimensión atención de la calidad de atención percibida por donantes del Centro Hemodador Región Loreto Banco de Sangre Tipo II Iquitos 2019



Fuente: Propia del autor

Los hallazgos evidencian en la tabla 2 y gráfico 1 de datos, que respecto a la atención recibida existen mayores porcentajes evaluados como regular 85.0% consideran que el personal no usa elementos de bioseguridad durante la atención; 73.3% de donantes perciben que la imagen del personal del Banco de Sangre es regular; 71.7% consideran que el tiempo de atención es regular; 68.3% consideran que no les resuelven sus dudas ni inquietudes; 68.3% refieren que la presentación personal de los empleados es regular; 65% de donantes refieren que el lenguaje utilizado del personal que los acompañó

durante la donación fue regular y finalmente 56.6% refieren que la información suministrada sobre el proceso de donación de sangre es regular.

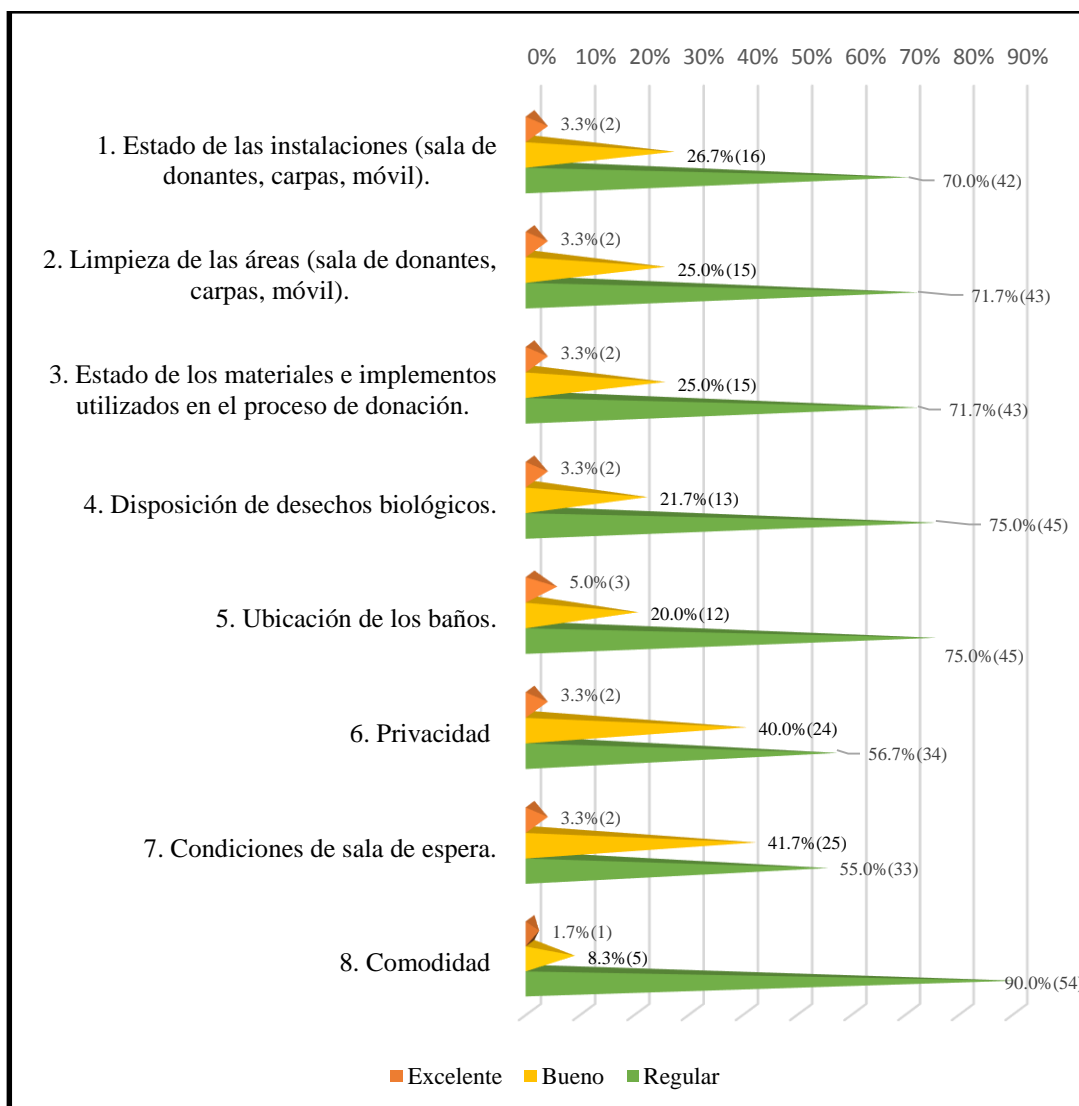
Siendo el predominante con 85.0% el uso de elementos de bioseguridad, los donantes manifestaron que el personal del Centro Hemodador no tienen el equipo completo de protección como gafas y gorros.

Tabla 3: Aspectos evaluados en la dimensión instalaciones de la calidad de atención percibida por donantes del Centro Hemodador Región Loreto Banco de Sangre Tipo II Iquitos 2019

N°	Dimensión instalaciones	Excelente		Bueno		Regular		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%
1	Estado de las instalaciones (sala de donantes, carpas, móvil).	2	3.3	16	26.7	42	70.0	60	100.0
2	Limpieza de las áreas (sala de donantes, carpas, móvil).	2	3.3	15	25.0	43	71.7	60	100.0
3	Estado de los materiales e implementos utilizados en el proceso de donación.	2	3.3	15	25.0	43	71.7	60	100.0
4	Disposición de desechos biológicos.	2	3.3	13	21.7	45	75.0	60	100.0
5	Ubicación de los baños.	3	5.0	12	20.0	45	75.0	60	100.0
6	Privacidad	2	3.3	24	40.0	34	56.7	60	100.0
7	Condiciones de sala de espera.	2	3.3	25	41.7	33	55.0	60	100.0
8	Comodidad	1	1.7	5	8.3	64	90.0	60	100.0

Fuente: Propia del autor.

Gráfico 2: Aspectos evaluados en la dimensión instalaciones de la calidad de atención percibida por donantes del Centro Hemodador Región Loreto Banco de Sangre Tipo II Iquitos 2019



Fuente: Propia del autor

Los hallazgos evidencian en la tabla 3 y gráfico 2 de datos, que respecto a las instalaciones del Centro Hemodador existen mayores porcentajes evaluados como regular: 90.0% manifestaron que la comodidad es regular; 75.0% que la disposición de los desechos biológicos es regular; 75.0% que la ubicación de los baños es regular; 71.7% sobre el estado de materiales e implementos utilizados en el proceso de donación es regular; 71.7% respecto a la limpieza

de las salas de donación, carpas y móvil es regular; 70% refieren que el estado de las instalaciones del Centro es regular; 56.7% refieren que la privacidad es regular y finalmente 55.0% refieren que las condiciones de la sala de espera es regular.

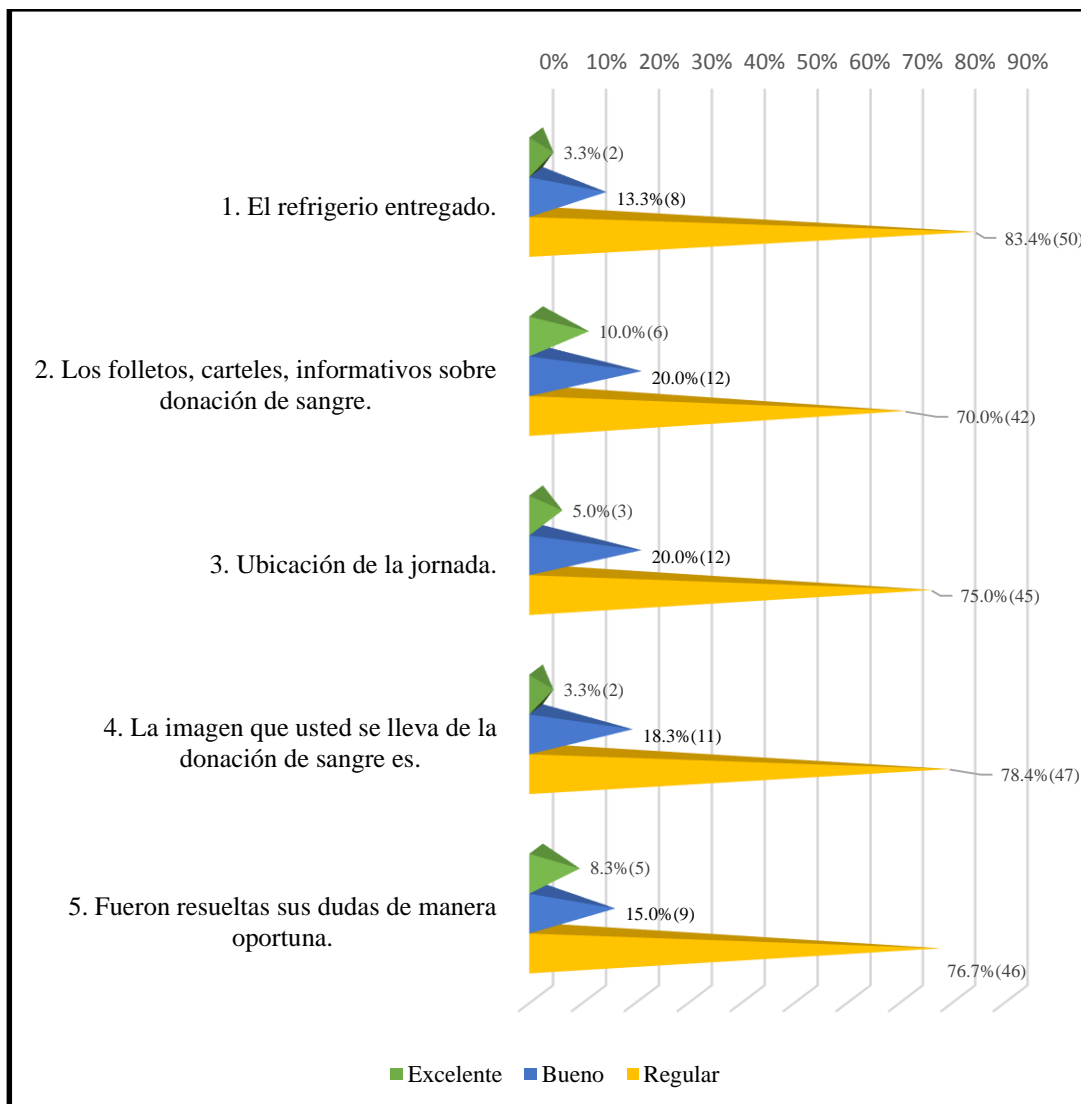
Siendo el predominante con 90.0% la comodidad regular en el Centro Hemodador, porque según los donantes, en el área de extracción sanguínea faltan equipos para manejo del estrés y materiales de lectura.

Tabla 4: Aspectos evaluados en otras percepciones de la calidad de atención percibida por donantes del Centro Hemodador Región Loreto Banco de Sangre Tipo II Iquitos 2019

N°	Otras percepciones	Excelente		Bueno		Regular		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%
1	El refrigerio entregado.	2	3.3	8	13.3	50	83.4	60	100.0
2	Los folletos, carteles, informativos sobre donación de sangre.	6	10.0	12	20.0	42	70.0	60	100.0
3	Ubicación de la jornada.	3	5.0	12	20.0	45	75.0	60	100.0
4	La imagen que usted se lleva de la donación de sangre es.	2	3.3	11	18.3	47	78.4	60	100.0
5	Fueron resueltas sus dudas de manera oportuna.	5	8.3	9	15.0	46	76.7	60	100.0

Fuente: Propia del autor.

Gráfico 3: Aspectos evaluados en otras percepciones de la calidad de atención percibida por donantes del Centro Hemodador Región Loreto Banco de Sangre Tipo II Iquitos 2019



Fuente: Propia del autor

Los hallazgos evidencian en la tabla 4 y gráfico 3 de datos, que respecto a las otras percepciones de la calidad de atención en el Centro Hemodador existen mayores porcentajes evaluados como regular: 83.4% refieren que el refrigerio entregado es regular; 78.4% refieren que la imagen que se llevan de la donación de sangre es regular; 76.7% refieren que las dudas fueron resueltas en forma regular; 75% refieren que la ubicación de jornadas para donación de

sangre es regular y 70% refieren que la información impartida por folletos y carteles sobre donación de sangre es regular. Siendo el predominante con 83.4% el refrigerio entregado en el Centro Hemodador, porque según los donantes, el refrigerio solo consiste en galletas y bebidas hidratantes, que según ellos no compensa la donación de sangre realizada.

Tabla 5: Satisfacción percibida por donantes del Centro Hemodador Región Loreto Banco de Sangre Tipo II Iquitos 2019

Satisfacción percibida	N	%
Satisfecho	7	11.7
Insatisfecho	53	88.3
Total	60	100.0

Fuente: Propia del autor

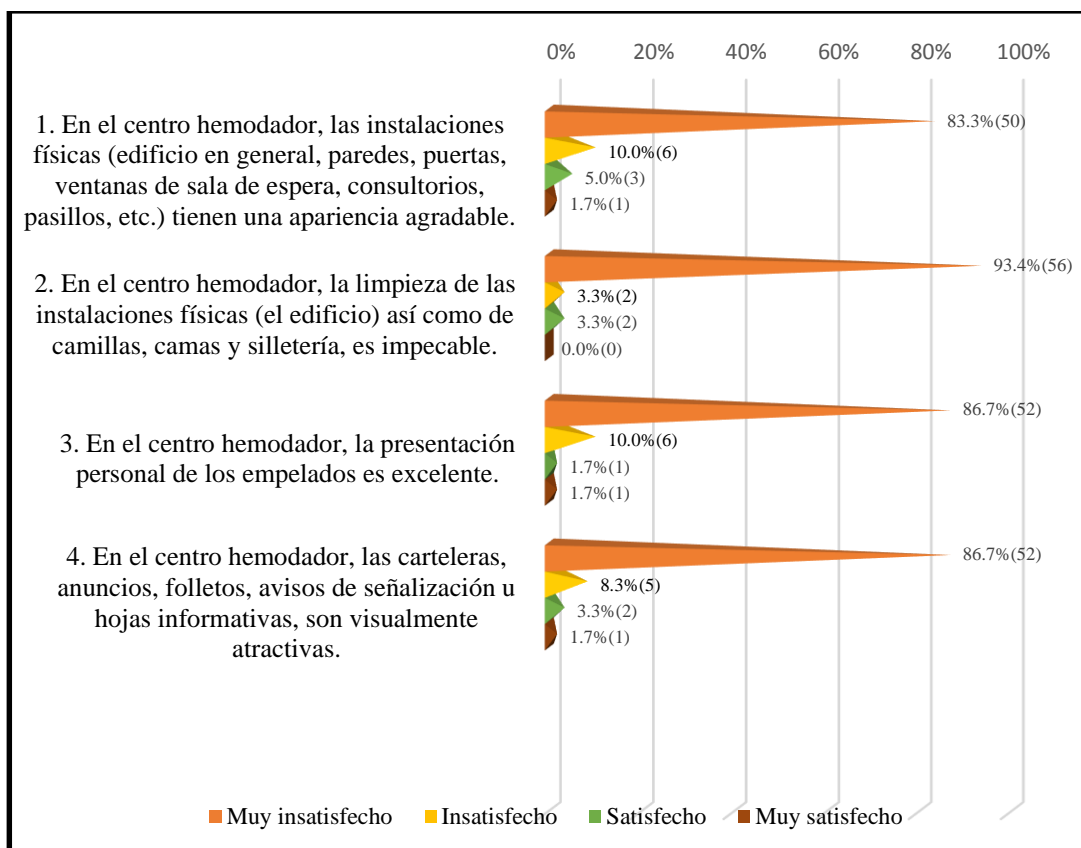
De acuerdo a la tabla 5 de datos, el 88.3% de donantes se sienten insatisfechos con la calidad de atención y 11.7% se sienten satisfechos con la calidad de atención recibida en el Centro Hemodador Región Loreto Banco de Sangre Tipo II, de la ciudad de Iquitos.

Tabla 6: Aspectos evaluados en elementos tangibles de la satisfacción percibida por donantes del Centro Hemodador Región Loreto Banco de Sangre Tipo II Iquitos 2019

N°	Elementos tangibles	Muy Insatisfecho		Insatisfecho		Satisfecho		Muy Satisfecho		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1	En el centro hemodador, las instalaciones físicas (edificio en general, paredes, puertas, ventanas de sala de espera, consultorios, pasillos, etc.) tienen una apariencia agradable.	50	83.3	6	10.0	3	5.0	1	1.7	60	100.0
2	En el centro hemodador, la limpieza de las instalaciones físicas (el edificio) así como de camillas, camas y silletería, es impecable.	56	93.4	2	3.3	2	3.3	0	0.0	60	100.0
3	En el centro hemodador, la presentación personal de los empelados es excelente.	52	86.7	6	10.0	1	1.7	1	1.7	60	100.0
4	En el centro hemodador, las carteleras, anuncios, folletos, avisos de señalización u hojas informativas, son visualmente atractivas.	52	86.7	5	8.3	2	3.3	1	1.7	60	100.0

Fuente: Propia del autor

Gráfico 4: Aspectos evaluados en elementos tangibles de la satisfacción percibida por donantes del Centro Hemodador Región Loreto Banco de Sangre Tipo II Iquitos 2019



Fuente: Propia del autor

Los hallazgos evidencian en la tabla 6 y gráfico 4 de datos, que respecto a los elementos tangibles de la satisfacción percibida por donantes en el Centro Hemodador existen mayores porcentajes evaluados como muy insatisfechos: 93.4% refieren la limpieza de las instalaciones físicas, camillas, camas y silletería, no es impecable; 86.7% refieren que la presentación del personal no es excelente; 86.7% refieren que las carteleras, anuncios, folletos, avisos de señalización u hojas informativas, no son visualmente atractivas; 83.3% refieren que las instalaciones físicas paredes, puertas, ventanas, sala de espera, consultorios y pasillos no tienen una apariencia agradable.

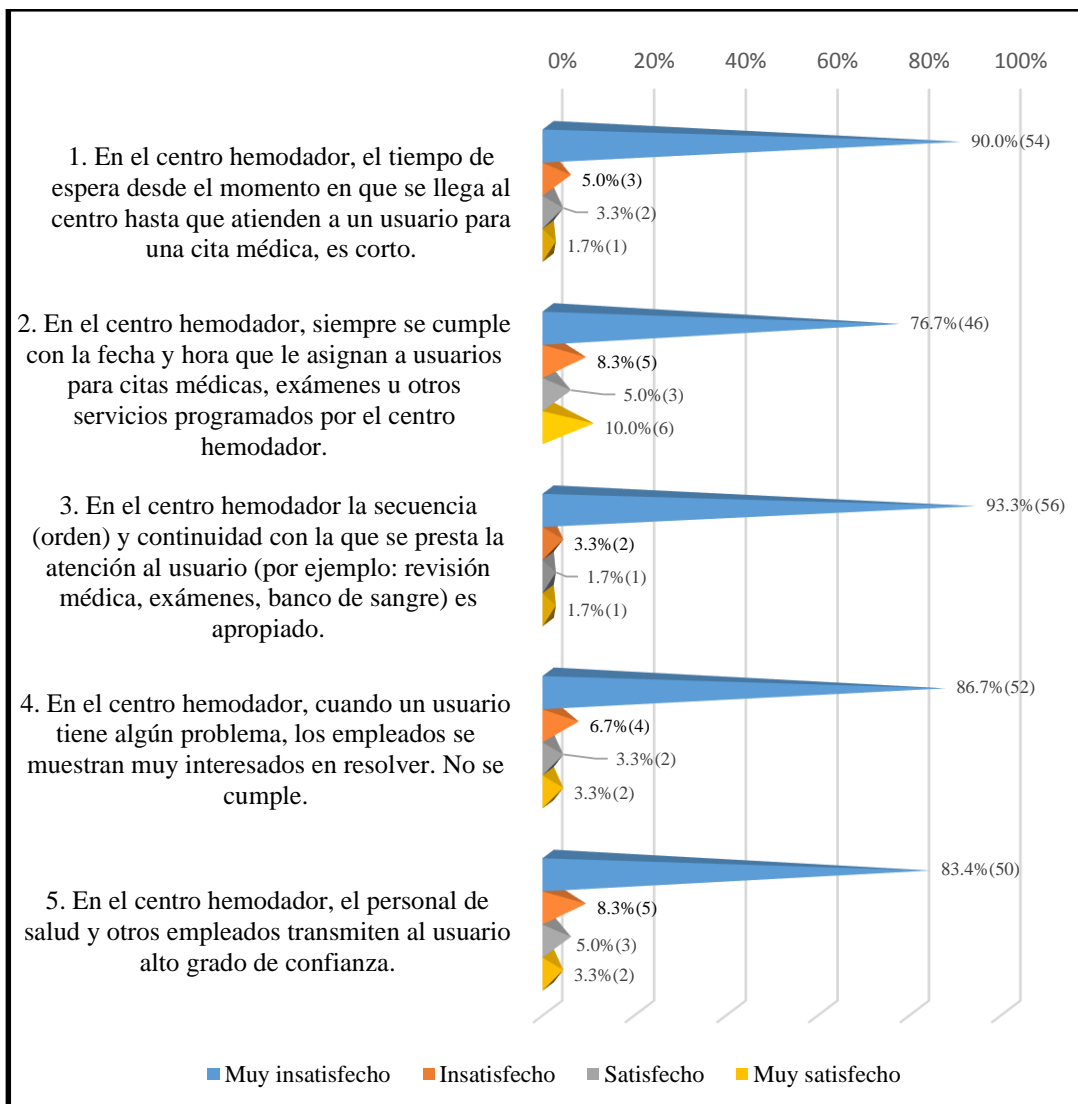
Siendo el predominante con 93.4% lo referido a la limpieza de las instalaciones físicas, camillas, camas y silleas, no es impecable; algunas camillas no tienen sus accesorios completos por lo que genera incomodidad y pone en riesgo la vida del donante.

Tabla 7: Aspectos evaluados en elementos de fiabilidad de la satisfacción percibida por donantes del Centro Hemodador Región Loreto Banco de Sangre Tipo II Iquitos 2019

N°	Fiabilidad	Muy Insatisfecho		Insatisfecho		Satisfecho		Muy Satisfecho		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1	En el centro hemodador, el tiempo de espera desde el momento en que se llega al centro hasta que atienden a un usuario para una cita médica, es corto.	54	90.0	3	5.0	2	3.3	1	1.7	60	100.0
2	En el centro hemodador, siempre se cumple con la fecha y hora que le asignan a usuarios para citas médicas, exámenes u otros servicios programados por el centro hemodador.	46	76.7	5	8.3	3	5.0	6	10.0	60	100.0
3	En el centro hemodador la secuencia (orden) y continuidad con la que se presta la atención al usuario (por ejemplo: revisión médica, exámenes, banco de sangre) es apropiado.	56	93.3	2	3.3	1	1.7	1	1.7	60	100.0
4	En el centro hemodador, cuando un usuario tiene algún problema, los empleados se muestran muy interesados en resolver. No se cumple.	52	86.7	4	6.7	2	3.3	2	3.3	60	100.0
5	En el centro hemodador, el personal de salud y otros empleados transmiten al usuario alto grado de confianza.	50	83.4	5	8.3	3	5.0	2	3.3	60	100.0

Fuente: Propia del autor

Gráfico 5: Aspectos evaluados en elementos de fiabilidad de la satisfacción percibida por donantes del Centro Hemodador Región Loreto Banco de Sangre Tipo II Iquitos 2019



Fuente: Propia del autor

Los hallazgos evidencian en la tabla 7 y gráfico 5 de datos, que respecto a los elementos de fiabilidad de la satisfacción percibida por donantes en el Centro Hemodador existen mayores porcentajes evaluados como muy insatisfechos: 93.3% refieren que no hay secuencia (orden) y continuidad con la que se presta la atención al usuario; 90% refieren que el tiempo de espera desde el momento en que se llegan al Centro hasta que le atiendan al usuario no es

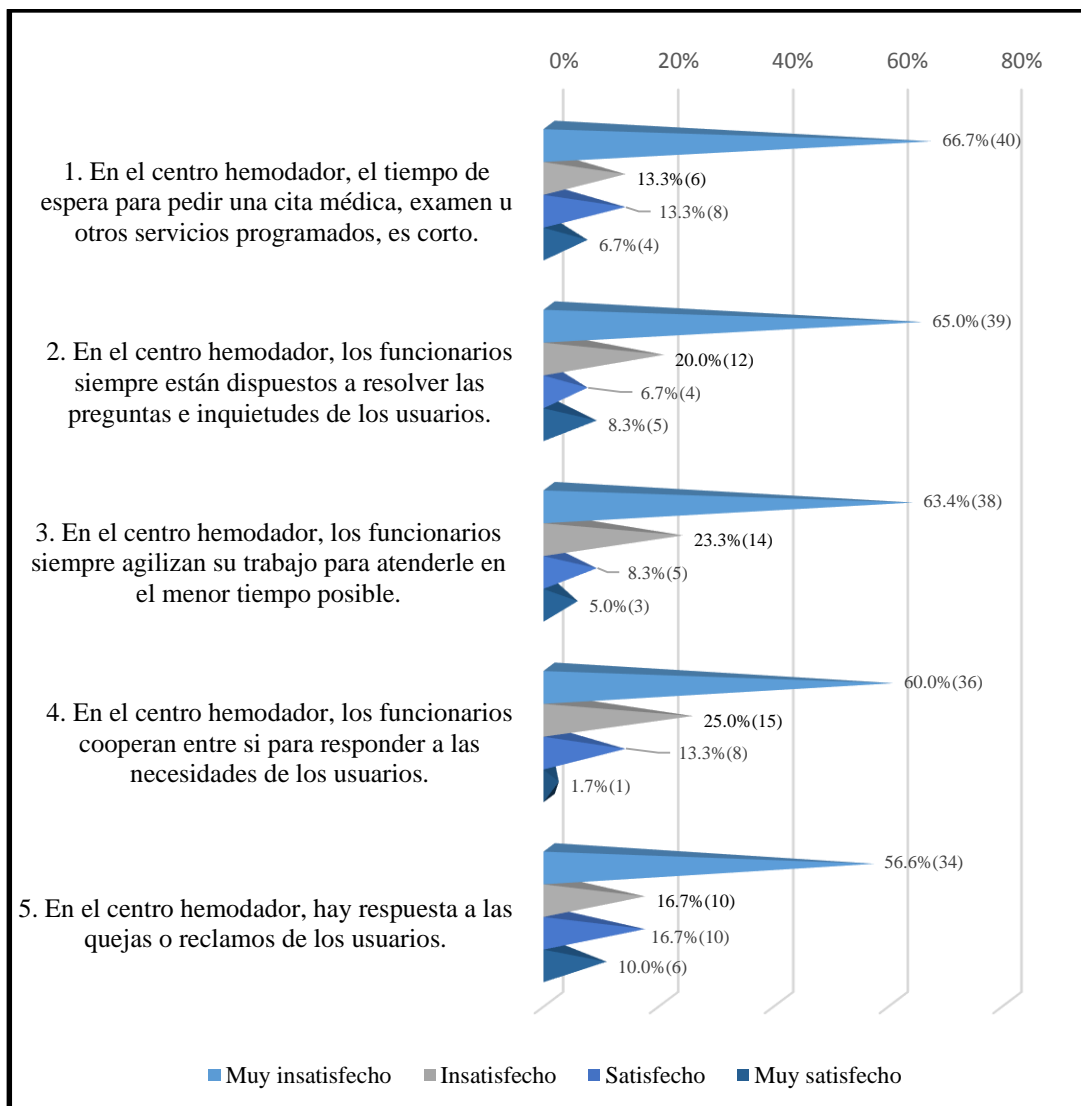
corto; 86.7% refieren que cuando un usuario tiene un problema los empleados no se muestran muy interesados en resolver; 83.4% refieren que el personal y otros empleados no transmiten al usuario confianza; 76.7% refieren que no se cumplen con la fecha y hora que se asignan a usuarios para sus citas médicas exámenes u otros servicios programados. Siendo el predominante con 93.3% la falta de secuencia (orden) y continuidad en la atención al usuario.

Tabla 8: Aspectos evaluados en elementos de capacidad de respuesta de la satisfacción percibida por donantes del Centro Hemodador Región Loreto Banco de Sangre Tipo II Iquitos 2019

N°	Capacidad de respuesta	Muy Insatisfecho		Insatisfecho		Satisfecho		Muy Satisfecho		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1	En el centro hemodador, el tiempo de espera para pedir una cita médica, examen u otros servicios programados, es corto.	40	66.7	8	13.3	8	13.3	4	6.7	60	100.0
2	En el centro hemodador, los funcionarios siempre están dispuestos a resolver las preguntas e inquietudes de los usuarios.	39	65.0	12	20.0	4	6.7	5	8.3	60	100.0
3	En el centro hemodador, los funcionarios siempre agilizan su trabajo para atenderle en el menor tiempo posible.	38	63.4	14	23.3	5	8.3	3	5.0	60	100.0
4	En el centro hemodador, los funcionarios cooperan entre si para responder a las necesidades de los usuarios.	36	60.0	15	25.0	8	13.3	1	1.7	60	100.0
5	En el centro hemodador, hay respuesta a las quejas o reclamos de los usuarios.	34	56.6	10	16.7	10	16.7	6	10.0	60	100.0

Fuente: Propia del autor

Gráfico 6: Aspectos evaluados en elementos de capacidad de respuesta de la satisfacción percibida por donantes del Centro Hemodador Región Loreto Banco de Sangre Tipo II Iquitos 2019



Fuente: Propia del autor

Los hallazgos evidencian en la tabla 8 y gráfico 6 de datos, que respecto a los elementos de capacidad de respuesta de la satisfacción percibida por donantes en el Centro Hemodador existen mayores porcentajes evaluados como muy insatisfechos: 66.7% refieren que el tiempo de espera para pedir una cita médica, o cualquier otro servicio no es corto; 65.0% refieren que los funcionarios no están dispuestos a resolver las preguntas e inquietudes de los usuarios; 63.4% refieren que los usuarios no agilizan su trabajo para atender

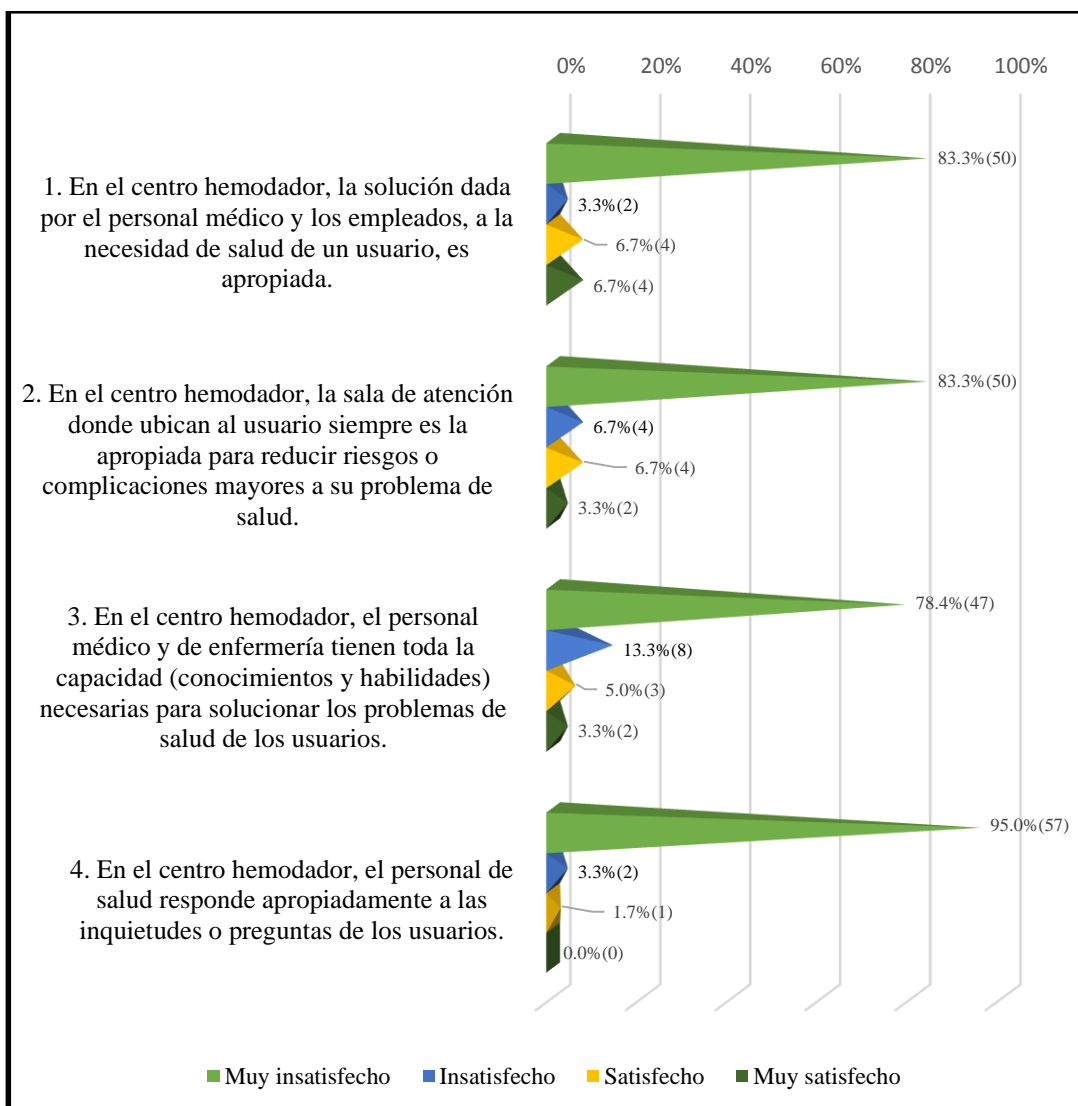
al usuario en el menor tiempo posible; 60.0% refieren que los funcionarios no cooperan entre sí para responder a las necesidades de los usuarios; 56.6% refieren que no hay respuesta a las quejas o reclamos de los usuarios, con predominio del 66.7% en el tiempo de espera muy largo para pedir una cita médica, o cualquier otro servicio.

Tabla 9: Aspectos evaluados en elementos de seguridad de la satisfacción percibida por donantes del Centro Hemodador Región Loreto Banco de Sangre Tipo II Iquitos 2019

N°	Seguridad	Muy Insatisfecho		Insatisfecho		Satisfecho		Muy Satisfecho		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1	En el centro hemodador, la solución dada por el personal médico y los empleados, a la necesidad de salud de un usuario, es apropiada.	50	83.3	2	3.3	4	6.7	4	6.7	60	100.0
2	En el centro hemodador, la sala de atención donde ubican al usuario siempre es la apropiada para reducir riesgos o complicaciones mayores a su problema de salud.	50	83.3	4	6.7	4	6.7	2	3.3	60	100.0
3	En el centro hemodador, el personal médico y de enfermería tienen toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas de salud de los usuarios.	47	78.4	8	13.3	3	5.0	2	3.3	60	100.0
4	En el centro hemodador, el personal de salud responde apropiadamente a las inquietudes o preguntas de los usuarios.	57	95.0	2	3.3	1	1.7	0	0.0	60	100.0

Fuente: Propia del autor

Gráfico 7: Aspectos evaluados en elementos de seguridad de la satisfacción percibida por donantes del Centro Hemodador Región Loreto Banco de Sangre Tipo II Iquitos 2019



Fuente: Propia del autor

Los hallazgos evidencian en la tabla 9 y gráfico 7 de datos, que respecto a las/los elementos de seguridad de la satisfacción percibida por donantes en el Centro Hemodador existen mayores porcentajes evaluados como muy insatisfechos: 95.0% refieren que el personal de salud no responde apropiadamente a las inquietudes o preguntas de los usuarios; 83.3% refieren que la sala donde ubican al usuario no es la apropiada para reducir riesgos o complicaciones mayores a su problema de salud; 83.3% refiere que la

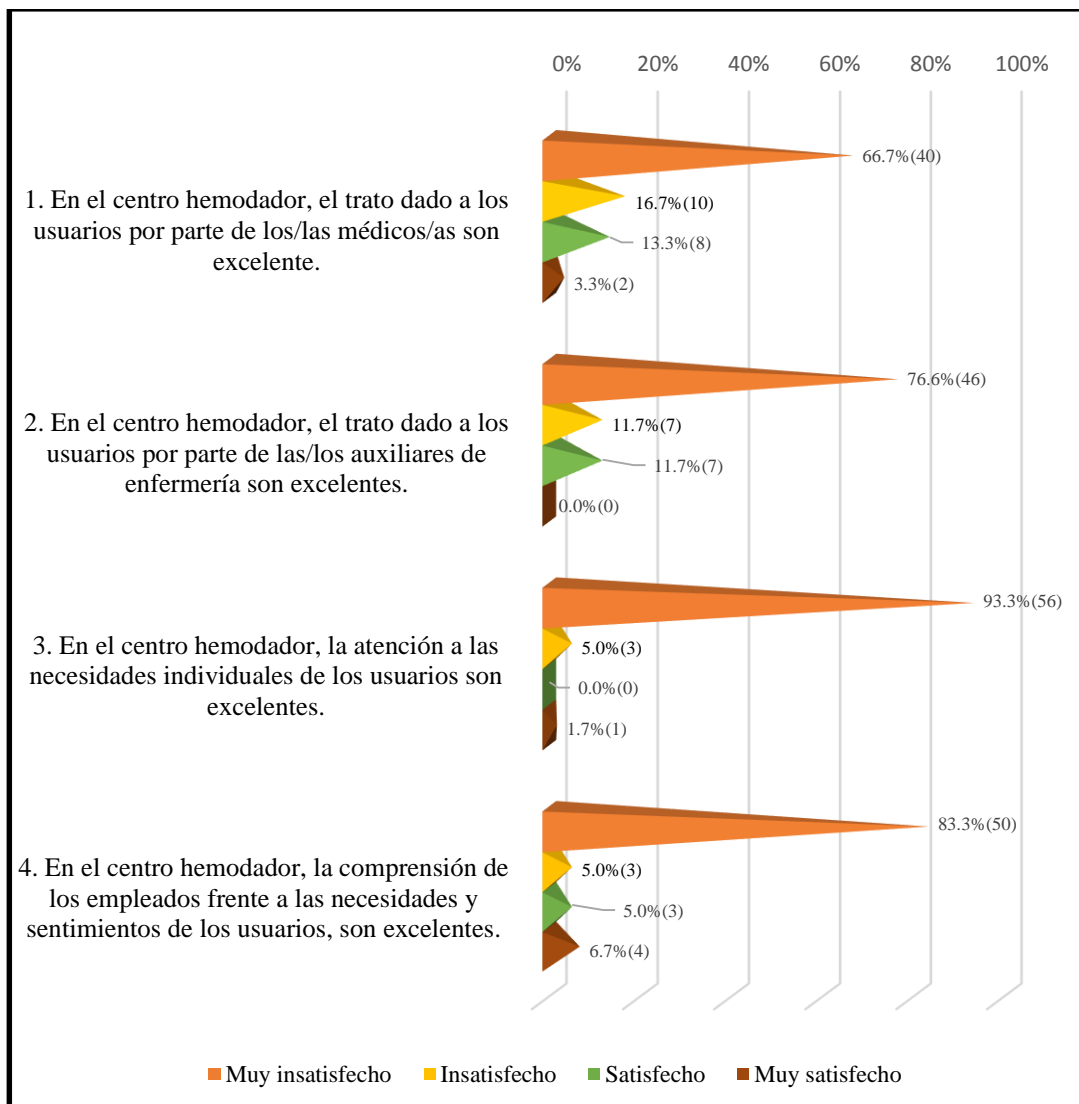
solución dada por el personal médico y los empleados a la necesidad de salud del usuario no es apropiada; 78.4% refiere que el personal médico y de enfermería no tiene toda la capacidad de conocimientos y habilidades necesarias para solucionar los problemas de los usuarios. Siendo el predominante con 95.0% que el personal de salud no responde apropiadamente a las inquietudes o preguntas de los usuarios, por lo que se hace necesario fortalecer con capacitación al personal del Centro.

Tabla 10: Aspectos evaluados en empatía de la satisfacción percibida por donantes del Centro Hemodador Región Loreto Banco de Sangre Tipo II Iquitos 2019

N°	Empatía	Muy Insatisfecho		Insatisfecho		Satisfecho		Muy Satisfecho		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1	En el centro hemodador, el trato dado a los usuarios por parte de los/las médicos/as son excelente.	40	66.7	10	16.7	8	13.3	2	3.3	60	100.0
2	En el centro hemodador, el trato dado a los usuarios por parte de las/los auxiliares de enfermería son excelentes.	46	76.6	7	11.7	7	11.7	0	0.0	60	100.0
3	En el centro hemodador, la atención a las necesidades individuales de los usuarios son excelentes.	56	93.3	3	5.0	0	0.0	1	1.7	60	100.0
4	En el centro hemodador, la comprensión de los empleados frente a las necesidades y sentimientos de los usuarios, son excelentes.	50	83.3	3	5.0	3	5.0	4	6.7	60	100.0

Fuente: Propia del autor

Gráfico 8: Aspectos evaluados en empatía de la satisfacción percibida por donantes del Centro Hemodador Región Loreto Banco de Sangre Tipo II Iquitos 2019



Fuente: Propia del autor

Los hallazgos evidencian en la tabla 10 y gráfico 8 de datos, que respecto al elemento empatía de la satisfacción percibida por donantes en el Centro Hemodador existen mayores porcentajes evaluados como insatisfechos: 93.3% refieren que la atención a las necesidades individuales de los usuarios no son excelentes; 83.3% refieren que no hay comprensión de los empleados frente a las necesidades y sentimientos de los usuarios; 76.6% refieren que el trato dado a los usuarios por parte de los auxiliares de enfermería no son

adecuados; 66.7% refieren que el trato dado a los usuarios por parte de los médicos no son excelentes.

Siendo el predominante con 93.3% la atención a las necesidades individuales de los usuarios no son las más adecuadas.

Tabla 11: Correlación entre las dimensiones en la calidad de atención percibida por donantes del Centro Hemodador Región Loreto Banco de Sangre Tipo II Iquitos 2019

Dimensiones	Atención	Instalación	Otras percepciones
Atención		0.408**	-0.119
Instalación	0.408**		0.315**
Otras percepciones	-0.119	0.315*	
Calidad de atención	0.751**	0.835**	0.310*

* La correlación es significativa en el nivel 0.05 (2 colas)

En la tabla 11, según el coeficiente Rho de Spearman, se observa buena correlación significativa ($p < 0.05$) entre las dimensiones atención e instalación (0.751 y 0.835) y correlación baja significativa ($p < 0.05$) con otras percepciones y la calidad de atención (0.310), para todos los casos la correlación es positiva, es decir a medida que aumenta la valoración en la dimensión aumenta la calidad de atención y viceversa en el Centro Hemodador Región Loreto Banco de Sangre Tipo II de la ciudad de Iquitos en el año 2019.

Tabla 12: Correlación entre las dimensiones y la satisfacción percibida por donantes del Centro Hemodador Región Loreto Banco de Sangre Tipo II Iquitos 2019

Dimensiones	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
Elementos tangibles		0.361**	0.456**	0.495**	0.520**
Fiabilidad	0.361**		0.204	0.126	0.150
Capacidad de respuesta	0.456**	0.204		0.487**	0.496*
Seguridad	0.495**	0.126	0.487**		0.469**
Empatía	0.520**	0.150	0.496*	0.469**	
Satisfacción percibida	0.768**	0.611**	0.609**	0.610**	0.582**

* La correlación es significativa en el nivel 0.05 (2 colas)

En la tabla 12, según el coeficiente Rho de Spearman, se observa buena correlación significativa ($p < 0.05$) entre la dimensión elementos tangibles (0.768), correlación moderada significativa ($p < 0.05$) con las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía con el nivel de satisfacción percibida (0.611, 0.609, 0.610 y 0.582), para todos los casos la correlación es positiva, es decir a medida que aumenta la valoración en la dimensión aumenta la satisfacción percibida por donantes del Centro Hemodador Región Loreto Banco de Sangre Tipo II de la ciudad de Iquitos en el 2019.

Tabla 13: Correlación entre calidad de atención y la satisfacción percibida por donantes del Centro Hemodador Región Loreto Banco de Sangre Tipo II Iquitos 2019

		Calidad de atención	Satisfacción percibida
Calidad de atención	Rho Spearman		0.266*
	p - valor		0.040
	N		60
Satisfacción percibida	Rho Spearman	0.266*	
	p - valor	0.040	
	N	60	

* La correlación es significativa en el nivel $\alpha = 0.05$

En la tabla 13, se observa la correlación entre las variables calidad de atención y satisfacción percibida aplicando el coeficiente de correlación Rho de Spearman para datos que no presentan normalidad, donde se obtuvo una correlación significativa de 0.266 ($p < 0.05$) positiva, es decir a medida que aumenta la valoración de la calidad de atención aumenta la satisfacción percibida y viceversa, en donantes del Centro Hemodador Región Loreto Banco de Sangre Tipo II de la ciudad de Iquitos en el 2019.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

El objetivo del estudio fue evaluar la asociación entre la calidad de atención y la satisfacción percibida por los donantes en el Centro Hemodador Región Loreto Banco de Sangre Tipo II Iquitos – 2019, en una muestra de 60 donantes.

Al evaluar la calidad de atención predominó con 53.4% donantes que perciben la calidad de atención como regular en el Centro Hemodador Región Loreto Banco de Sangre Tipo II, de la ciudad de Iquitos; este hallazgo es similar a lo reportado por Pedraza⁹ quien al realizar en Bogotá, el estudio sobre calidad en la atención al donante de sangre y su impacto en la captación de unidades, encontró que generalmente los bancos de sangre se enfocan en estrategias de promoción de la donación, pero dejan de lado la percepción de los donantes frente al procedimiento.

Este hallazgo no es similar a lo reportado por Diaz⁴ quien, en la investigación sobre factores asociados a la calidad de atención percibida por el usuario en el Servicio de Banco de Sangre del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, encontró que la calidad de atención en Banco de Sangre en general fue buena, siendo mejor para las dimensiones respeto al usuario y seguridad.

Asimismo, el hallazgo no tiene similitud con lo reportado por Arias, Matzumura, Gutiérrez et al⁶, quienes, en el estudio cualitativo sobre experiencias y percepciones de donantes de sangre en un hospital público de la ciudad de Lima, encontraron que la percepción de los participantes fue favorable a la donación, al recibir una atención de calidad, con información oportuna en el tiempo adecuado, indicando su intención de participar en futuras donaciones.

Al evaluar la satisfacción predominó con 88.3% donantes que se sienten insatisfechos con la atención recibida en el Centro Hemodador Región Loreto Banco de Sangre Tipo II, de la ciudad de Iquitos.

Este hallazgo tiene similitud con lo reportado por Aliano⁵ quien, al desarrollar la investigación sobre el grado de satisfacción en los donantes de plaquetoféresis en el Servicio de Banco de Sangre del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN) de la ciudad de Lima, encontró 77.1% de donantes que mostraron un nivel de satisfacción bajo, tanto a nivel global como por dimensiones.

Asimismo, este hallazgo tiene similitud con lo reportado por Cruz cuando al realizar el estudio sobre nivel de satisfacción en la atención de los donantes encontró que 55% de los encuestados presentaron un nivel de satisfacción regular. Los factores de insatisfacción fueron la ubicación de los baños y privacidad en el proceso de donación.⁷

Por otro lado, este hallazgo no es similar con lo reportado por Guisado⁸ quien, desarrolló el estudio sobre calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el Banco de Sangre del Hospital Nacional Cercado de Lima y concluyó que 65.6% de donantes estuvieron satisfechos.

En el estudio se evidencia al aplicar el Coeficiente de Correlación Rho de Spearman una correlación significativa de 0.266 ($p < 0.05$) positiva, es decir a medida que aumenta la valoración de la calidad de atención aumenta la satisfacción percibida y viceversa, resultado que permite aceptar la hipótesis de investigación es decir que existe asociación estadística significativa entre la calidad de atención y el grado de satisfacción percibidos por los donantes del Centro Hemodador Región Loreto Banco de Sangre Tipo II, en la ciudad de Iquitos durante el año 2019.

En cambio, el estudio de Aliano tiene evidencia diferente a lo reportado en este estudio, porque al desarrollar el estudio sobre el grado de satisfacción en los donantes en el Servicio de Banco de Sangre del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN), encontró que no existió correlación significativa entre el tiempo del proceso de donación y el grado de satisfacción ($p = 0.119$, $Rho = 0.114$).⁵

De acuerdo a las evidencias reportadas con anterioridad, se puede indicar que a pesar que el Centro Hemodador Región Loreto Banco de Sangre Tipo II, de la ciudad de Iquitos recibe aproximadamente 10 donaciones por voluntarios y por reposición diariamente, ello resulta insuficiente ya que lo ideal sería contar con más donantes cada año para poder cubrir los requerimientos de la población de la Región Loreto.

En este sentido, adquiere gran relevancia el estudio sobre calidad de atención y satisfacción realizado, por lo que se plantea una propuesta en base a las principales falencias en calidad de atención percibida: el equipo de protección estuvo incompleto, el personal del Centro no usan las gafas y los gorros; en comodidad en el área de extracción sanguínea faltan materiales y equipos desestresantes como libros y folletos; respecto a los refrigerios los donantes observaron que el refrigerio fue insuficiente solo les dan una galleta y una bebida hidratante.

Por otro lado respecto a la satisfacción de los donantes del Centro las principales falencias son las siguientes: las camillas carecen de algunos accesorios generando un malestar para el usuario por el peligro o riesgo de caídas; el personal directivo es insuficiente en el Centro, ya que el director cumple dos funciones tanto de director y de médico asistente, lo cual limita el cumplimiento de sus funciones; el personal no se da el tiempo de resolver las dudas, inquietudes y problemas de los usuarios.

CAPÍTULO VI: PROPUESTA

La propuesta tiene como objetivo mejorar la calidad de atención y la satisfacción de los donantes en el Centro Hemodador Región Loreto de la ciudad de Iquitos.

Se propone lo siguiente:

1. Organizar el comité de mejora de la calidad del Centro Hemodador Región Loreto Banco de Sangre Tipo II.
2. Aplicar el reglamento interno del Centro respecto a mejora continua de la calidad, donde se incorpore la visión, misión y objetivos estratégicos.
3. Confeccionar un plan de donación voluntaria de sangre anual donde se debe establecer las diversas estrategias y medidas de mejora continua a emplear antes, durante y después de las actividades de rutina del centro y en campañas de donación voluntaria de sangre.
4. Mejorar el ambiente de extracción sanguínea, incorporando personal, uno para realizar la entrevista preliminar, que compruebe el grupo sanguíneo del donador, así como los niveles de hemoglobina y hematocrito; otro para la toma y numeración de la bolsa de sangre; y otro que prepare toda la documentación necesaria para entregar al médico.
5. Mejorar la dieta/desayuno y supervisar al donador después de la donación en caso de desmayo por hipoglicemia.
6. Realizar encuesta de satisfacción e indicadores de calidad orientados a la mejora continua del centro.
7. De ser posible emplear diversos medios interactivos para poder informar a los donantes y futuros donantes voluntarios de sangre sobre los beneficios y logros obtenidos a través de su donación voluntaria y mantener una cordial comunicación antes, durante y después de la donación.
8. Realizar campañas de donación, y la información obtenida a través de estas campañas, debe ser motivo de análisis por un comité de especialistas para poder optimizar los logros obtenidos y reducir las disconformidades de los donantes.

CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES

1. El 53.4%, de donantes perciben la calidad de atención como regular y en porcentajes similares de 23.3%, perciben la calidad de atención como excelente y buena respectivamente. Siendo el predominante con 53.4% la calidad de atención regular.
2. El 88.3%, de donantes se sienten insatisfechos con la calidad de atención y 11.7% se sienten satisfechos en el Centro Hemodador Región Loreto Banco de Sangre Tipo II, de la ciudad de Iquitos.
3. Al aplicar el coeficiente de Correlación Rho de Spearman para datos que no presentan normalidad, donde se obtuvo una correlación significativa de 0.266 ($p < 0.05$) positiva, es decir a medida que aumenta la valoración de la calidad de atención aumenta la satisfacción percibida y viceversa. Resultado que permite aceptar la hipótesis de investigación: Existe asociación estadística significativa entre la calidad de atención y el grado de satisfacción percibidos por los donantes del Centro Hemodador Región Loreto Banco de Sangre Tipo II, Iquitos 2019.

CAPÍTULO VIII: RECOMENDACIONES

I. Para la calidad de atención percibida por los donantes

1. El Director del Centro Hemodador debe hacer seguimiento de los trámites administrativos, para el reconocimiento como Centro Especializado IPRESS III-1, según la norma técnica de salud “Categorías de Establecimientos del Sector Salud”, el cual le permitirá reconocer todos los procedimientos que se realicen en el Centro Especializado y por lo tanto la financiadora SIS (Sistema Integral de Salud) realicen el reembolso respectivo mensualmente. Esto permitirá contar con medios económicos y podrá cubrir sus necesidades que más urge.
2. Para mejorar la comodidad del paciente, se hace necesario la implementación del Centro Hemodador con equipos (Audífonos, juegos desestresantes, etc.)
3. Los refrigerios deben mejorar según los medios económicos con los que cuenta el Centro Hemodador y la opinión del área de nutrición.

II. Para satisfacción del donante

1. Los equipos según tiempo de uso, se encuentran limitados para el confort del paciente, por el que se debe realizar las gestiones para su reposición, en coordinación con las áreas de logística y administración.
2. El Centro Hemodador cuenta con un médico que cumple funciones de Director y asistente clínico, por lo que se sugiere el cumplimiento de las plazas ofertadas según el Reglamento de Organización y Funciones (ROF), en donde se menciona que debe haber un médico asistencial y un médico como director, el cual permitirá satisfacer las demandas de atenciones que requieren evaluación médica post-transfusión.

3. En relación a la atención del usuario, se debe incluir en el fortalecimiento de capacidades del personal del Centro Hemodador, el tema de “atención al público”.
4. Realizar encuestas de satisfacción de usuarios para seguimiento.

CAPÍTULO IX: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Carmona JV. Día Mundial del donante de sangre: 14 de junio, 2013. Disponible en:
<https://blog.uchceu.es/enfermeria/dia-mundial-del-donante-sangre-14-junio/>
2. Ministerio de Salud. Unidad Banco de Sangre. Informe Técnico final de la Comisión Multisectorial encargada de proponer los mecanismos que permitan consolidar un sistema nacional de salud. Disponible en:
[http://file:///C:/Users/Zulema/Downloads/ITCM_InformeFinal73-89%20\(9\).pdf](http://file:///C:/Users/Zulema/Downloads/ITCM_InformeFinal73-89%20(9).pdf)
3. Centro Hemodador. Región Loreto 2019. Banco de Sangre Tipo II.
4. Díaz YO. Factores asociados a la calidad de atención al donante de sangre en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza – Lima, 2017. Disponible en:
http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/10855/Tesis_58689.pdf?sequence=1&isAllowed=y
5. Aliano ED. Satisfacción en donantes de plaquetoféresis. Servicio de banco de sangre. Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas 2018. Disponible en:
<http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/1944>
6. Arias S; Moscoso M; Matzumura J, Gutiérrez H; Pesantes A. Experiencias y percepciones de los donantes de sangre sobre la donación en un hospital público de Perú. 2018. Disponible en:
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2018000300006
7. Cruz O. satisfacción en la atención de los donantes de sangre para una futura donación en el Servicio de Banco de Sangre del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco EsSalud Cusco, julio 2016. Disponible en:
http://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/uap/5174/9/TO59_42316869

8. Guizado AL. Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el banco de sangre del Hospital Nacional Cercado de Lima, 2016. Disponible en:
<http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17541/Guizado%20OPAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
9. Pedraza JC. Calidad en la atención al donante de sangre y su impacto en la captación de unidades. Bogotá. 2014. Universidad Nueva Granada. Disponible en:
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/10895TESIS%202014.pdf?sequence=1>
10. Organización Mundial de la Salud. Calidad de atención en Salud 2015. Disponible en:
<https://www.ama-med.org.ar/images/uploads/files/Capitulo%208.pdf>
11. Vargas V, Valccillos J, Hernández C, Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición 2013. Disponible en:
<http://www.redaluc.org/html/280/28029474005/>
12. Organización Mundial de la Salud. Comprender y medir la calidad de la atención: tratar la complejidad. Disponible en:
<https://www.who.int/bulletin/volumenes/95/5/16-179309-ab/es/>
13. ESAN. Conceptos de calidad en Salud. Disponible en:
<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-cañalidad-en-salud/>
14. Thompson I. satisfacción del cliente. Disponible en:
https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/pos/MD/MM/AM/03/Satisfaccion_del_cliente.pdf
15. Melians SM, Núñez E, Esquivel M. Padrino M. la sangre como recurso terapéutico. Desde la donación voluntaria y su impacto científico social. 2016. Disponible en:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1561-31942017000100005
16. Gutiérrez KN. Satisfacción en donantes de sangre Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2018. Disponible en:
<http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3330/3/gutierrez.fkn.pdf>

17. Gobierno Regional de Loreto. Manual de Organización y funciones. 2015.
18. Lozada V. causas de diferimiento de los postulantes a donantes de sangre total en el servicio de banco de sangre y hemoterapia del Hospital Regional de Cajamarca de julio a diciembre del 2014. Disponible en: <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/44/T%20362.1784%20L925%202014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
19. Castillo DL, Gutiérrez AP. Grado de satisfacción en los donantes y la intención de una futura donación en el banco de sangre del instituto nacional de cancerología. 2009. Disponible en: <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/8386/tesis.354.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
20. Inga GY. Vergaray JC. Fidelización de donantes voluntarios de sangre en el Hospital Cayetano Heredia, experiencia en una universidad privada periodo 2013 – 2016. Disponible en: <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/44/T%20362.1784%20L925%202014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
21. Pérez J. Gardey A. Definición de satisfacción del cliente. Disponible en: <https://definicion.de/satisfaccion-del-cliente/>
22. Mondragón A. Uso de la Correlación de Spearman. 2015. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/281120822_USO_DE_LA_CORRELACION_DE_SPEARMAN_EN_UN_ESTUDIO_DE_INTERVENCION_EN_FISIOTERAPIA
23. INSTITUTO Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán. Declaración de Helsinki. 2017. Disponible en: <https://www.innsz.mx/opencms/contenido/investigacion/comiteEtica/helsinki.html>

ANEXOS

ANEXO N° 1
MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título de la investigación	Problema de investigación	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Tipo de diseño de estudio	Población y estudio y procesamiento	Instrumento de recolección
Calidad de atención y satisfacción percibida por donantes del Centro Hemodador Región Loreto Banco de Sangre Tipo II, Iquitos - 2019	<p>Problema General: ¿Existe asociación entre la calidad de atención y la satisfacción percibida por los donantes en el Centro Hemodador Región Loreto Banco de Sangre Tipo II, Iquitos - 2019?</p> <p>Problemas Específicos: ¿Cuál es la calidad de atención percibida por los donantes en el Centro Hemodador</p>	<p>Objetivo general Evaluar la asociación entre la calidad de atención y la satisfacción percibida por los donantes en el Centro Hemodador Región Loreto Banco de Sangre Tipo II, Iquitos – 2019.</p> <p>Objetivos específicos: Medir la calidad de atención percibida</p>	<p>Hipótesis general: Existe asociación estadística significativa entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de donantes en el Centro Hemodador Región Loreto Banco de Sangre Tipo II, Iquitos - 2019.</p> <p>Hipótesis específicas La calidad de atención percibida por los donantes del Centro Hemodador Región</p>	<p>Investigación cuantitativa. Diseño descriptivo, correlacional y Transversal.</p>	<p>Población: 60 donantes del Centro Hemodador Región Loreto Banco de Sangre Tipo II. Muestra: 100% de la población.</p>	<p>Cuestionario de calidad de atención. Cuestionario de satisfacción.</p>

Título de la investigación	Problema de investigación	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Tipo de diseño de estudio	Población y estudio y procesamiento	Instrumento de recolección
	<p>Región Loreto Banco de Sangre Tipo II, Iquitos - 2019? ¿Cuál es la satisfacción percibida por los donantes en el Centro Hemodador Región Loreto Banco de Sangre Tipo II, Iquitos - 2019?</p> <p>¿Existe asociación estadística significativa entre la calidad de atención y la satisfacción percibida por los donantes en el Centro Hemodador Región Loreto Banco</p>	<p>por los donantes del Centro Hemodador Región Loreto Banco de Sangre Tipo II, Iquitos - 2019.</p> <p>Identificar la satisfacción de los donantes con la atención recibida en el Centro Hemodador Región Loreto Banco de Sangre Tipo II, Iquitos - 2019.</p> <p>establecer la asociación estadística entre la</p>	<p>Loreto Banco de Sangre Tipo II, es excelente.</p> <p>Los pacientes están muy satisfechos con la atención recibida en el Centro Hemodador Región Loreto Banco de Sangre Tipo II.</p>			

Título de la investigación	Problema de investigación	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Tipo de diseño de estudio	Población y estudio y procesamiento	Instrumento de recolección
	de Sangre Tipo II, Iquitos - 2019?	calidad de atención y la satisfacción percibida por los donantes en el centro Hemodador Región Loreto Banco de Sangre Tipo II, Iquitos – 2019.				

ANEXO N° 2

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDO POR DONANTES DEL CENTRO HEMODADOR BANCO DE SANGRE TIPO II. IQUITOS-2019

I. INTRODUCCIÓN

Sr. Sra. Buenos días, tarde soy egresado de la Maestría en Salud Pública de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, me encuentro realizando el estudio: Calidad de atención y satisfacción percibida por donantes del centro Hemodador Región Loreto Banco de Sangre Tipo II, Iquitos – 2019.

Su participación será voluntaria y usted será tratada/o con mucho respeto. Le haré preguntas, para lo cual le solicito que usted tenga seguridad y sinceridad al dar sus respuestas. Ante cualquier inquietud o duda respecto al estudio, podre aclarar cuando el caso lo requiera. El tiempo aproximado será de 15 minutos.

II. INSTRUCCIONES

- Usted debe leer atentamente las preguntas, para responderlas.
- Usted debe responder a todas las preguntas.
- Las respuestas que usted debe dar es de acuerdo a la atención recibida en el Centro Hemodador Región Loreto Banco de Sangre Tipo II, según las siguientes alternativas: excelente, bueno, regular y deficiente.

III. DATOS GENERALES

- a. Centro:
- b. Edad:
- c. Personal que la atendió:
 - Médico ()
 - Enfermera/o ()
 - Otros: Especifique:.....

IV. CONTENIDO

ÍTEMS	RESPUESTAS			
	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
I. ATENCIÓN				
1. Actitud del personal del banco de sangre.				
2. Presentación personal de los empleados del banco de sangre.				
3. Lenguaje utilizado del personal que lo acompaña durante su donación.				
4. Uso de elementos de bioseguridad (guantes de látex, batas, gorros, gafas).				
5. La información suministrada sobre el proceso de donación de sangre.				
6. Tiempo de atención.				
7. La imagen que usted se lleva del Banco de Sangre es:				
8. Resolución de dudas e inquietudes.				
II. INSTALACIONES				
9. Estado de las instalaciones (sala de donantes, carpas, móvil).				
10. Limpieza de las áreas (sala de donantes, carpas, móvil).				
11. Estado de los materiales e implementos utilizados en el proceso de donación.				
12. Disposición de desechos biológicos.				
13. Ubicación de los baños.				
14. Privacidad.				
15. Condiciones de Sala de espera.				
16. Comodidad.				

ÍTEMS	RESPUESTAS			
	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
III. OTRAS PERCEPCIONES				
17. El refrigerio entregado.				
18. Los folletos, carteles, informativos sobre donación de sangre.				
19. Ubicación de la jornada.				
20. La imagen que usted se lleva de la donación de sangre es.				
21. Fueron resueltas sus dudas de manera oportuna.				

V. OBSERVACIONES

.....

.....

.....

.....

.....

.....

VI. EVALUACIÓN

CRITERIOS	PUNTAJE
Calidad de atención excelente	63-80
Calidad de atención buena	43-62
Calidad de atención regular	22-42
Calidad de atención deficiente	0 a 21

VII. AGRADECIMIENTO

Muchas gracias por su participación.

ANEXO N° 3

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE DONANTES DEL CENTRO HEMODADOR REGIÓN LORETO SANGRE TIPO II. IQUITOS-2019

I. INTRODUCCIÓN

Sr. Sra. Buenos días, tarde soy egresado de la Maestría en Salud Pública de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, me encuentro realizando el estudio: Calidad de atención y satisfacción percibida por donantes del centro Hemodador Región Loreto Banco de Sangre Tipo II, Iquitos – 2019.

Su participación será voluntaria y usted será tratada/o con mucho respeto. Le haré preguntas, para lo cual le solicito que usted tenga seguridad y sinceridad al dar sus respuestas. Ante cualquier inquietud o duda respecto al estudio, podre aclarar cuando el caso lo requiera. El tiempo aproximado será de 15 minutos.

II. INSTRUCCIONES

- Usted debe leer atentamente las preguntas, para dar su respuesta.
- Debe responder a todas las preguntas.
- Existen alternativas de respuestas, usted debe responder a la que usted considera haber tenido la experiencia en el Centro Hemodador Banco de Sangre Tipo II, de Iquitos.
- Las respuestas son:
 - ✓ 1 = Muy Insatisfecho
 - ✓ 2 = Insatisfecho
 - ✓ 3 = Satisfecho
 - ✓ 4 = Muy Satisfecho

III. CONTENIDO

N°	ÍTEMS	RESPUESTAS			
		Muy Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
		(1)	(2)	(3)	(4)
ELEMENTOS TANGIBLES					
1	En el centro Hemodador, las instalaciones físicas tienen una apariencia agradable (edificio en general-paredes, puertas, ventanas de salas de espera, consultorios, pasillos, etc.).				
2	En el Centro Hemodador, la limpieza de las instalaciones físicas (el edificio) así como de camillas, camas y silletería, es impecable.				
3	En el Centro Hemodador, la presentación personal de los empleados es excelente.				
4	En el Centro Hemodador, las carteleras, anuncios, folletos, avisos de señalización u hojas informativas, son visualmente atractiva.				
FABILIDAD					
5	En el Centro hemodador, el tiempo de espera desde el momento en que llega al centro hasta que atienden a un usuario para una cita médica, es corto.				
6	En el centro hemodador, siempre se cumple con la fecha y hora que le asignan a un usuario para exámenes, citas médicas y otros servicios.				

N°	ÍTEMS	RESPUESTAS			
		Muy Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
		(1)	(2)	(3)	(4)
7	En el centro hemodador la secuencia (orden) y continuidad con la que se presta la atención al usuario (por ejemplo: revisión médica- exámenes – banco de sangre) es apropiada en el centro hemodador.				
8	En el centro hemodador, cuando un usuario tiene algún problema, los empleados se muestran muy interesados en resolverlo.				
9	En el centro hemodador, transmiten al usuario alto grado de confianza.				
CAPACIDAD DE RESPUESTA					
10	En el centro hemodador, el tiempo de espera es corto para pedir una cita médica, examen u otros servicios.				
11	En el centro hemodador, están dispuestos a resolver las preguntas e inquietudes de los usuarios.				
12	En el centro hemodador, los funcionarios siempre agilizan su trabajo.				
13	En el centro hemodador, los funcionarios cooperan entre sí para responder a las necesidades de los usuarios.				

N°	ÍTEMS	RESPUESTAS			
		Muy Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
		(1)	(2)	(3)	(4)
14	En el centro hemodador, hay respuesta a las quejas o reclamos de los usuarios.				
SEGURIDAD					
15	En el centro hemodador, la solución dada por el personal médico y los empleados, a la necesidad de salud de un usuario, es apropiada.				
16	En el centro hemodador, la sala de atención donde ubican al usuario siempre es la apropiada para reducir riesgos o complicaciones mayores a su problema de salud.				
17	En el centro hemodador, el personal médico y de enfermería tienen toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas de salud de los usuarios.				
18	En el centro hemodador, el personal de salud responde a las inquietudes o preguntas de los usuarios.				
EMPATÍA					
19	En el centro hemodador, el trato a los usuarios es excelente.				
20	En el centro hemodador, la atención es excelente a las necesidades individuales de los usuarios.				

N°	ÍTEMS	RESPUESTAS			
		Muy Satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
		(1)	(2)	(3)	(4)
21	En el centro hemodador, es excelente la comprensión de las necesidades y sentimientos de los usuarios.				
22	En el centro hemodador, la comprensión de los empleados frente a las necesidades y sentimientos de los usuarios, son excelentes.				

IV. OBSERVACIONES

.....

.....

.....

.....

V. EVALUACIÓN

CRITERIOS	PUNTAJE
Muy insatisfecho	1-22
Insatisfecho	23-44
Satisfecho	45-66
Muy satisfecho	67-88

VI. AGRADECIMIENTO

Muchas gracias por su participación.

ANEXO N° 4

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo he tenido una reunión con el Sr. Jorge Alberto Ríos Pezo, quien es el investigador del proyecto, y me ha informado acerca del objetivo del estudio: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR DONANTES DEL CENTRO HEMODADOR REGIÓN LORETO BANCO DE SANGRE TIPO II, IQUITOS – 2019.

Declaro haber recibido suficiente información sobre el estudio, he podido hacer las preguntas necesarias respecto al estudio libremente sin ninguna coacción.

Me informó que mi participación será voluntaria y que si deseo retirarme del estudio lo puedo hacer si lo considero necesario, sin tener que dar explicación y ningún condicionamiento.

Declaro también, que mi participación en el estudio es por mi propia voluntad, porque he recibido información clara y sencilla sobre el estudio, y porque no habrá ningún riesgo moral, psicológico ni físico durante mi participación en el estudio.

Acepto firmar este documento porque los hallazgos del estudio serán para el beneficio de los donantes del Centro Hemodador Banco de Sangre Tipo II.

Firma:

Fecha:.....

INVESTIGADOR RESPONSABLE:

Firma: