



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL
USUARIO EN EL BANCO DE SANGRE DEL HOSPITAL
REGIONAL LAMBAYEQUE, 2020**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA
EN ADMINISTRACIÓN**

Autor (es):

Bach. Gonzales Guzman Lorena Aracely

<https://orcid.org/0000-0003-0785-946X>

Bach. Romero Chozo Dagmar Ysela

<https://orcid.org/0000-0002-5714-1002>

Asesor:

Dr. Villanueva Calderón Juan Amílcar

<https://orcid.org/0000-0002-5851-1239>

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú

2023

Aprobación del jurado

TESIS

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL BANCO DE SANGRE DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE, 2020

Asesor (a): Dr. Villanueva Calderón Juan Amílcar

Nombre completo

Firma

Presidente (a): Dr. Meo Nuñez Onesimo

Nombre completo

Firma

Secretario (a): Mg. Falla Gomez Carolina de Lourdes

Nombre completo

Firma

Vocal (a): Mg. Mory Guarnizo Sandra

Nombre completo

Firma



Universidad
Señor de Sipán

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien(es) suscribe(n) la **DECLARACIÓN JURADA**, soy(somos) **egresado (s)** del Programa de Estudios de **Administración** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro(amos) bajo juramento que soy (somos) autor(es) del trabajo titulado:

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL BANCO DE SANGRE DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE, 2020

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y auténtico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

GONZALES GUZMAN LORENA ARACELY	DNI: 44979833	
ROMERO CHOZO DAGMAR YSELA	DNI: 16701659	

Pimentel, 13 de febrero de 2023

Dedicatoria

Dedicamos este trabajo principalmente a Dios, por habernos dado la vida y permitirnos haber llegado hasta este momento tan importante de nuestra formación profesional, por la sabiduría necesaria para la elaboración de nuestra tesis y de esta manera alcanzar la meta.

Así mismo lo dedicamos a nuestra familia por habernos apoyado a lo largo de toda nuestra carrera universitaria. A todas las personas que nos acompañaron en esta etapa, aportando a nuestra formación tanto profesional y como ser humano.

Gonzales Guzman Lorena Aracely

Romero Chozo Dagmar Ysela

Agradecimiento

Faltaran páginas para agradecer a las personas que se han involucrado en la realización de este trabajo, sin embargo, merecen reconocimiento especial nuestros padres y hermanos que con su esfuerzo, dedicación y apoyo nos ayudaron a culminar la carrera universitaria y no decaer cuando todo parecía complicado e imposible.

De la misma manera, agradecemos infinitamente a los docentes de la Universidad por su apoyo y sus enseñanzas, durante la carrera.

Finalmente, al Hospital Regional de Lambayeque y el Servicio Banco de Sangre por ofrecernos la información adecuada para la elaboración de esta tesis.

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el servicio Banco de Sangre del Hospital Regional Lambayeque en el 2020, la metodología es descriptiva correlacional, diseño no experimental y la población encuestada fue un total de 69 participantes. Los resultados de la investigación muestran que la calidad del servicio es deficiente con un promedio de 37,7%, donde las dimensiones Capacidad de Respuesta y Confiabilidad son percibidas como deficientes con 33,3% y 31,9%; además, las dimensiones Seguridad y Confianza superan con un promedio de 46,4% y 44,9% pero no cumplen con las expectativas de los usuarios, ya que mostraron altas expectativas, lo que sería la brecha de insatisfacción. Se concluyó que existe una relación positiva entre ambas variables con un coeficiente de 0,778, lo que significa que la satisfacción de los usuarios depende de la calidad del servicio.

Palabras Clave: Calidad de Servicio – Satisfacción del Usuario.

Abstract

The research aimed to determine the relationship between the quality of the service and the satisfaction of the user in the Blood Bank service of the Lambayeque Regional Hospital in 2020, the methodology is descriptive correlational, non-experimental design and the population surveyed was a total of 69 participants. The results of the research show that the quality of the service is deficient with an average of 37.7%, where the dimensions Responsiveness and Reliability are perceived as deficient with 33.3% and 31.9%; In addition, the Security and Trust dimensions exceed with an average of 46.4% and 44.9% but do not meet the expectations of users, since they showed high expectations, which would be the dissatisfaction gap. It was concluded that there is a positive relationship between both variables with a coefficient of 0.778, which means that user satisfaction depends on the quality of the service.

Keywords: Quality of Service – User Satisfaction.

Índice

Aprobación del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Resumen.....	v
Abstract.....	vi
Índice.....	vii
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	10
1.1. Realidad Problemática.....	10
1.2. Antecedentes del estudio.....	14
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	19
1.4. Formulación del Problema.	28
1.5. Justificación e importancia del estudio.....	29
1.6. Hipótesis	29
1.7. Objetivos.....	30
1.7.1. Objetivo General.	30
1.7.2. Objetivos específicos	30
II. MATERIAL Y MÉTODO.....	31
2.1. Tipo de estudio y diseño de investigación.....	31
2.2. Población y muestra.	32
2.3. Variables y Operacionalización.....	33
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	36
2.5. Procedimiento de análisis de datos.	37
2.6. Criterios éticos.	37
2.7. Criterios de Rigor científico.....	38
III. RESULTADOS.....	39
3.1. Resultados en Tablas y Figuras.....	39
3.2. Discusión de resultados.....	51
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	54
4.1. Conclusiones	54
4.2. Recomendaciones	55
Referencias	56
ANEXOS	60

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de la variable calidad de servicio	34
Tabla 2 Operacionalización de la variable satisfacción del usuario.....	35
Tabla 3 Confiabilidad del cuestionario.....	36
Tabla 4 Distribución según género.....	39
Tabla 5 Dimensión Fiabilidad (Agrupada)	40
Tabla 6 Dimensión Seguridad (Agrupada)	41
Tabla 7 Dimensión Empatía (Agrupada)	42
Tabla 8 Dimensión Capacidad de Respuesta(Agrupada)	43
Tabla 9 Dimensión Elemento Tangible(Agrupada).....	44
Tabla 10 Dimensión Calidad Funcional (Agrupada)	45
Tabla 11 Dimensión Valor Percibido(Agrupada)	46
Tabla 12 Dimensión Confianza(Agrupada).....	47
Tabla 13 Dimensión Expectativa (Agrupada)	48
Tabla 14 Dimensión Calidad de Servicio (Agrupada).....	49
Tabla 15 Dimensión Satisfacción del Usuario(Agrupada)	50
Tabla 16 Correlación de las variables	50

Índice de figuras

Figura 1. Distribución según género.....	39
Figura 2. Dimensión Fiabilidad (Agrupada)	40
Figura 3. Dimensión Seguridad (Agrupada)	41
Figura 4. Dimensión Empatía (Agrupada)	42
Figura 5. Dimensión Capacidad de Respuesta(Agrupada)	43
Figura 6. Dimensión Elemento Tangible(Agrupada).....	44
Figura 7. Dimensión Calidad Funcional (Agrupada).....	45
Figura 8. Dimensión Valor Percibido(Agrupada)	46
Figura 9. Dimensión Confianza(Agrupada)	47
Figura 10. Dimensión Expectativa (Agrupada)	48
Figura 11. Dimensión Calidad de Servicio (Agrupada).....	49
Figura 12. Dimensión Satisfacción del Usuario(Agrupada)	50

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

A Nivel Internacional

En Ecuador Gaspar (2019) hace referencia sobre el desconocimiento de las donaciones que conlleva a una limitación de donantes. Del 2015 al 2017, el Ministerio de Salud Pública, realiza campañas de cultura de donación: 84 eventos de colecta y 5.733 actividades de sensibilización, sin embargo, los resultados no fueron los esperados. Otro factor, es la no reincidencia de la donación, causada por la insatisfacción en la toma de muestra y las deficiencias en el proceso de la extracción, también es una insatisfacción los horarios de atención.

De manera similar en Guayaquil Vera (2019) refiere que, en el Hospital General Guasmo Sur, atravesó deficiencias respecto a la toma de muestra y entrega de resultados, todo esto debido a la alta demanda de los usuarios. En tal sentido refiere que por la falta de personal, no se proporciona una atención favorable, lo cual se ve reflejado en la satisfacción del usuario, y esto principalmente se debe a la alta demanda o pacientes que son atendidos, ya que estos superaron la cifra estimada. Por lo tanto, es importante que cualquier organización cuente con los suficientes recursos financieros y recursos humanos para poder atender satisfactoriamente a la demanda de un servicio y/o producto, ya en general.

García, Quituzaca y Sichi (2016) en Cuenca, señala que la cantidad de donantes de sangre en el país es insuficiente para satisfacer las necesidades diarias de cientos de personas que necesitan transfusiones de sangre, ya sea para accidentes, enfermedades, quemaduras, cirugías o cualquier trasplante. Además, señala que de acuerdo con la O.M.S., para poder cubrir las diversas transfusiones de sangre es necesario que el 2% de la población done voluntariamente. Esto permite deducir, que por la falta de donaciones voluntarias muchos pacientes no son satisfechos, no solamente por el servicio que la organización les está brindando, sino por la deficiente atención que reciben algunos donantes y ello les limita a realizarlo voluntariamente.

Romero y Calderón (2015) San Salvador, desarrollaron un estudio en una organización de Bloom, donde precisaron que existen diferentes factores que tienen influencias en la hemodonación voluntaria altruista; asimismo, precisaron de la importancia que sería si logramos obtener el 100% de donantes voluntarios de sangre, y así lograr que todo paciente que requiera de una transfusión pueda contar con grupos sanguíneos seguros y estén disponibles en el momento que se necesita.

Pedraza (2014) Bogotá, en su proyecto de tesis titulado "Calidad de la atención de los donantes de sangre y su impacto en el reclutamiento de la unidad"; Algunas personas manifiestan que la donación voluntaria de sangre es muy reducida a nivel internacional, siendo además considerada como una cultura humanística. Asimismo, señaló que los bancos no toman las acciones correspondientes para poder motivar a los donantes voluntarios. Así mismo, señala que la atención que debe recibir el donante debe ser personalizada, ya que ello permite que con mayor frecuencia este tipo de personas se incentiven a donar voluntariamente y a través de ello se pueda satisfacer las necesidades del paciente.

A Nivel Nacional

En Lima Gutierrez (2018) afirma que a todo donante que brinda su tiempo y voluntad se le debe brindar una atención de calidad, ya que esta acción es fundamental para buscar su lealtad y por lo tanto debe recibir la atención que se merece desde el momento que este ingresa al establecimiento, hasta el momento que este se retira. Se precisó que, en un hospital de Lima, las donaciones de sangres es aproximadamente doce mil unidades, lo cual aún es relativamente bajo para dicha institución, por lo tanto, debemos promover una cultura de donación al público. Además, precisa que hasta la fecha se desconoce si las personas que donaron voluntariamente quedaron o no satisfechas.

Olaza (2018) Huaraz mencionó en un estudio relacionado a la satisfacción del usuario y la calidad de la atención en el "Hospital Víctor Ramos Guardia" hace mención que la mayoría de las personas que donaron sangre en la unidad de emergencias se manifestaron insatisfechos, por lo tanto, es fundamental que la atención sea fortalecida, para que el donante tenga un nivel de satisfacción suficiente y de esta manera se consiga su frecuencia en forma periódica, de lo contrario este ya no podrá retornar y definitivamente estaría afectando a los requerimiento de sangre para diversos pacientes que necesitan en dicha institución.

Diaz (2018) Lima, existe una gran cantidad de personas que se encontraron insatisfechos con el hospital donde realizaron sus donaciones, este descontento se debió principalmente a las largas colas de espera, a la inadecuada atención prestada por los profesionales, la información inadecuada que les proporcionan e incluso algunos manifestaron que no son tratados con igual. Por lo tanto, es fundamental que las organizaciones presten mayor interés en mejorar la satisfacción de estas personas que acuden voluntariamente a realizar sus donaciones en beneficio de otras organizaciones.

Aliano (2018) Lima, afirmó que en el instituto Neoplástico la mayoría de los voluntarios que donaron carecen de acciones para mejorar su satisfacción, esto se debe a que la organización no orienta a las personas cómo es el proceso para que puedan realizar sus donaciones con mayor facilidad; además, señaló que la satisfacción de los donantes es un factor fundamental que debe evaluar dicha organización, ya que eso garantiza el recurso que se necesita para garantizar la recuperación de otras personas que necesitan dicha donación.

En Trujillo Pintado (2017) testifica que el Hospital Regional Docente de Trujillo presenta alto índice de insatisfacción de los usuarios, esto principalmente se debe a que el personal de la organización no cuenta con los suficientes materiales para poder desempeñarse correctamente y por ende a causa de ello no pueden brindar una atención personalizada. Por lo tanto, es importante conocer que el servicio no solamente depende del propio colaborador, sino que también este puede tener todas las intenciones de ofrecer lo mejor, sin embargo, no lo puede hacer por la falta de los diversos materiales y en tal sentido, el usuario califica negativamente al

hospital. En tal sentido es fundamental saber que la satisfacción no solo depende de la institución, sino que está sujeta a diversos factores que se encuentran dentro de la organización.

A Nivel Local

El Servicio Banco de Sangre del Hospital Regional Lambayeque, por ser nivel 3-1, abastece de unidades de sangre por medio de convenios a hospitales MINSA y clínicas particulares, es por eso que se debe la afluencia de donantes.

Contando para la atención con 20 colaboradores entre nombrado, cas y terceros, por lo que se observó la siguiente problemática los colaboradores nombrados tratan a los usuarios sin amabilidad perjudicando de esa manera a los futuros donantes voluntarios.

Los pocos colaboradores cas y terceros que cuenta el servicio mención arriba tratan con amabilidad a los usuarios, todos son personal rotativo por lo tanto hay días que el donante se va algo satisfecho y varias veces insatisfechos.

El desánimo de los colaboradores muchas veces consiste en problemas familiares, conducta, conflicto entre colaboradores, esto influye en la atención y satisfacción del donante.

La remuneración es otro de los factores importantes ya que el pago es a destiempo en los colaboradores que trabajan por terceros ya que no se sienten motivados por lo tanto no brindan una buena calidad y satisfacción al donante perjudicando la productividad.

La falta de personal para atender una gran demanda de donantes.

El Servicio Banco de Sangre no cuenta con un servicio que cumpla la calidad exigida; además, los usuarios que acuden a dicho establecimiento no se sienten satisfechos con dicho servicio. Los donantes voluntarios altruistas se encuentran insatisfechos con la calidad de servicio que se le brinda en Banco de Sangre es por ello que la demanda de donantes voluntarios baja cada día.

Los donantes por reposición si no se les brinda una buena calidad de atención no volverá más y se perderá un futuro donante voluntario. Para Banco de Sangre los donantes voluntarios son la razón de ser y muchas veces no se les da la debida importancia por la afluencia de donantes que acuden día a día, por lo que es necesario conocer las deficiencias para que se puedan establecer acciones que ayuden a garantizar resultados favorables.

1.2. Antecedentes del estudio.

A Nivel Internacionales

En Guayaquil, Gaspar (2019) realizó su estudio “Análisis de la Satisfacción de los donantes de sangre en el Banco de Sangre del Hospital Teodoro Maldonado”. La investigación fue desarrollada bajo una ruta cuantitativa, ya que se utilizó el análisis numérico para evaluar los fenómenos mencionados; además, fue de carácter no experimental, puesto que los constructos no fueron manipulados. En los hallazgos se demostró que el 50% no se encontraron satisfechos, ya que los profesionales encargados de atender a los usuarios no tienen la capacidad de inspirar confianza y sobre todo ofrecerles un servicio que les permita sentirse valorados o satisfechos por la acción que realizan.

Vera (2019) el autor desarrollo en Ecuador el tema “Influencia de la Calidad de atención en la Satisfacción de los Usuarios de Emergencia y Consulta Externa, en el Hospital General Guasmo Sur” se aplicó enfoque cuantitativo, con estudio descriptivo, no experimental , las encuestas se realizó a la población que acude al hospital para ser atendido en los diferentes servicios a un aproximado de 1000 usuarios y encuestados fueron 150 usuarios toda la información recopilada se representó en tablas, gráficos y análisis. Por lo tanto, refieren que los trabajadores reciban capacitación sobre la calidad de los servicios y la atención del usuario. Establecer un comité de calidad, que rote una vez al año y se comprometa a evaluar la calidad de la atención brindada mensualmente, verificar el cumplimiento del manual de procedimientos recomendado y ser capaz de identificar errores y brindar soluciones, porque todos tienen personal dedicado a brindar servicios de alta calidad a los usuarios.

García, Quituzaca y SichiQui (2016) el autor desarrollo su investigación “Características de los donantes voluntarios frecuentes de sangre en la cruz roja de la ciudad de cuenca” en este trabajo se utilizó la observación directa con método descriptivo prospectivo, tuvo una duración de 04 meses para realizar las encuestas ya que se realizaron a un aproximado 104 donantes voluntarios, no se considera muestra ya que se realizó a personas que acudían a donar voluntariamente. El instrumento que se utilizo fue formularios elaborados por las autoras. Los autores llegaron a concluir que los principales donantes pertenecen a zonas urbanas. Por lo tanto, es fundamental que se fomente la orientación con la finalidad de reducir el nivel de desconocimiento y sobre todo crear concientización para las donaciones voluntarias.

Romero y Calderón (2015) en su proyecto de tesis titulado “Factores que limitan la hemodonación voluntaria altruista y repetitiva en el banco de sangre, del hospital nacional de niños benjamín Bloom, san salvador” en este trabajo se aplicó de tipo descriptivo de corte transversal, enfoque cualitativo, se consideró muestra de 65 personas, la encuesta comprendió preguntas abiertas y cerradas, determinando lo que piensan, creen, conocen, perciben las personas y sus prácticas frente al acto de donar sangre y brindar información general sobre el personal de salud y el servicio de transfusión sanguínea, llegando a la conclusión que hay donantes que tienen conocimiento general de donación ya que lo realizan a familiares o amigos, hay población que nunca han donado y desconocen los beneficios que obtienen como disminuye riesgo de enfermedad cardiaca, la falta de valores hace que las personas no se interesen en donar, la solidaridad, la falta de empatía de los jóvenes permite que no hay donantes voluntarios altruista.

Pedraza (2014) en su proyecto de tesis titulado “Calidad en la atención al donante de sangre y su impacto en la captación de unidades” este trabajo tuvo como muestra a 503 personas, en los cuales uso un estudio descriptivo, las encuestas se realizaron a donantes por reposición, voluntarios y antólogos, los resultados se plasmaron en Excel y se realizaron las diferentes graficas estadísticas que permitieron distribuir la información obtenida, llegando a la conclusión que los donantes no reciben la atención apropiada y esto se ve reflejada en el retorno que tienen voluntariamente, lo cual es un resultado negativo ya que las unidades de

captación se ven afectadas significativamente. Una de las estrategias debe ser el tiempo de atención al donante ya sea por reposición y/o voluntario, se debe mejorar en refrigerios, la dudas e inquietudes deben ser resueltas por parte del personal que lo está atendiendo, la disposición de baños cercanos en las campañas de donación voluntarias.

A Nivel Nacional.

Camac (2018) en su investigación “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud San Carlos Santa Anita” este trabajo de investigación tiene como objetivo la técnica que utilizó fue las encuestas, además fue de nivel correlacional, su instrumento fue cuestionario la población fue un aproximado de 200 usuarios las madres que llevan a sus bebés a consulta están insatisfechas con la atención brindada, se llegó a la conclusión que existe un buen número de usuarios que tienen malestar por la calidad que se le brinda y están insatisfechos con el trato que se les da es por eso que se desarrolló encuestas para poder saber su descontento en el servicio brindado, finalmente añadió que la relación es positiva moderada con 0.463.

Gutiérrez (2018) Lima, en su tesis titulada “Satisfacción en donantes de sangre hospital nacional Arzobispo Loayza”. El estudio objetivamente se basó en conocer cuáles son los principales temores que presentan los donantes de sangre cuyas edades oscilan entre 18 y 50 años. Desde el aspecto metodológico la investigación fue cuantitativa, además los datos que recolectó, fue a través del cuestionario. Finalmente llegó a concluir que el trato y la atención son los principales temores que conllevan a que el donante tenga dificultades al momento de decidirse en donar o no, así mismo, refiere que en el Perú solo el 5% voluntariamente deciden donar sangre. Por lo tanto, es elemental que los diferentes hospitales o centros autorizados brinden una atención única para que el cliente, usuario o donante tenga la plena de satisfacción hacerlo voluntariamente.

Aliano (2018) Lima, la tesis titulada “Satisfacción en donantes de plaquetoféresis servicio de banco de sangre, Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas” este trabajo de investigación tuvo como finalidad conocer la

satisfacción de los donantes en la organización estudiada, así mismo, no se realizó manipulación de variables, por lo que fue no experimental y también fue descriptiva. Se encuestó a 198 donantes de plaquetoféresis. Estadísticamente precisó que los fenómenos evaluados no mostraron relación favorable, además precisaron que los usuarios que tienen menor tiempo realizando la acción beneficiosa, se caracterizan por sentirse más contentos con los servicios y atención proporcionada.

Bejarano (2016) en su estudio “Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital Santiago de Cao, Trujillo” la finalidad fue conocer la asociación de las dos variables estudiadas, así mismo, para su propio alcance fue necesario que utilice el estudio descriptivo, así mismo, tomo como muestra a 300 personas, los mismos que estuvieron sujetos a responder un conjunto de interrogantes. De acuerdo a los resultados contrastados, el autor logro concluir que la asociación entre los fenómenos fue favorable con 0,117, lo que señala que las acciones de calidad de servicio no se vienen realizando de acuerdo a lineamientos adecuados, ya que esto se ve reflejado en la poca satisfacción de los usuarios.

Guizado (2016) en su tesis titulada “Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el banco de sangre del Hospital Nacional Cercado de Lima”, tuvo como principal propósito determinar si las dos unidades de estudio se relacionan positivamente. Para la metodología utilizó el tipo correlacional y como muestra tomo a un total de 183 donantes, los cuales fueron sometidos a una encuesta. Según la conclusión del autor, la satisfacción del usuario es buena con un 66%, lo que refiere también que las dos variables poseen una relación positiva y lógicamente si una variable se mejora, la otra también muestra signos de mejora.

A Nivel Local

Gamonal y Ucañay (2018) en su estudio "Calidad del servicio y satisfacción del paciente en el hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo" el propósito fue conocer el grado de asociación entre ambas variables. El estudio fue de carácter transversal, ay que se analizaron los fenómenos en un momento determinado; además, la técnica que utilizaron les permitió obtener información de 168 pacientes,

los mismos que aportaron datos necesarios para la medición de los constructos. En los hallazgos, especificaron que los usuarios no estaban completamente satisfechos con los servicios prestados por la organización, ya que los trabajadores no ofrecían una atención adecuada.

Rodriguez (2018) en su tesis “Satisfacción y confianza de los pacientes en un hospital público en Lambayeque” , la finalidad de la investigación fue analizar los fenómenos mencionados; asimismo, la población estuvo representada por un total de 10,000 personas, los cuales a través de su participación en encuestas ayudaron al autor a obtener información requerida para que las variables sean medidas correctamente. Dentro de sus resultados más destacados señaló que la satisfacción de las personas encuestadas fue regular, ya que algunos de ellos consideraron que el hospital no proporcionó una atención adecuada; además, señalaron que el tiempo de espera para que sean atendidos no es la más apropiada.

Jara (2018) en su investigación “Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el hospital regional del Norte Sanidad PNP Chiclayo” según el autor la objetividad del estudio fue determinar si las variables poseen o no relación, para ello desarrolló un estudio metodológicamente correlacional, donde aplicó una encuesta a 367 participantes. El autor logro concluir que los factores de calidad de servicio se encuentran en un nivel medio, así mismo, se deduce que las dimensiones con una pésima calidad, afecta significativamente a la satisfacción de los usuarios, finalmente señalo que las dos variables poseen una asociación positiva, lo cual es entendible que la satisfacción depende de los diversos factores de la calidad de servicio.

Costa (2017) el autor desarrolló la tesis “Calidad de servicio asociada a la satisfacción del usuario externo en hospital regional Lambayeque”, cuyo propósito fue asociar los constructos mencionados, de acuerdo a ello se basó en una investigación descriptiva y utilizó la encuesta para ser administrada a 80 participantes, los mismos que facilitaron los datos requeridos para fines de la investigación. Finalmente concluyó que la calidad de servicio tuvo una satisfacción menor a 28,1% de los usuarios y la insatisfacción aún 71,9%, teniendo la mayoría

de los elementos en un contexto deficiente, por lo tanto de tiene que medir la calidad y satisfacción por medio del modelo SERVQUAL, para conocer las opiniones de los donantes y conocer sus inconformidades, para poder mejorar y obtener de esa manera donantes satisfechos.

Silva (2017) el autor desarrollo la tesis “Calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el hospital regional Lambayeque”, la finalidad se basó en conocer en qué medida las variables se relaciona, para ello desarrollo la metodología de nivel descriptivo y por el alcance del objetivo fue correlacional, el cuestionario utilizo como instrumento para obtener información de un total de 369 pacientes. El autor llego a la principal conclusión que la satisfacción es una variable que si depende de las acciones realizadas en la calidad d servicio, finalmente añadió que la relación entre las dos unidades es positiva alta con un resultado de correlación de 0.962.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. *Calidad de servicio*

1.3.1.1. *Definición.*

Zeithaml y Bitner (2002) señalaron que la calidad del servicio es un factor fundamental, que se analiza en función de las percepciones y expectativas de los usuarios o clientes. Por lo tanto, los clientes son las únicas personas o elementos que pueden evaluar el servicio, ya sea negativa o positivamente, pero todo depende de cómo el servicio haya impactado en sus expectativas.

Por otro lado, Zeithaml, Parasuraman y Berry (1992) especificaron que los usuarios son las partes que intervienen en la medición de la calidad del servicio; sin embargo, también depende de los productos o servicios prestados por una persona u organización, es decir, los servicios prestados deben ser rigurosamente de alta calidad y los productos o servicios también deben demostrar un valor diferencial.

La calidad de servicio de Villalva (2013) comprende completamente el concepto al priorizar las ideas que respaldan el concepto. En tal sentido, el servicio se define como una serie de actividades que proporcionan beneficios de venta. El

servicio es un bien económico. Los consumidores no pueden verificar el servicio antes de comprar, por lo que no pueden garantizar su calidad. Los requisitos de los clientes son cada vez más altos y no solo depende del precio y la calidad, sino también la demanda del cliente de un servicio de alta calidad, un ambiente agradable, comodidad, servicio personalizado y un servicio oportuno. Si el cliente no está satisfecho con el servicio, puede hablar sobre las fallas del servicio y compartir sus malas experiencias con otros proveedores. Si los usuarios o clientes son atendidos con calidad, podrían comprar nuestro producto nuevamente o visitarnos nuevamente. Mientras mejor servicio y atención tengan nuestros clientes, es más probable que nos recomiende a otros consumidores.

El servicio al cliente de Duque (2005) es una relación de satisfacción mutua con las expectativas entre clientes y organizaciones, así como también las diversas retroalimentaciones e interacciones que se desarrolla entre personas. El propósito fundamental es mejorar los servicios y sobre todo que el cliente o usuario genere una experiencia única. Hay dos conceptos de calidad:

- a) Calidad objetiva: Este tipo de calidad esta direccionado a las diversas perspectivas del productor.
- b) Calidad subjetiva: Esta es una visión de calidad interna, es decir, calidad orientada a la producción y a la eficiencia, utilizada para el control estadístico de la calidad.

1.3.1.2. Categorías de calidad.

Kotler (2002) Nos habla de 5 categorías:

a) Bien tangible puro: Para esta categoría es necesario tomar como ejemplo a un cepillo de dientes, esto quiere decir el producto es la oferta del objeto tangible, esto quiere decir que los productos que se encuentran dentro de esta categoría no mantienen ninguna relación con ningún tipo de servicios.

b) Bien tangible con servicios anexos: son aquellos productos o aquellas empresas que ofrecen un producto y adicional

a ello también brindan servicios, como por ejemplo las empresas que ofrecen celulares y adicional ello también cuenta con el servicio técnico.

c) Híbrido: Son aquellas empresas que ofrecen un bien y un servicio, por ejemplo, un negocio que ofrece comida rápida y también en ello está el servicio.

d) Servicio principal con bienes y servicios secundarios anexos: En esta categoría como base se tiene al servicio y adicional a ello un producto o un servicio secundario. Es un claro ejemplo las empresas hoteleras que aparte de brindar el servicio te ofrecen el alojamiento gratuito.

e) Servicio puro: Su propio nombre lo dice un solo servicio, en esto es necesario referencia a los servicios de psicología o terapéuticos.

Medición de la calidad de servicio.

Martinez, Ramos y Piero (2001) refieren que en 1988 Parasuraman, Zeithaml y Berry desarrollaron un modelo únicamente para medir la calidad de servicio, el mismo que es conocido como Servqual (Service Quality), este modelo permite medir percepciones y expectativas, comprende dos escalas una para la medición de expectativas y la otra para la medición de las percepciones, además, este modelo es fundamental ya que permite saber en qué aspecto específico del servicio hay una evaluación mejor o peor.

1.3.1.3. Dimensiones de la calidad de servicio:

Según Parasuraman et al. (1988), explica que existen 5 dimensiones:

- a) Elementos tangibles. Este elemento hace referencia a los diversos materiales de comunicación, así como también al personal que compone

la empresa, los diversos equipos, materiales y las diversas instalaciones que tiene una organización.

- b) Fiabilidad. Esta dimensión se refiere únicamente para desarrollar los servicios de forma cuidadosa y fiable.
- c) Capacidad de respuesta. Este elemento es muy fundamental, puesto que permite brindar un servicio rápido a los clientes o usuarios, además, ayuda a tener la disposición suficiente para ayudar a los clientes.
- d) Seguridad. Es la confianza que se genera entre la organización y el cliente.
- e) Empatía. Este elemento a la atención personalizada que puede ofrecer una empresa a sus clientes.

Modelo SERVQUAL

Miranda, Chamorro y Rubio, (2007): señalan que este modelo fue desarrollado por Parasuraman, Zaithaml y Berry en 1985, quienes a través de una investigación basada en enfoques cualitativos y cuantitativos lograron determinar un instrumento que permite medir las expectativas y percepciones de los usuarios sobre un determinado servicio. Cuando las percepciones son iguales o superan las expectativas de los usuarios, entonces se considera que la calidad del servicio es favorable; sin embargo, cuando ocurre lo contrario, se infiere que los usuarios no están satisfechos con el servicio. Asimismo, este modelo estableció algunos elementos de medición de la variable:

1.3.1.4. Modelo de brechas del servicio.

Según Gonzales (2015):

El modelo de brecha de calidad de servicio puede identificar puntos clave que pueden conducir a desviaciones, resultados impredecibles para los clientes e impactar negativamente en la calidad del servicio y la experiencia.

En tal sentido, el autor Gonzales hace referencia que el modelo integra cuatro brechas fundamentales, una de estas guarda la plena relación con el cliente y las demás poseen una relación ya sea con el proveedor o con la misma organización.

Además, hace hincapié que la brecha que tiene vínculo con el cliente, es aquella que se desarrolla a través de las experiencias generadas en tiempo pasado. Cabe mencionar que para si se desea cerrar la brecha con el cliente es necesario también cerrar las brechas que se detallan a continuación:

No saber lo que el cliente espera: La comprensión de la compañía de las expectativas del cliente puede resolverse preguntándole qué desea, revisando sus quejas y reclamos y observando su comportamiento con el cliente.

No se seleccionan ni el diseño ni los estándares de servicio correctos: aunque los gerentes comprendan claramente las expectativas del cliente, es complicado transferirlos a las operaciones de la compañía por las siguientes razones: barreras de recursos (personal poco capacitado), barreras de mercado (La volatilidad del mercado) y la indiferencia de los gerentes hacia la calidad del servicio.

No puede proporcionar servicios de acuerdo con los estándares de diseño: los estándares de servicio están centrados en el cliente, pero el rendimiento de los trabajadores es insuficiente. Por lo tanto, esta brecha depende netamente del personal colaborativo que tiene contacto directo con los clientes, lo que dificulta mantener un nivel de calidad estandarizado.

No alinear el rendimiento con la promesa: es importante que la empresa muestre una diferencia significativa entre la publicidad del servicio y la entrega del mismo, es decir, que la entrega tiene que superar la expectativa de la publicidad. En muchas ocasiones, la publicidad es muy significativa donde el cliente tiene una percepción poderosa, sin embargo, al momento de recibir el servicio no se siente satisfecho, puesto que se utilizó una publicidad exagerada y causa generar una expectativa muy alta.

1.3.1.5. Ventajas competitivas de la calidad

Según Pérez (1994):

Se obtienen las siguientes ventajas competitivas por medio de:

- a) Perfeccionar las propiedades del producto y servicio para fortalecer las necesidades del cliente.
- b) Es fundamental que las necesidades o deseo sean atendidos en tiempo oportuno.
- c) Innovar continuamente permitirá mejorar la satisfacción del cliente y también permitirá elevar el precio del producto.
- d) Es importante evitar procedimientos complejos y también precios elevados.
- e) El tiempo de entrega debe ser inmediato, además todos los procesos operativos deben ser los más adecuados para evitar demoras o tardías en atención.
- f) Para reposicionar un producto es necesario perfeccionarlo de acuerdo a las necesidades del cliente, así mismo, permitirá cubrir otros segmentos.

La naturaleza y características de un servicio:

Villalva (2013) nos indica que Kotler sustenta la idea a partir de estas características.

Considera que una empresa debe tener las siguientes características:

La intangibilidad de los servicios: significa que no puede verlos, probarlos, tocarlos, escucharlos ni olerlos antes de comprar el servicio. A diferencia de los servicios que se venden primero, y se producen y consumen al mismo tiempo, los bienes físicos se producen, luego se almacenan, y posteriormente se venden y consumen.

Indivisibilidad del servicio: Esto significa que los servicios, ya sean proveedores, humanos o máquinas, no se pueden separar. Cuando un empleado brinda un servicio, ese empleado se convierte en parte del servicio. Los clientes no solo compran y utilizan los servicios, sino que los empleados también forman parte de la prestación. La colaboración con el cliente hace que la interacción entre clientes y vendedores sea una función del marketing de servicios. Tanto el proveedor como el cliente influyen en el resultado del servicio.

Variabilidad del servicio (heterogeneidad): Esto hace referencia cuando se va a proporcionar el servicio, donde y sobre todo como se va a realizar. Por ejemplo, ciertos hoteles, como los hoteles Marriott, tienen la reputación de mejorar la calidad al tiempo que proporcionan otros servicios. Incluso dentro del hotel Marriott, un camarero será relajado y eficiente, mientras que otro camarero puede ser grosero y lento. Cuando conoce a clientes, la calidad del servicio brindado por los empleados de Marriott depende de su energía y estado de ánimo.

Caducidad del servicio: Es cuando se presta el servicio al cliente final, es decir, un usuario adquiere un determinado producto o servicio, el trabajador debe garantizar que éste vaya con una experiencia única o que por lo menos haya superado sus expectativas, de lo contrario su percepción será negativa.

1.3.2. Satisfacción

1.3.2.1. Definición

Sánchez y Sánchez (2016) señalaron que “la satisfacción del cliente se ve afectada por las diversas características del servicio o producto y de la percepción de calidad que tiene el cliente sobre ello”. (p.112).

Díaz y Pons (2009) confirman que la evaluación de calidad de un cliente conduce a un comportamiento después de la compra. Depende de la satisfacción o insatisfacción con el servicio percibido. Si los consumidores están contentos con los servicios que reciben, pueden tomar algunas medidas que sean beneficiosas para la empresa. Sin embargo, si no está satisfecho, puede presentar una queja ante la empresa, ponerse en contacto con otras agencias, tomar medidas legales para solicitar una compensación, renunciar al servicio o comunicar la insatisfacción a otros.

Bernues (2013) señaló que, en la situación económica actual, la desconfianza y la incertidumbre de los consumidores han aumentado, por lo que es necesario escuchar atentamente los deseos de los clientes para optimizar los esfuerzos de comercialización. Según lo dicho, el marketing de servicios ocupa una posición vital en la estrategia de la compañía, estableciendo conexiones, dificultando la salida de los clientes y fortaleciendo la relación con la compañía. A través de este servicio,

crearemos "barreras de salida" basadas en la satisfacción y superando las expectativas, mejorando así la lealtad y retención del cliente.

Zeithaml (2009) señala que la satisfacción es aquella que se determina a través de las expectativas y las necesidades del cliente, es decir, que si el producto o servicio satisface las necesidades de los clientes, entonces esto se llama satisfacción, de lo contrario no se estarán cumpliendo las necesidades de los mismos.

1.3.2.2. Dimensiones

De acuerdo a Mejías y Manrique (2011), los principales elementos para medir la satisfacción son los siguientes:

Calidad funcional percibida: se refiere a la manera en que la empresa presta el servicio al cliente, es importante que esta sea desarrollada de manera correcta, ya que, si el servicio es deficiente, entonces el cliente tendrá una percepción negativa de la organización.

Calidad técnica percibida: esto hace referencia a las peculiaridades inherentes de los servicios.

Valor percibido. Esta dimensión se refiere a la calidad y el precio, es decir lo que el cliente está dispuesto en pagar por un producto o servicio. Es importante que este tenga una relación coherente, es decir que el producto o servicio esté justificado con el precio.

Confianza. Esto se define como la confianza que genera la empresa con el cliente, esto es fundamental, puesto que de ello depende la percepción futura de la empresa, además, implica que si la confianza que ha generado la empresa es apropiada los clientes difundirán comentarios positivos y sobre todo que se encuentran satisfechos con los productos o servicios prestados por la empresa y esta confianza positiva hace que el cliente recomiende la marca de la misma.

Expectativas. Son todas las referencias que el consumidor espera antes de adquirir un servicio o producto. Es importante que la compañía se preocupe por

superar las expectativas del consumidor, de lo contrario este puede quedar totalmente insatisfecho y puede tener una percepción negativa de la empresa.

1.3.2.3. Fases de satisfacción al cliente

Según Dutka (1998) sostiene que las fases son las siguientes:

- a)** Fase 1: Identificar qué características de rendimiento generan clientes satisfechos o insatisfechos.
- B)** Fase 2: Medir la satisfacción en un periodo inicial, que servirá de referencia para futuras encuestas.
- C)** Fase 3: Llevar a cabo una investigación sobre la marcha para controlar los progresos.

1.3.2.4. Medida de la satisfacción del cliente:

Cuando hablamos de satisfacción, nos referimos a que el cliente abandone un establecimiento o quede totalmente satisfecho con el producto o servicio que ha adquirido, lo que garantizará su futura fidelidad. Por tanto, la satisfacción de un usuario se traduce en el hecho de haber cumplido sus expectativas, percepciones o deseos.

Cuando se va a evaluar la satisfacción de los clientes e debe considerar dos criterios uno que está por encima de la unidad y otro por debajo de la unidad. Por lo tanto, un cliente que se encuentra por encima de la unidad indica que se encuentra satisfecho y sobre todo los productos o servicios han logrado satisfacer sus necesidades.

Por otro lado, se hace referencia que para tener en cuenta las expectativa y opiniones, se debe considerar los siguientes criterios que son fundamental para determinar lo positivo o negativo de estas:

Necesidades y deseos: se basan en los defectos percibidos por el cliente y los defectos que está tratando de resolver mediante la compra. Si la demanda del

cliente es grande, su resultado esperado será alto. Por el contrario, las preocupaciones que involucran riesgos menores generarán expectativas más bajas.

Las experiencias antepuestas sobre la competencia y los servicios o servicios ofrecidos por la organización.

Los conocimientos relacionados a los nexos entre la organización y los clientes.

Conocimiento de los deseos de los usuarios o clientes a través del uso de publicidad.

1.3.2.5. Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario

Cruz (2014) señala que estas dos dimensiones poseen una relación positiva de 0.475, esto además indica que los factores relacionados a la calidad de servicios influyen de una manera positiva en los elementos o factores de la satisfacción laboral, sin embargo, señala que es importante que la satisfacción no solamente depende del servicio que brinda la organización, sino que también influyen otros factores, pero para ello es necesario que se realice un estudio exhaustivo.

Morillo (2009) argumenta que la relación que buscan muchos investigadores sobre estas dos variables ya está desarrollada, sin embargo, es importante que se conozca que existe relación, mas no es necesario que una dependa exactamente de la otra, claro que pueden ser que algunos de sus elementos permiten mejorar la otra variable, pero esto también depende donde se desarrolle el estudio investigativo.

1.4. Formulación del Problema.

¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario en el Banco de sangre del Hospital Regional Lambayeque durante el periodo 2020?

1.5. Justificación e importancia del estudio.

La importancia de la investigación radica en el diagnóstico de la calidad del servicio y satisfacción del usuario, en el Servicio Banco de Sangre del Hospital Regional Lambayeque nivel III - 1 en la ciudad de Chiclayo en el periodo 2020, con una descripción real y original que permitirá realizar en forma empírica la realidad con los aportes teóricos referentes a las variables de estudio. Por lo tanto, el estudio aportará conocimientos nuevos respecto a las variables de estudio, caracterizando las cualidades que perciben los usuarios del Servicio Banco de Sangre, las cuales influyen en su satisfacción.

Por otro lado, la investigación permitirá conocer las experiencias reales que viven los usuarios del Banco de Sangre del Hospital y en base a ello se pueden tomar las acciones necesarias con la finalidad de que los usuarios reciban una atención personalizada a la hora de llegar a donar los donantes voluntarios y donantes por reposición en el Hospital Regional Lambayeque.

Justificación Social: El estudio tiene justificación social, ya que aportará resultados favorables referentes a las variables de estudio, es decir se busca conocer si entre las variables existe relación positiva o negativa y en base a ello también se pueden tomar las mejores decisiones ya sea para afrontar o evitar cualquier deficiencia.

Justificación Metodológica: se justifica desde este enfoque, puesto que en el estudio se utilizará un enfoque cuantitativo, además por la objetividad del mismo se hará unos del tipo correlacional y también se utilizará la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario.

1.6. Hipótesis

H₀: No existe buena relación entre calidad de servicio y la satisfacción del usuario del Banco de Sangre del Hospital regional Lambayeque.

H₁: Existe relación en calidad del servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Regional Lambayeque.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General.

Determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el servicio Banco de Sangre del Hospital Regional Lambayeque en el 2020

1.7.2. Objetivos específicos

Diagnosticar la calidad del servicio en Banco de Sangre del Hospital Regional Lambayeque.

Indicar el nivel de la satisfacción del usuario en Banco de sangre del Hospital regional Lambayeque.

Establecer la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el servicio Banco de Sangre del Hospital Regional Lambayeque.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo de estudio y diseño de investigación.

Tipo de estudio

El estudio pertenece a un enfoque **Mixto**, ya que se basó en recopilar información teórica y numérica con la finalidad de medir los fenómenos que se buscaron investigar, es decir, para medir la variable objeto de estudio.

Según su alcance es de tipo Proyectivo (Descriptivo_ Correlacional), descriptivo, puesto que se va a describir es la problemática que existe en el Hospital Regional Lambayeque con referencia a la satisfacción de los usuarios; correlacional porque se determinará el grado de relación que existe entre las variables de estudio.

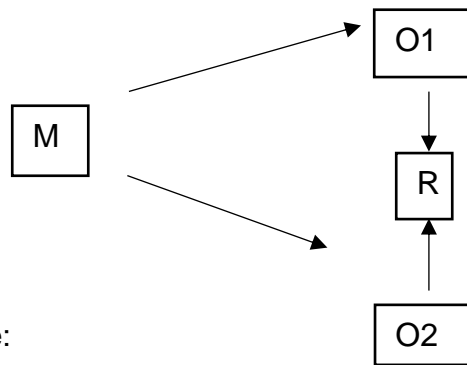
Hernández, Fernández y Baptista (2010) La investigación correlacional es aquella que tiene como principal propósito evaluar o analizar la asociación entre dos o más constructos.

Diseño de la investigación

El diseño es **no experimental _ transversal**

Según Hernández et al., (2010) afirman que el diseño no experimental es aquel que tiene como principal objetivo observar fenómenos sin manipular variables.

Por lo tanto, en el estudio este tipo de diseño ayudo a que las variables son sean manipuladas en ninguna circunstancia, es decir, los factores de cada constructo fueron observados y luego se analizaron tal y como sucedieron en su contexto natural.



Donde:

M= muestra

O1= Observación de la V1

O2= Observación de la V2

R= Correlación

2.2. Población y muestra.

Población:

La población estuvo integrada por un total 300 personas que acuden mensualmente a donar según la data estadística del Servicio banco de sangre del Hospital Regional Lambayeque nivel III-1, la cual se tomara como muestra.

2.2.1. Muestra:

Para la muestra se tomó como prioridad a los donantes por reposición que acuden al Servicio banco de sangre del Hospital Regional Lambayeque nivel III-1, se ha considerado 50 personas para la realización del cuestionario.

Formula:

$$n = \frac{Z_{\mu}^2 * N * p * q}{E^2(N - 1) + Z_{\mu}^2 * p * q}$$

Donde:

N = Tamaño de la población (300)

Z_{μ}^2 = Nivel de confianza. (95%)

p*q = Probabilidades con las que se presenta el fenómeno (50%)

E = Margen de error permitido (5%)

n = Tamaño de la muestra.

$$n = \frac{1.96^2 \times 300 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2(300 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 69$$

2.3. Variables y Operacionalización.

Variable independiente: Calidad del servicio

Zeithaml y Bitner (2002) señalaron que la calidad del servicio es un factor fundamental, que se analiza en función de las percepciones y expectativas de los usuarios o clientes. Por lo tanto, los clientes son las únicas personas o elementos que pueden evaluar el servicio, ya sea negativa o positivamente, pero todo depende de cómo el servicio haya impactado en sus expectativas.

2.3.1. Variable dependiente: Satisfacción del usuario.

Sánchez y Sánchez (2016) señalaron que “la satisfacción del cliente se ve afectada por las diversas características del servicio o producto y de las percepciones de calidad que tiene el cliente sobre ello”. (p.112).

Operacionalización de las variables

Tabla 1*Operacionalización de la variable calidad de servicio*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Item	Escala/Valores	
Calidad de servicio	Fiabilidad	Comunicación		Totalmente de acuerdo (1)	
		Atención	1,2	De acuerdo (2)	
	Seguridad	Privacidad			Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)
		Amabilidad	3,4,5		En desacuerdo (4)
	Empatía	Tiempo	6,7		
	Capacidad de respuesta	Cortesía			Totalmente en desacuerdo (5)
		El servicio	8,9		
		Equipos	10		
		Personal	11		
	Elementos tangibles	Iluminación y ventilación	12,13		
Ambientes		14			

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2*Operacionalización de la variable satisfacción del usuario*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Item	Escala/Valores	
Dependiente Satisfacción del usuario	Calidad funcional	Solución de Quejas.	15	Totalmente De acuerdo (1)	
		Servicio Esperado.	16		
	Personal dispuesto a colaborar.	17			
	Calidad técnica	Mejoras en el servicio	18	De acuerdo (2)	
		Servicios Conformes.	19		
	Valor percibido	Confianza	Unidad que transmite confianza.	20	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)
			Precios y tasas adecuadas.	21	
			Solución de problemas.	22	
		Expectativas	No cometer errores.	23	En desacuerdo (4)
			Preocupación por las necesidades los usuarios	24	
Expectativas	Servicios adaptados.	25	Totalmente en desacuerdo (5)		
	Atención personalizada	26			
	Personal preparado.	27			

Fuente: Elaboración propia

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnicas de recolección de datos:

La técnica que se abordó en la investigación de la encuesta, ya que permite obtener datos o información relacionada a los fenómenos que un investigador pretende evaluar, es decir, en el estudio la encuesta ayudo a obtener datos relacionadas a las variables de estudio.

- a) La 1° encuesta es para calidad de servicio.
- b) La 2° Satisfacción del donante

2.4.1. Instrumentos de recolección de datos:

Para la recolección de datos se utilizará el cuestionario.

Según Del Cid (2007):

Expresa que el cuestionario es aquel que está estructurado según los factores que componen a una determinada variable, es decir, se establece a través de ítems o preguntas según la descomposición de cada variable.

La valides de los instrumentos:

Se realizará mediante el juicio de expertos las cuales serán profesionales ligados al conocimiento de este trabajo de investigación y se realizara por medio de 03 expertos que son personal del Hospital Regional de Lambayeque.

La confiabilidad:

Será mediante el consiente de Alfa de Cronbach el cual tendrá que ser mayor al 0.7 para ser confiable.

Tabla 3

Confiabilidad del cuestionario

Alfa de Cronbach	N de elementos
,965	27

Fuente: Exportado del SPSS

2.5. Procedimiento de análisis de datos.

Los datos que se obtuvieron con las encuestas, se procedieron a analizar a través del Excel, el cual yudo a distribuir los datos en una hoja de cálculo y posterior a ello se consideró el SPSS para analizar dicha información en tablas y figuras de acuerdo a los objetivos de la investigación; además, ello permitió que se determine la relación entre los fenómenos o variables de estudio, lo cual fu esencial para cumplir con el objetivo del estudio.

2.6. Criterios éticos.

Los resultados obtenidos en la investigación serán expuestos en su medio natural. Los investigadores se comprometen a respetar las opiniones de quienes participan en la investigación, y al mismo tiempo son tratados en igualdad de condiciones, por lo tanto, no se toman en cuenta: racismo, discriminación de credo, raza, porque todos los que trabajan con ellos son importantes y merecen el mismo respeto. Al mismo tiempo, deben rechazarse las terminaciones tendenciosas, maliciosas, inexactas y que ofendan de alguna manera a los involucrados en la investigación.

Los datos se recolectarán con total ética, contando con la autorización de la Universidad y también de la organización donde se está realizando la investigación, además, en la aplicación de los instrumentos se procederá con todo el profesionalismo, con el fin de no generar ningún riesgo tanto para la organización como también para los participantes.

2.7. Criterios de Rigor científico.

Los resultados de los participantes se confirmarán como verdaderos. Las variables se observan en sus propias escenas. Dado que la información proporcionada se codifica y analiza de inmediato, la recopilación de datos se realiza mediante muestreo teórico. El evaluador externo validó el cuestionario utilizado para recopilar la información para verificar la relevancia y pertinencia del estudio porque eran datos de la fuente principal. Usando métodos científicos para describir consistentemente el proceso de recopilación, análisis e interpretación de datos en detalle:

- a) empírico.
- b) crítico
- c) vivencial.

Los resultados que se encontraron en el estudio fueron contrastados o discutidos con los hallazgos de otras investigaciones, las mismas que corresponden a contextos internacionales, nacionales y locales

III. RESULTADOS

3.1. Resultados en Tablas y Figuras

Tabla 4

Distribución según género

	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	37	53,6
Válido Masculino	32	46,4
Total	69	100

Fuente: Elaboración propia exportada del reporte SPSS – V 25

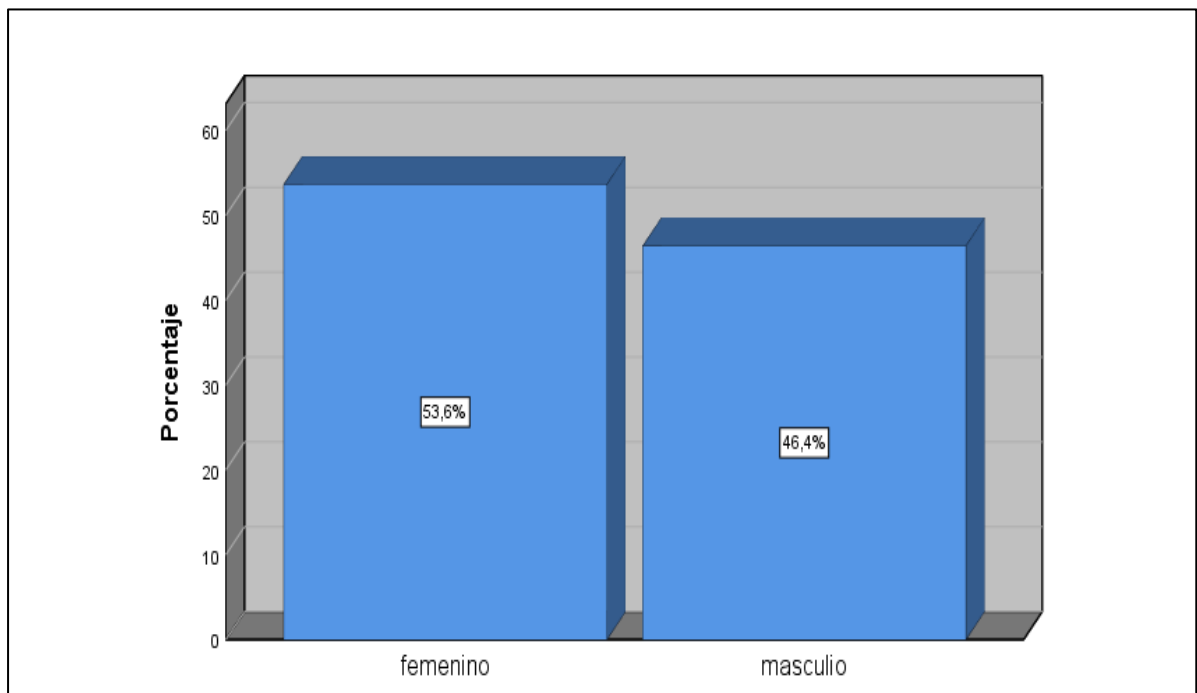


Figura 1. Distribución según género

En la figura se muestra que el 53,6% equivalente a 53,6 de los encuestados femenino y el 46,4% equivale a 46,4 de encuestado masculino.

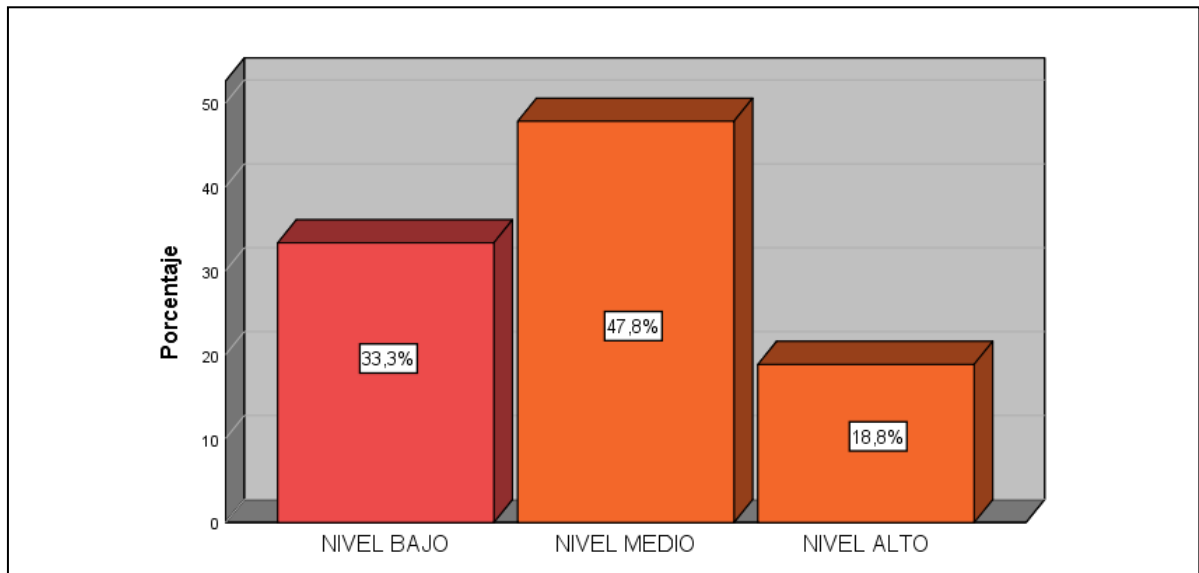
Tabla 5

Dimensión Fiabilidad (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	NIVEL BAJO	23	33,3
	NIVEL MEDIO	33	47,8
	NIVEL ALTO	13	18,8
	Total	69	100

Fuente: Elaboración propia exportada del reporte SPSS – V 25

Figura 2. Dimensión Fiabilidad (Agrupada)



En la figura se muestra que el 33,3% equivalente a 33,3 de los encuestados percibe que el nivel de fiabilidad en cuanto a la dimensión congruente es bajo, por lo que se puede afirmar que no ha satisfecho a la perfección este indicador según la percepción del usuario, por otro lado, el 18,8% de los encuestados afirma que el nivel de fiabilidad en cuanto a la dimensión congruente es de un nivel alto. Sin embargo, tenemos que esta dimensión se sitúa en un nivel medio con un 47,8%.

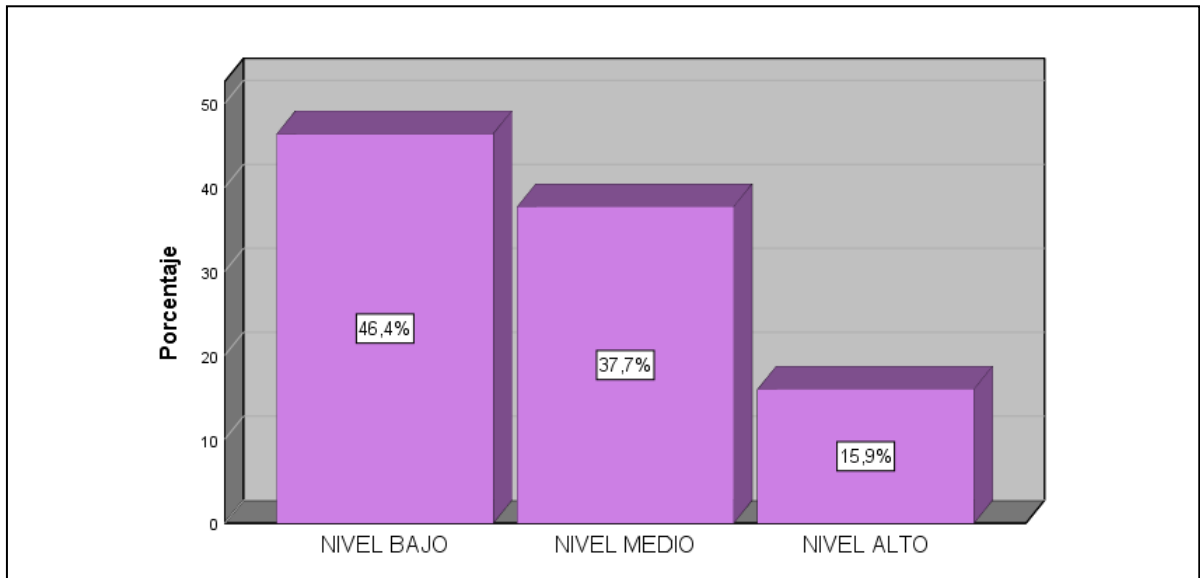
Tabla 6

Dimensión Seguridad (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	NIVEL BAJO	32	46,4
	NIVEL MEDIO	26	37,7
	NIVEL ALTO	11	15,9
	Total	69	100

Fuente: Elaboración propia exportada del reporte SPSS – V 25

Figura 3. Dimensión Seguridad (Agrupada)



Los resultados obtenidos muestran que el 46,4 % de los encuestados percibe que el nivel de seguridad en cuanto a la dimensión oportuna es bajo, por lo que se puede afirmar que no ha satisfecho a la perfección, por otro lado, el 15,9% de los encuestados afirma que el nivel de seguridad es alto. Destacando el nivel medio con un 37,7% que percibe seguridad en el servicio.

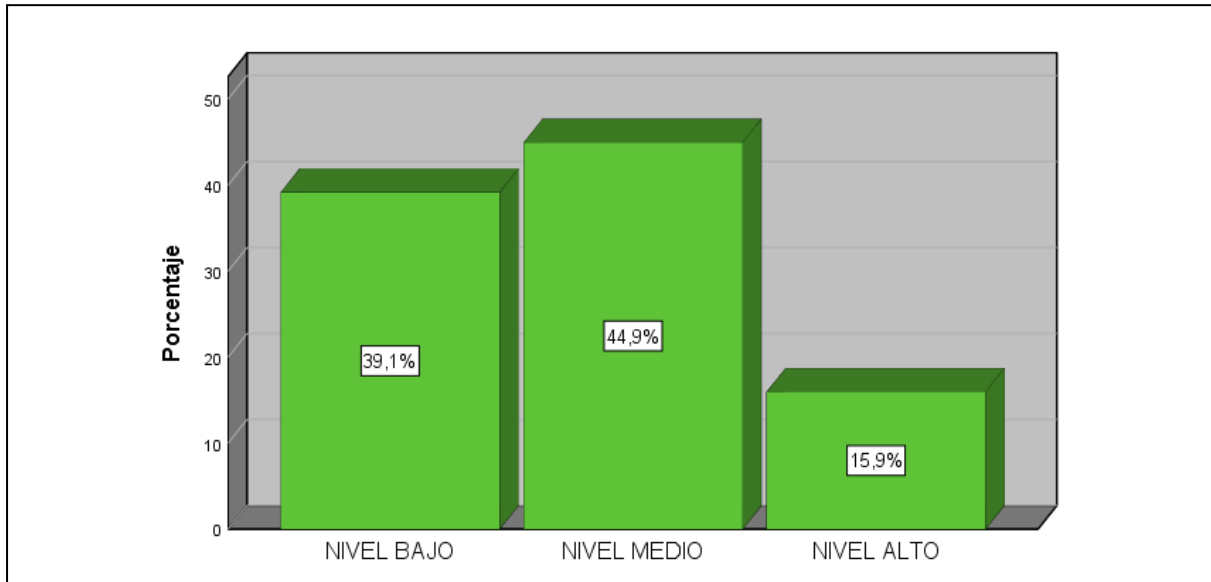
Tabla 7

Dimensión Empatía (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	NIVEL BAJO	27	39,1
	NIVEL MEDIO	31	44,9
	NIVEL ALTO	11	15,9
	Total	69	100

Fuente: Elaboración propia exportada del reporte SPSS – V 25

Figura 4. Dimensión Empatía (Agrupada)



En la figura se muestra que el 39,1 % equivalente a los encuestados percibe que el nivel de empatía en cuanto a la dimensión congruente es bajo, por lo que se puede afirmar que no ha satisfecho a la perfección este indicador según la percepción del usuario, por otro lado, el 15,9% de los encuestados afirma que el nivel de empatía en cuanto a la dimensión congruente es de un nivel alto. Destacando el nivel medio con un 34,9% que percibe empatía en el servicio.

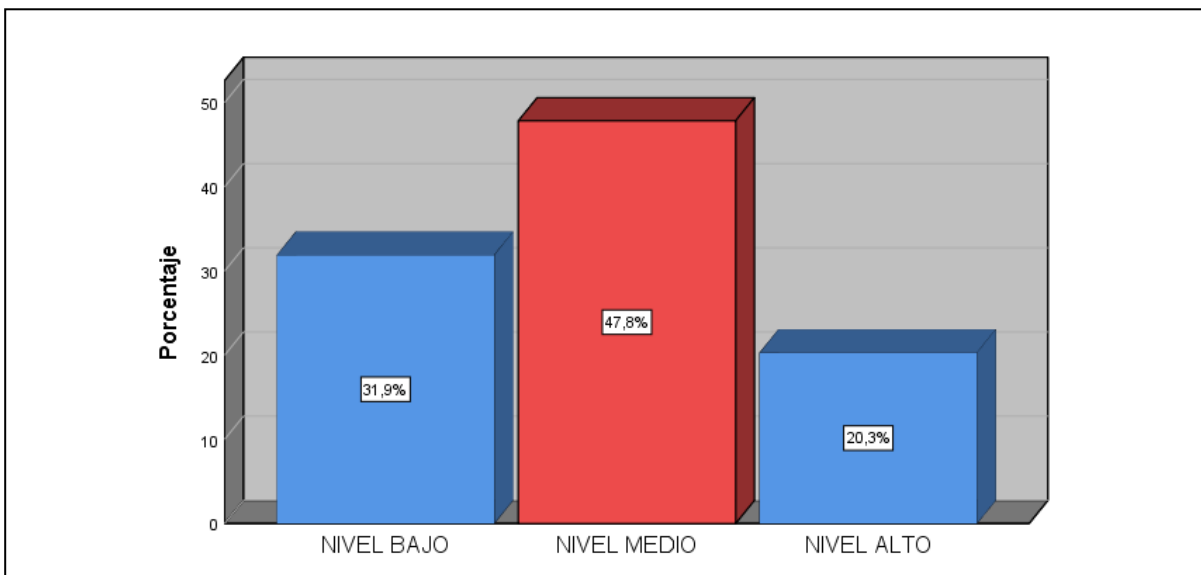
Tabla 8

Dimensión Capacidad de Respuesta (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	NIVEL BAJO	22	31,9
	NIVEL MEDIO	33	47,8
	NIVEL ALTO	14	20,3
	Total	69	100

Fuente: Elaboración propia exportada del reporte SPSS – V 25

Figura 5. Dimensión Capacidad de Respuesta (Agrupada)



En la figura se muestra que el 31,9 % equivalente a los encuestados percibe que el nivel de capacidad de respuesta en cuanto a la dimensión congruente es bajo, por lo que se puede afirmar que no ha satisfecho a la perfección este indicador según la percepción del usuario, por otro lado, el 20,3% de los encuestados afirma que el nivel de capacidad de respuesta en cuanto a la dimensión congruente es de un nivel alto. Destacando el nivel medio con un 47,8% que percibe una capacidad de respuesta en el servicio.

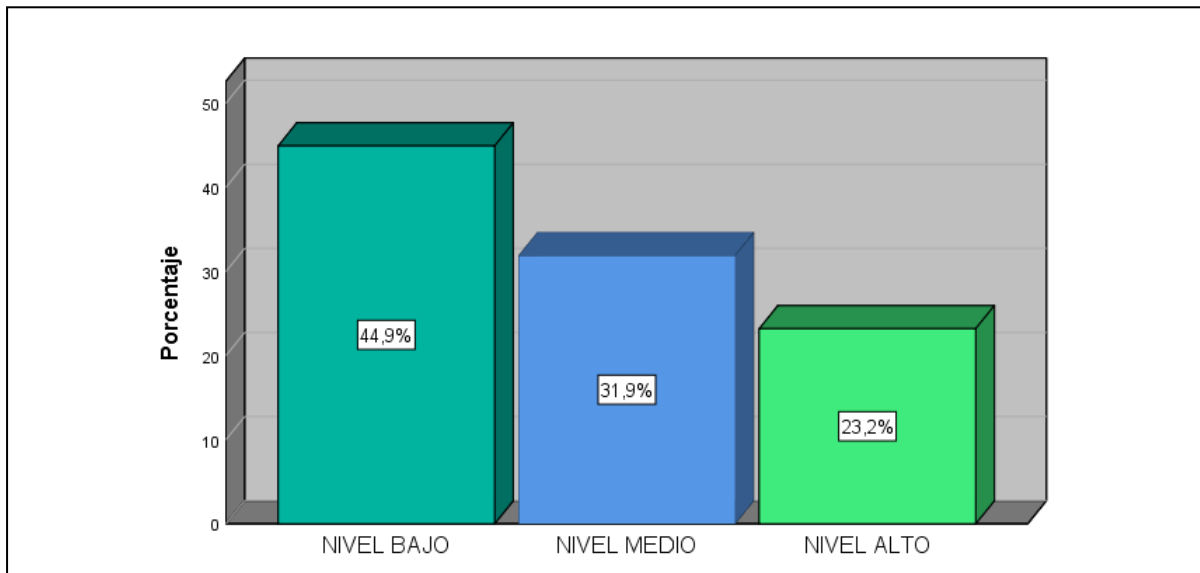
Tabla 9

Dimensión Elemento Tangible (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	NIVEL BAJO	31	44,9
	NIVEL MEDIO	22	31,9
	NIVEL ALTO	16	23,2
	Total	69	100

Fuente: Elaboración propia exportada del reporte SPSS – V 25

Figura 6. Dimensión Elemento Tangible (Agrupada)



En la figura se muestra que el 44,9 % equivalente a los encuestados quien percibe que el nivel de los elementos tangibles en cuanto a la dimensión congruente es bajo, por lo que se puede afirmar que no ha satisfecho a la perfección este indicador según la percepción del usuario, por otro lado, el 23,2% de los encuestados afirma que el nivel de los elementos tangibles en cuanto a la dimensión congruente es de un nivel alto. Destacando el nivel medio con un 31,9% que perciben los usuarios en favor al servicio.

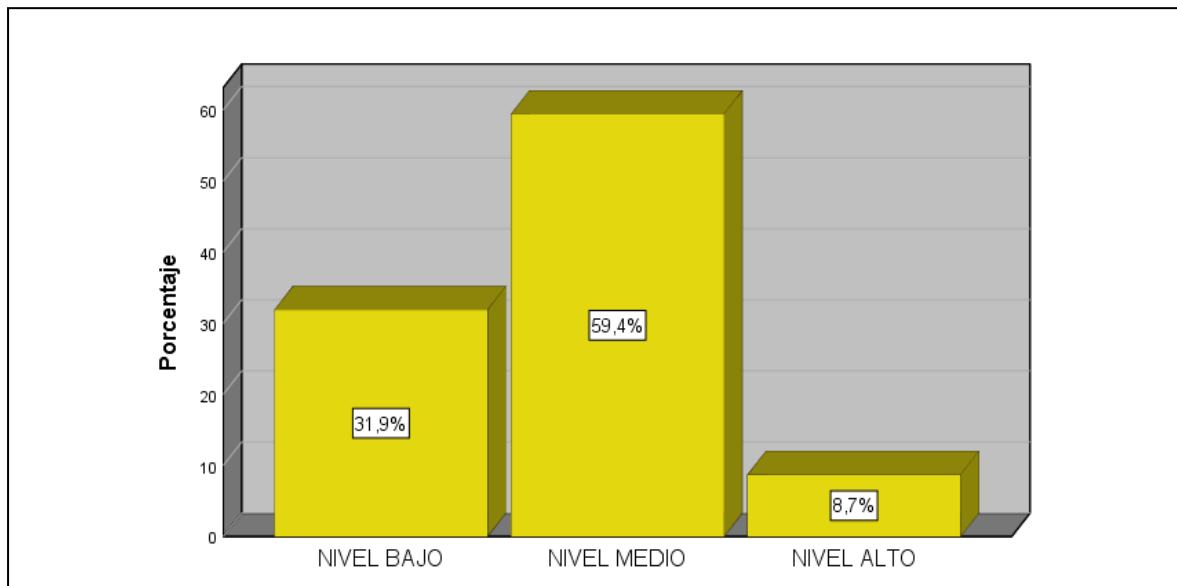
Tabla 10

Dimensión Calidad Funcional (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	NIVEL BAJO	22	31,9
	NIVEL MEDIO	41	59,4
	NIVEL ALTO	6	8,7
	Total	69	100

Fuente: Elaboración propia exportada del reporte SPSS – V 25

Figura 7. Dimensión Calidad Funcional (Agrupada)



En la figura se muestra que el 31,9 % equivalente a los encuestados percibe que el nivel de calidad funcional en cuanto a la dimensión congruente es bajo, por lo que se puede afirmar que no ha satisfecho a la perfección este indicador según la percepción del usuario, por otro lado, el 8,7% de los encuestados afirma que el nivel de calidad funcional en cuanto a la dimensión congruente es de un nivel alto. Destacando el nivel medio con un 59,4% que percibe el usuario en favor al servicio.

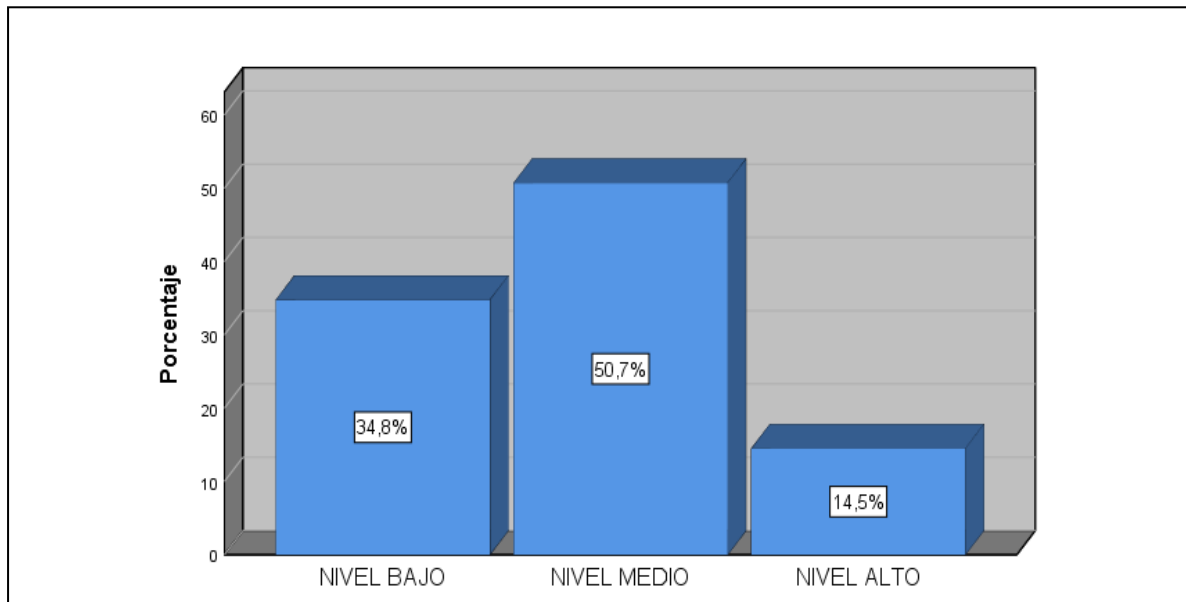
Tabla 11

Dimensión Valor Percibido (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	NIVEL BAJO	24	34,8
	NIVEL MEDIO	35	50,7
	NIVEL ALTO	10	14,5
	Total	69	100

Fuente: Elaboración propia exportada del reporte SPSS – V 25

Figura 8. Dimensión Valor Percibido (Agrupada)



En la figura se muestra que el 34,8 % equivalente a los encuestados percibe que el nivel de valor percibido en cuanto a la dimensión congruente es bajo, por lo que se puede afirmar que no ha satisfecho a la perfección este indicador según la percepción del usuario, por otro lado, el 14,5% de los encuestados afirma que el nivel de valor percibido en cuanto a la dimensión congruente es de un nivel alto. Destacando el nivel medio con un 50,7% que percibe el usuario en favor al servicio.

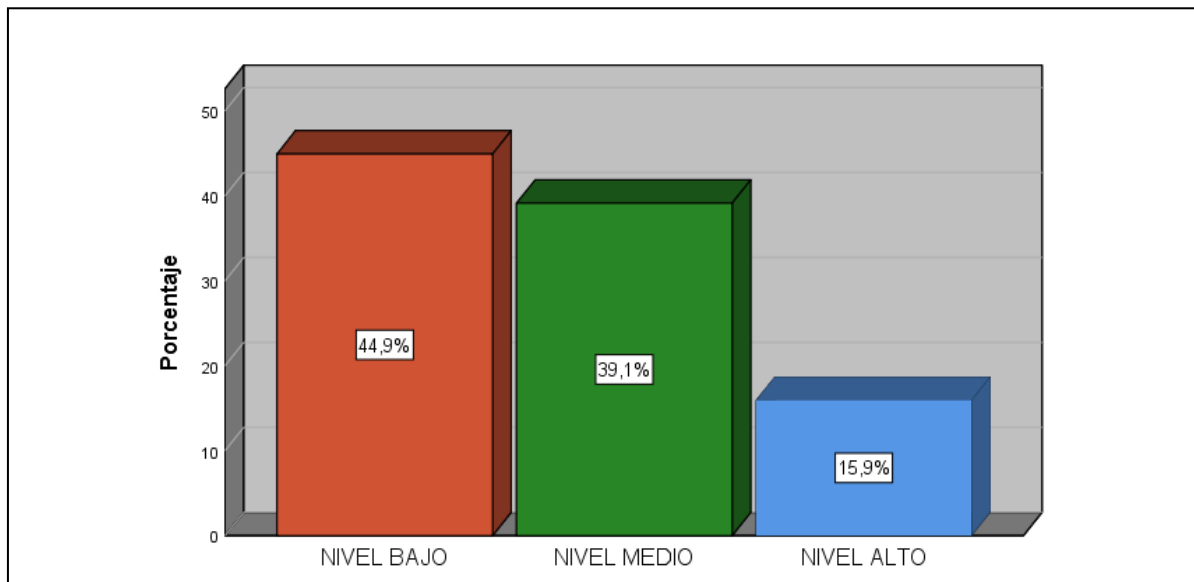
Tabla 12

Dimensión Confianza (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	NIVEL BAJO	31	44,9
	NIVEL MEDIO	27	39,1
	NIVEL ALTO	11	15,9
	Total	69	100

Fuente: Elaboración propia exportada del reporte SPSS – V 25

Figura 9. Dimensión Confianza (Agrupada)



En la figura se muestra que el 44,9 % equivalente a los encuestados percibe que el nivel de confianza en cuanto a la dimensión congruente es bajo, por lo que se puede afirmar que no ha satisfecho a la perfección este indicador según la percepción del usuario, por otro lado, el 15,9% de los encuestados afirma que el nivel de confianza percibido en cuanto a la dimensión congruente es de un nivel alto. Destacando el nivel medio con un 39,1% que percibe el usuario en favor al servicio

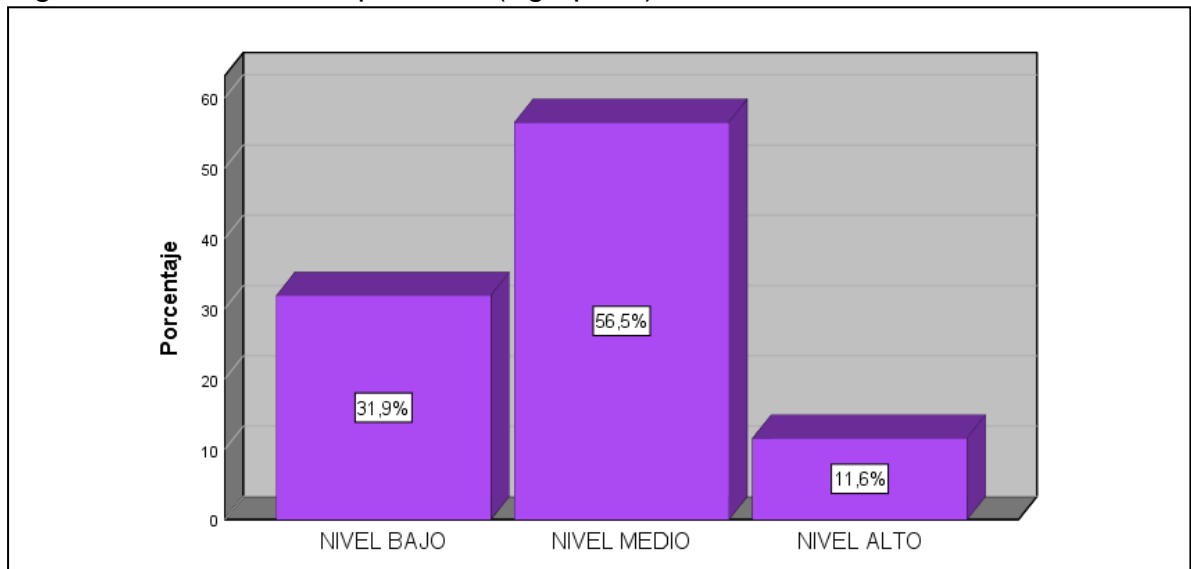
Tabla 13

Dimensión Expectativa (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	NIVEL BAJO	22	31,9
	NIVEL MEDIO	39	56,5
	NIVEL ALTO	8	11,6
	Total	69	100

Fuente: Elaboración propia exportada del reporte SPSS – V 25

Figura 10. Dimensión Expectativa (Agrupada)



En la figura se muestra que el 31,9 % equivalente a los encuestados percibe que el nivel de expectativa en cuanto a la dimensión congruente es bajo, por lo que se puede afirmar que no ha satisfecho a la perfección este indicador según la percepción del usuario, por otro lado, el 15,9% de los encuestados afirma que el nivel de confianza percibido en cuanto a la dimensión congruente es de un nivel alto. Destacando el nivel medio con un 56,5% que percibe el usuario en favor al servicio.

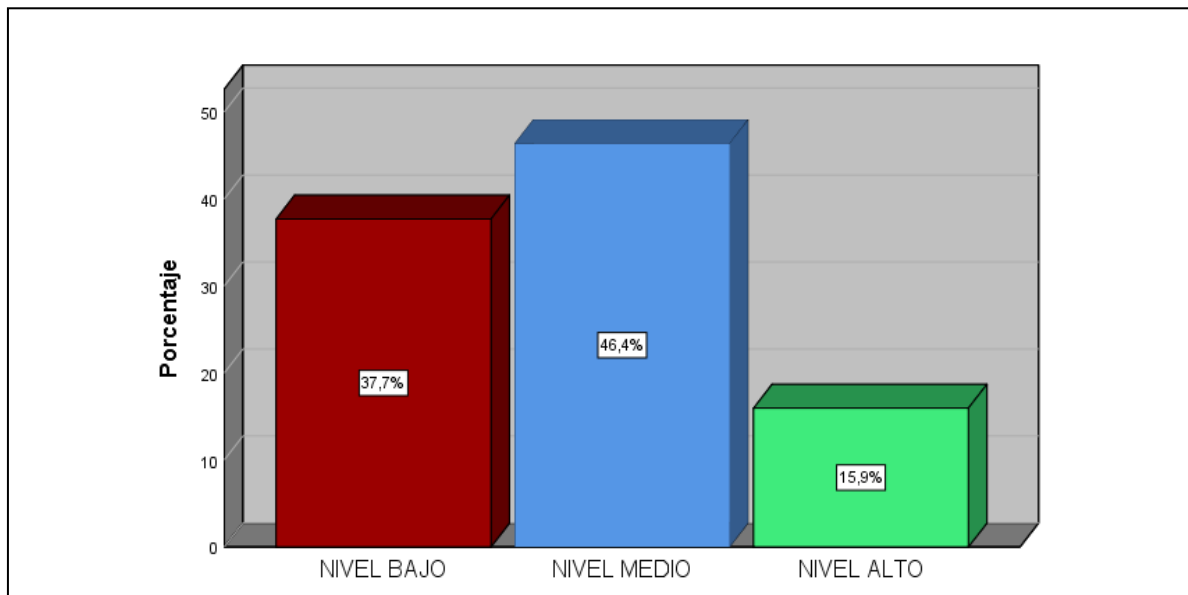
Tabla 14

Dimensión Calidad de Servicio (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	NIVEL BAJO	26	37,7
	NIVEL MEDIO	32	46,4
	NIVEL ALTO	11	15,9
	Total	69	100

Fuente: Elaboración propia exportada del reporte SPSS – V 25

Figura 11. Dimensión Calidad de Servicio (Agrupada)



En la figura se muestra que el 37,7 % equivalente a los encuestados percibe que el nivel de calidad de servicio en cuanto a la dimensión congruente es bajo, por lo que se puede afirmar que no ha satisfecho a la perfección este indicador según la percepción del usuario, por otro lado, el 15,9% considera un nivel alto. Destacando el nivel medio con un 46,4% que percibe el usuario en favor al servicio.

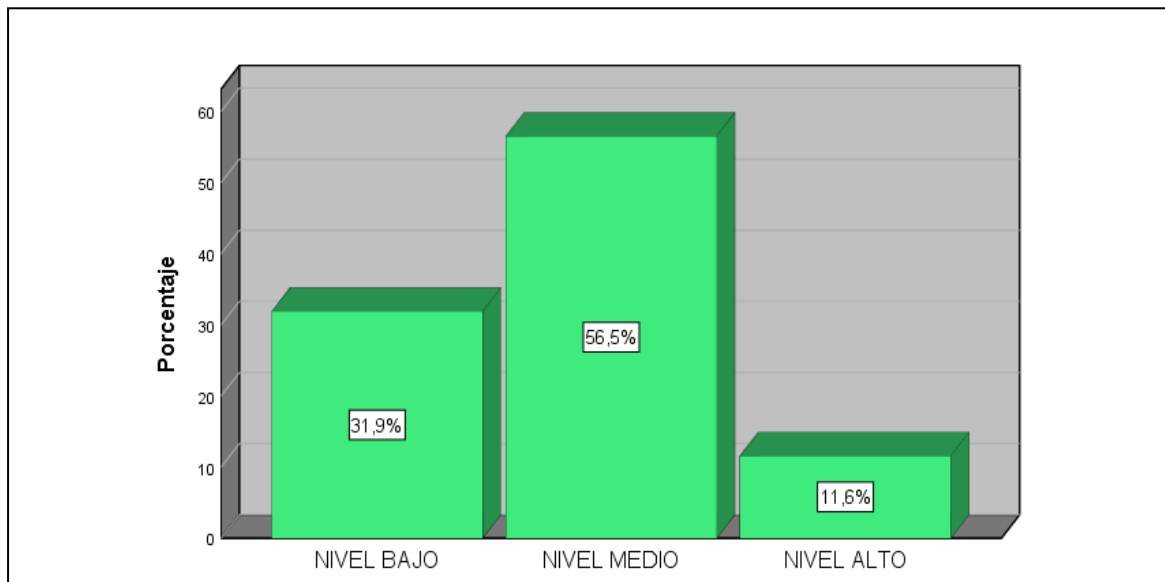
Tabla 15

Dimensión Satisfacción del Usuario (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	NIVEL BAJO	22	31,9
	NIVEL MEDIO	39	56,5
	NIVEL ALTO	8	11,6
	Total	69	10

Fuente: Elaboración propia exportada del reporte SPSS – V 25

Figura 12. Dimensión Satisfacción del Usuario (Agrupada)



En la figura se muestra que el 31,9 % equivalente a 31,9 de los encuestados percibe que el nivel de satisfacción del usuario en cuanto a la dimensión congruente es bajo, por lo que se puede afirmar que no ha satisfecho a la perfección este indicador según la percepción del usuario, por otro lado, el 11,6% de los encuestados afirma que el nivel de calidad de servicio percibido en cuanto a la dimensión congruente es de un nivel alto. Teniendo en cuenta que la dimensión se sitúa en un nivel medio con 56,5% que percibe el usuario en favor al servicio.

Tabla 16

Correlación de las variables

	Calidad de servicio	Satisfacción del usuario
--	---------------------	--------------------------

Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,778**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	69	69
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,778**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	69	69

Fuente: Elaboración propia exportada del reporte SPSS – V 25

Esto nos quiere decir que el coeficiente de correlación es 0,778 entre ambas variables a un nivel de significancia de 0,01 bilateral; ya que este nivel de significancia es menor a 0,01 lo que quiere decir que si existe relación y se aprueba la hipótesis 01.

3.2. Discusión de resultados

Los resultados permitieron diagnosticar la calidad del servicio en Banco de Sangre del Hospital Regional Lambayeque, donde se logró obtener que esta es regular, puesto que según los resultados estadísticos logro situarse en un nivel medio con un valor de 46.4%. Además, la dimensión seguridad posee un nivel bajo del 46,4 % y elementos tangibles 44,9 %, siendo estos los principales factores que no permiten que el nivel de calidad deservicio se fortalezca.

En tal sentido, los resultados se asemejan al estudio de Rodríguez (2018) en su tesis “La calidad de servicio, satisfacción y confianza de los pacientes de un hospital público en Lambayeque” quien concluye que la calidad de servicio es regular, además, para determinar el rol de la Transparencia de las actividades del hospital, se ha considerado, la Transparencia en la lealtad del cliente cumpliendo un papel importante en la Confianza de los pacientes. Así mismo, Zeithaml y Bitner (2002) señalaron que la calidad del servicio es un factor fundamental, que se analiza en función de las percepciones y expectativas de los usuarios o clientes. Por lo tanto, los clientes son las únicas personas o elementos que pueden evaluar el servicio, ya sea negativa o positivamente, pero todo depende de cómo el servicio haya impactado en sus expectativas (p.01).

Estas coincidencias hacen referencia a que existen varias organizaciones en cualquier ámbito que tienen deficiencias en la calidad del servicio que se ofrece al usuario y esto se debe principalmente a las largas colas de usuarios para ser atendidos, falta de comunicación, seguridad, limpieza, empatía y sobre todo el trato que se da a cada usuario. Por lo tanto, es fundamental establecer acciones que permitan tener mejores resultados en la atención que se brinda a los clientes o usuarios y a través de esto tener una percepción positiva sobre la atención que se brinda dentro del establecimiento de la organización.

Respecto al nivel de la satisfacción del usuario en Banco de sangre del Hospital regional Lambayeque, se obtuvo que se sitúa en el nivel medio con el 56.5%, además todas sus dimensiones poseen un nivel medio, excepto la dimensión confianza que alcanzo situarse en un nivel bajo con el 44,9 %. Esto significa que algunos de los usuarios consideran que el hospital no tiene la capacidad suficiente para resolver sus quejas o inquietudes, el servicio no cumple con sus expectativas, el personal no muestra la disponibilidad necesaria para ayudar a los usuarios, la atención no es personalizada y sobre todo que no se preocupa por las necesidades de los usuarios.

Estos resultados permiten referir que es necesario mejorar las acciones o elementos de la satisfacción para mejorar dicho nivel, ya que no son los adecuado a comparación de los resultados que obtuvo Guizado (2016) en su tesis titulada "Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el banco de sangre del Hospital Nacional Cercado de Lima", quien concluye que la satisfacción del usuario es buena con un 66%, lo que refiere también que las dos variables poseen una relación positiva y lógicamente si una variable se mejora, la otra también muestra signos de mejora. Además, según Sánchez y Sánchez (2016) señalaron que la satisfacción del cliente se ve afectada por las diversas características del servicio o producto y la percepción de calidad que tiene el cliente sobre ello. Es importante conocer que los clientes evalúan los servicios o productos de acuerdo con sus propias necesidades y expectativas. Si el producto convence al cliente, entonces este demostrara una plena satisfacción de lo contrario, pues demostrara una indiferencia.

Se demostró que la calidad del servicio tiene una relación significativa con la variable satisfacción del usuario, mostrando un equivalente de 0,778 y un valor crítico de 0,000, lo que significa que los usuarios mejoran su satisfacción cuando reciben un servicio de buena calidad, es decir, si el hospital establece acciones orientadas a fortalecer la calidad del servicio, logra mejores resultados en la satisfacción del usuario. Los resultados son similares a los encontrados por Silva (2017) quien realizó su investigación en el hospital regional de Lambayeque y entre sus resultados más importantes mostró que la calidad del servicio es un constructo que muestra una relación directa con la satisfacción del usuario, con un coeficiente de 0,962.

De la misma manera, Camac (2018) desarrolló su estudio en el Centro de Salud San Carlos Santa Anita y logró demostrar que estas mismas variables estaban relacionadas con un valor de 0,463, lo que también le permitió hacer referencia a que los usuarios se sienten más satisfechos cuando experimentan una atención más personalizada o un servicio que es de alta calidad. Por lo tanto, es importante que toda organización busque mejorar sus procesos internos que le ayuden a brindar un servicio de calidad, lo cual se verá reflejado en la satisfacción de los clientes o usuarios que frecuentan el establecimiento.

En este sentido, Zeithaml y Bitner (2002) señalaron que la calidad del servicio es un factor fundamental, que se analiza en función de las percepciones y expectativas de los usuarios o clientes. Por lo tanto, los clientes son las únicas personas o elementos que pueden evaluar el servicio, ya sea negativa o positivamente, pero todo depende de cómo el servicio haya impactado en sus expectativas. Sánchez y Sánchez (2016) señalaron que “la satisfacción del cliente se ve afectada por las diversas características del servicio o producto y de las percepciones de calidad que tiene el cliente sobre ello”. (p.112).

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Se concluye que los resultados obtenidos en la tesis con una muestra de 69 donantes permitieron obtener un diagnóstico en cuanto a la calidad del servicio que adopta el usuario al ser atendido, lo cual fue evaluado como una atención regular con un 46.4% del servicio en el área de Banco de Sangre

Al determinar el nivel de satisfacción del usuario que ofrece dicha área ningún usuario se sintió satisfecho al 100% ya que este se situó en un nivel medio alcanzando un 56.5% con el servicio brindado.

Las variables se relacionaron de manera significativa demostrando un equivalente de 0,778, además fue una relación significativa a 0,01. Por lo tanto, esto significa que la satisfacción de los usuarios tiende a mejorar cuando tienen una percepción positiva de la calidad del servicio.

4.2. Recomendaciones

A los directivos del hospital, mejorar la calidad del servicio a través de una comunicación efectiva con los donantes de sangre, fortaleciendo las competencias y habilidades del personal asistencial para ofrecer un servicio personalizado, donde prevalezca la amabilidad, el respeto y la seguridad; esto también permitirá generar voluntariedad y habitualidad en los usuarios donantes.

A los directivos del hospital, solucionar oportunamente las quejas o inquietudes de los donantes, ofrecer una orientación clara y precisa sobre los procedimientos que debe seguir cada donante y, sobre todo, garantizar la comodidad en todos los ambientes de donación; todo ello contribuirá a mejorar la satisfacción de los usuarios y también a fomentar la donación voluntaria.

A los directivos del hospital, mejorar constantemente los servicios ofrecidos o procesos de atención a los usuarios donantes de sangre, ya que esto ayudará a mejorar su satisfacción y sobre todo permitirá lograr la fidelización de los usuarios en beneficio de la institución.

Referencias

- Aliano, E. (2018). *Satisfacción en donantes de plaquetoféresis servicio de banco de sangre, Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas*. Tesis postgrado, Universidad Nacional Federico Villareal, Facultad de Tecnología Medica, Lima.
- Bejarano, L. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del servicio de administración tributaria y fiscalización de la Municipalidad Distrital Santiago de Cao*. Tesis pregrado, Univrsidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Trujillo.
- Bernues, S. (2013). *El nuevo marketing de servicios*. 01.
- Camac, H. (2018). *Calidad de servicio y satisfacion del usuario en el centro de salud san carlos en el area de crecimiento y desarrollo del distrito de Santa Anita*. Tesis postgrado, Universidad Cesar Vallejo, Faculltad de Ciencias Empresariales, Lima.
- Costa, L. (2017). *Calidad de servicio asociada a la satisfacción del usuario externo en el área de niños del servicio de medicina física del hospital regional Lambayeque*. Tesis postgrado, Universidad Cesar Vallejo, Gestion de los servicios de la salud, Chiclayo.
- Cruz, P. (2014). *Calidad de atención y percepción de la satisfacción de los usuarios asociados a la estrategia salud de la familia (ESF) en el Municipio de Ibicuí*. Tesis postgrado, Universidad Peruana Union, brasil.
- Diaz, O. (2018). *Los Factores asociados a la calidad de atención al donante de sangre en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza*. Tesis postgrado, Universidad San Pedro, Facultad de Ciencias de la Salud, Lima.
- Díaz,Y. & Pons, C. (2009). *Conceptualizacion y Modelizacion de la Calidad de Servicio Percibida. Contribuciones a la Economía*, 06.
- Duque, E (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de*

medición. *Innovar*, 15, 65.

Dutka, A. (1998). *Manual de la A.M.A. para la satisfacción del cliente*. Argentina: Granica.

Gamonal, E. & Ucañay, N. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción de los pacientes en el área de programación de citas médicas en el hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo*. Tesis pregrado, Universidad Señor de Sipan, Facultad de Ciencias Empresariales, Chiclayo.

García, M., Quitiza, Y. & Sichi, L. (2016). *Características de los donantes voluntarios frecuentes de sangre en la Cruz Roja de la ciudad de Cuenca*. Tesis pregrado, Universidad de Cuenca, Facultad de Ciencias Médicas, Cuenca.

González, J. (2015). *Modelo de Brechas del Servicio*. Colombia.

Guizado, A. (2016). *Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el banco de sangre del Hospital Nacional Cercado de Lima*. Tesis postgrado, Universidad César Vallejo, Ciencias Médicas, Lima.

Gutiérrez, K. N. (2018). *Satisfacción en donantes de sangre hospital nacional arzobispo Loayza*. Tesis postgrado, Universidad San Martín de Porres, Facultad de Medicina Humana, Lima.

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGRAW-HILL.

Jara, B. (2018). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el servicio de consulta externa del hospital regional del Norte Sanidad*. Tesis pregrado, Universidad Señor de Sipan, Facultad de Ciencias Empresariales, Chiclayo.

Kotler, P. (2002). *Dirección de Marketing*. México: Pearson Educación.

Martínez, V., Ramos, J. & Piero, J. (2001). Calidad de servicio y satisfacción del cliente. *Dialnet plus*, 120.

- Miranda, F., Chamorro, A. & Rubio, S. (2007). *Introducción a la gestión de calidad*. España: Delta.
- Morillo, M. (2009). La calidad en el servicio y la satisfacción del usuario en instituciones financieras del municipio Libertador del estado Mérida. *Economía*, 2013-2014.
- Olaza, A. (2018). *Satisfacción del usuario y calidad de atención servicio de emergencia hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz*. Tesis postgrado, Universidad San Martín de Porres, Facultad de Medicina Humana, Lima.
- Pedraza, J. (2014). *Calidad en la atención al donante de sangre y su impacto en la captación de unidades*. Tesis de Posgrado, Universidad Militar Nueva Granada, Facultad de Ingeniería.
- Perez, J. (1994). *Gestión de la calidad empresarial*. Madrid: ESIC.
- Pintado, M. (2017). *Calidad de la atención y su relación con la satisfacción del usuario de los servicios de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo*. Tesis postgrado, Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Médicas, Trujillo.
- Rodríguez, J. (2018). *La satisfacción y confianza de los pacientes respecto a la política de transparencia de un hospital público en Lambayeque*. Tesis de pregrado, Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Chiclayo.
- Romero, V. & Calderón, F. (2015). *Factores que limitan la hemodonación voluntaria altruista y repetitiva en el banco de sangre del hospital nacional Benjamín Bloom*. Tesis postgrado, Universidad de El Salvador, Facultad de Medicina, San Salvador.
- Sánchez, M. & Sánchez, M. (2016). *Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad*.
- Silva, D. (2017). *Calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de*

consultorios externos del hospital regional Lambayeque. Tesis pregrado, Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Chiclayo.

Vera, V. (2019). *Influencia de la Calidad de atención en la Satisfacción de los Usuarios de emergencia y consulta externa, en el laboratorio clínico y departamento de imágenes del hospital general guasmo sur, propuesta de un plan de mejoras.* tesis postgrado, Universidad Católica Santiago de Guayaquil, Guayaquil.

Villalva, C. (2013). Calidad de Servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades. *Punto de vista*, 4(7), 05.

Zeithaml, V. (2009). *Marketing de Servicios.* España: McGraw-Hill.

Zeithaml, V. & Bitner, M. (2002). *Marketing de servicio.* México: McGraw Hill. Obtenido de <https://www.worldcat.org/title/marketing-de-servicios-un-enfoque-de-integracion-del-cliente-a-la-empresa/oclc/981320648?referer=di&ht=edition#relatedsubjects>

Zeithaml, V., Parasuraman, A. & Berry, L. (1992). *Calidad total en la gestión de servicios.* España: Díaz de Santos.

ANEXOS

Anexo I - Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIBLE	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICAS E INSTRUMENTO
¿Cuál es la relación entre calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Banco de Sangre del Hospital regional Lambayeque	<p>General: Determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el servicio Banco de Sangre del Hospital Regional Lambayeque en el 2020</p> <p>Específicos: •Diagnosticar la calidad del servicio en Banco de Sangre del Hospital Regional Lambayeque. •Indicar el nivel de satisfacción del usuario en Banco de sangre del Hospital regional Lambayeque 2020. •Establecer la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el servicio Banco de Sangre del Hospital Regional Lambayeque 2020.</p>	<p>H0: No existe relación entre calidad de servicio y la satisfacción del usuario del Banco de Sangre del Hospital regional Lambayeque</p> <p>H1: Si existe relación entre calidad de servicio y la satisfacción del usuario del Banco de Sangre del Hospital regional Lambayeque</p>	<p>Independiente: Calidad de Servicio</p> <p>del</p> <p>Satisfacción</p> <p>Dependiente: usuario</p>	<p>Fiabilidad</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Elementos tangibles</p> <p>Calidad funcional percibida.</p> <p>Calidad técnica</p> <p>Valor percibido</p> <p>Confianza</p> <p>Expectativas</p>	<p>Comunicación</p> <p>Atención</p> <p>Privacidad</p> <p>Amabilidad</p> <p>Tiempo</p> <p>Cortesía</p> <p>Servicio</p> <p>Equipo Personal</p> <p>Iluminación</p> <p>Ambiente</p> <p>Solución de Quejas.</p> <p>Servicio Esperado.</p> <p>Personal dispuesto a colaborar</p> <p>Mejoras en el Servicio.</p> <p>Servicio Conformes.</p> <p>Precios y tasas adecuadas.</p> <p>Unidad que transmite confianza.</p> <p>Preocupación por las necesidades los usuarios.</p> <p>Atención personalizada</p> <p>Personal preparado.</p>	<p>Es de tipo _</p> <p>Correlacional</p> <p>No experimental</p> <p>Enfoque Mixto</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

Anexo II

Cuestionario de la Variable Independiente

		VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO				
Dimensiones	Ítem	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Fiabilidad	¿El personal que trabaja en el servicio banco de sangre tiene buena comunicación con el donante?					
	¿El tiempo de espera desde el momento en que llega a la institución hasta que lo atienden es excelente?					
Seguridad	¿El personal que trabaja transmite confianza?					
	¿La sala de atención donde ubiquen al usuario siempre es la apropiada para reducir riesgos o complicaciones?					
	¿El personal es amable y respetuoso a la hora de atender a los donantes?					
Empatía	¿Considera que el tiempo fue el adecuado a la hora de donar?					
	¿El trato dado a los usuarios por parte del personal es excelente?					
Capacidad de respuesta	¿El personal es efectivo a la hora de brindar el servicio?					
	¿El personal siempre está dispuesto a resolver las preguntas o inquietudes de los usuarios?					
Elementos tangibles	¿Considera que los equipos e instrumentos utilizados en el proceso de donación son modernos?					
	¿Considera usted que la presentación del personal (uso de uniforme) y el uso de bioseguridad (guantes de látex, batas, gorros, lentes) del banco de sangre es excelente?					
	¿Los ambientes de toma de muestra y extracción tienen buena iluminación? ¿Los ambientes se encuentran limpios? ¿Las carteleras, anuncios, folletos, avisos, de señalización u hojas informativas son visualmente atractivas?					

Anexo III

Cuestionario de la variable dependiente.

		VARIABLE: SATISFACCION DEL USUARIO				
Dimensiones	Ítem	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Calidad funcional	¿El personal de esta unidad ha solucionado satisfactoriamente sus quejas?					
	¿En esta unidad se siente satisfecho con el servicio que brindan?					
	¿Se siente satisfecho con la respuesta rápida a las necesidades e intereses dentro del servicio?					
Calidad técnica	¿Está usted satisfecho con los cambios dados en este servicio?					
	¿Se encuentra satisfecho con los beneficios que brinda este servicio?					
Valor percibido	¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al horario de atención que presenta el servicio banco de sangre?					
	¿Se encuentra satisfecho, dadas sus formas de pago por devolución de unidades de sangre?					
	¿Cuándo se le presentó un problema o inconveniente con los servicios prestados esta unidad, mostró interés por resolverlo?					
Confianza	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?					
	¿Este servicio se preocupa por las necesidades de sus usuarios?					
Expectativa	¿El servicio que ofrece esta unidad se adapta a sus necesidades como usuario?					
	¿Se siente satisfecho cuando le brindan explicaciones o informaciones claras?					
	¿Considera usted que el personal posee los conocimientos necesarios acerca de los servicios prestados?					

Anexo IV

Instrumento de Validación por Juicio de Expertos

Instrumento de validación por Juicio de Expertos (CALIDAD DE SERVICIO)	
Nombre del Experto	Mg. Juana Aguilar Zapana
Profesión	Licenciada en Administración
Especialidad	Gestión Pública
Experiencia Profesional (En Años)	08 años
Cargo	Administradora en COFOPRI
D.N.I.	45196918
CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL BANCO DE SANGRE DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE 2020.	
Datos del Tesista	
Nombre	Gonzales Guzmán Lorena Aracely Romero Chozo Dagmar Ysela
Especialidad	Escuela de Administración
Instrumento Evaluado	Cuestionario
Objetivos de la Investigación	<p><u>General</u> Determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el servicio Banco de Sangre del Hospital Regional Lambayeque en el 2020</p> <p><u>Específicos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar la calidad del servicio en Banco de Sangre del Hospital Regional Lambayeque. • Indicar el nivel de la satisfacción del usuario en Banco de sangre del Hospital regional Lambayeque. • Establecer la relación entre las dimensiones calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el servicio Banco de Sangre del Hospital Regional Lambayeque.
EVALUE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTA TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTA TOTALMENTE EN DESACUERDO, POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.	
DETALLE DE LOS ITEM DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 14 reactivos y ha sido construido teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinaran la validez de contenido, será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad en el coeficiente de Alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.


 Juana M. Aguilar Zapana
 LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN
 CLAD N° 11788

¿El personal que trabaja en el servicio banco de sangre tiene buena comunicación con el donante?	TA (X) TD () Sugerencias: _____ _____
¿El tiempo de espera desde el momento en que llega a la institución hasta que lo atienden es excelente?	TA (X) TD () Sugerencias: _____ _____
¿El personal que trabaja le trasmite confianza?	TA (X) TD () Sugerencias: _____ _____
¿La sala de atención donde ubiquen al usuario siempre es la apropiada para reducir riesgos o complicaciones?	TA (X) TD () Sugerencias: _____ _____
¿El personal es amable y respetuoso a la hora de atender a los donantes?	TA (X) TD () Sugerencias: _____ _____
¿Considera que el tiempo fue el adecuado a la hora de donar?	TA (X) TD () Sugerencias: _____ _____
¿El trato dado a los usuarios por parte del personal es excelente?	TA (X) TD () Sugerencias: _____ _____
¿El personal es efectivo a la hora de brindar el servicio?	TA (X) TD () Sugerencias: _____ _____
¿El personal siempre esté dispuestos a resolver las preguntas o inquietudes de los	TA (X) TD () Sugerencias: _____



 Juanita Zapana
 LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN
 CLAD N° 11968

usuarios?	_____
¿Considera que los equipos e instrumentos utilizados en el proceso de donación son modernos?	TA (X) TD () Sugerencias: _____ _____
¿Considera usted que la presentación del personal (uso de uniforme) y el uso de bioseguridad (guantes de látex, batas, gorros, lentes) del banco de sangre es excelente?	TA (X) TD () Sugerencias: _____ _____
¿Los ambientes de toma de muestra y extracción tengan buena iluminación?	TA (X) TD () Sugerencias: _____ _____
¿Los ambientes se encuentren limpios?	TA (X) TD () Sugerencias: _____ _____
¿Las carteleras, anuncios, folletos, avisos de señalización u hojas informativas son visualmente atractivas?	TA (X) TD () Sugerencias: _____ _____
1. Promedio Obtenido:	Nº TA (X) <u>14</u> Nº TD <u>00</u>
2. Comentario General:	_____ _____
3. Observaciones:	_____


 Juan Manuel J. Luna
 AGENCIADA EN ADMINISTRACIÓN
 CLAD N° 11788

Instrumento de validación por Juicio de Expertos (Satisfacción de Usuario)

Nombre del Experto	Mg. Juana Aguilar Zapana
Profesión	Licenciada en Administración
Especialidad	Gestión Pública
Experiencia Profesional (En Años)	08 años
Cargo	Administradora en COFOPRI
D.N.I.	45196918
CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL BANCO DE SANGRE DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE 2020.	
Datos del Tesista	
Nombre	Gonzales Guzmán Lorena Aracely Romero Chozo Dagmar Ysela
Especialidad	Escuela de Administración
Instrumento Evaluado	Cuestionario
Objetivos de la Investigación	<p><u>General</u> Determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el servicio Banco de Sangre del Hospital Regional Lambayeque en el 2020</p> <p><u>Específicos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar la calidad del servicio en Banco de Sangre del Hospital Regional Lambayeque. • Indicar el nivel de la satisfacción del usuario en Banco de sangre del Hospital regional Lambayeque. • Establecer la relación entre las dimensiones calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el servicio Banco de Sangre del Hospital Regional Lambayeque.
EVALUE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTA TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTA TOTALMENTE EN DESACUERDO, POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.	
DETALLE DE LOS ITEM DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 13 reactivos y ha sido construido teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinaran la validez de contenido, será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad en el coeficiente de Alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.


 Juana M. Aguilar Zapana
 LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN
 CLAD N° 11788

¿El personal de esta unidad ha solucionado satisfactoriamente sus quejas?	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD () Sugerencias: _____ _____
¿En esta unidad se da el servicio que usted espera?	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD () Sugerencias: _____ _____
¿El personal conoce los intereses y necesidades de sus usuarios?	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD () Sugerencias: _____ _____
¿Observo mejoras en el servicio ofrecido por esta unidad?	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD () Sugerencias: _____ _____
¿La calidad de los servicios prestados es conforme?	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD () Sugerencias: _____ _____
¿Usted siente confianza en esta unidad de servicio banco de sangre?	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD () Sugerencias: _____ _____
¿Los servicios prestados son buenos, dadas sus formas de pago por devolución de unidades de sangre?	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD () Sugerencias: _____ _____
¿Cuándo se le presento un problema o inconveniente con los servicios prestados esta unidad, mostro un interés por resolverlo?	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD () Sugerencias: _____ _____


 Luis Aguilar Zapana
 LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN
 CLAD N° 11733

¿Al acudir a esta unidad sabe que no tendrá problemas o inconvenientes con los servicios recibidos?	TA (x) TD () Sugerencias: _____ _____
¿Ese servicio se preocupa por las necesidades de sus usuarios?	TA (x) TD () Sugerencias: _____ _____
¿El servicio que ofrece esta unidad se adapta a sus necesidades como usuario?	TA (x) TD () Sugerencias: _____ _____
¿El personal de esta unidad es claro en las explicaciones o informaciones dadas?	TA (x) TD () Sugerencias: _____ _____
¿El personal posee los conocimientos acerca de los servicios prestados?	TA (x) TD () Sugerencias: _____ _____
1. Promedio Obtenido:	Nº TA_13_ Nº TD_00_
2. Comentario General:	_____ _____
3. Observaciones:	_____


 LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
 CLAD Nº 11788

Instrumento de validación por Juicio de Expertos (CALIDAD DE SERVICIO)

Nombre del Experto	Lic. Mili Mónica Quesquén Millones
Profesión	Licenciada en Administración
Especialidad	Gestión Pública
Experiencia Profesional (En Años)	10 años
Cargo	Administradora en fondo mi vivienda
D.N.I.	16791066
CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL BANCO DE SANGRE DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE 2020.	
Datos del Tesista	
Nombre	Gonzales Guzmán Lorena Aracely Romero Chozo Dagmar Ysela
Especialidad	Escuela de Administración
Instrumento Evaluado	Cuestionario
Objetivos de la Investigación	<p><u>General</u> Determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el servicio Banco de Sangre del Hospital Regional Lambayeque en el 2020</p> <p><u>Específicos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar la calidad del servicio en Banco de Sangre del Hospital Regional Lambayeque. • Indicar el nivel de la satisfacción del usuario en Banco de sangre del Hospital regional Lambayeque. • Establecer la relación entre las dimensiones calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el servicio Banco de Sangre del Hospital Regional Lambayeque.
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTA TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTA TOTALMENTE EN DESACUERDO, POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.	
DETALLE DE LOS ITEM DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 14 reactivos y ha sido construido teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinaran la validez de contenido, será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad en el coeficiente de Alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.


 Mili Mónica Quesquén Millones
 LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN
 CLAD N° 8257

¿El personal que trabaja en el servicio banco de sangre tiene buena comunicación con el donante?	TA (X) TD () Sugerencias: _____ _____
¿El tiempo de espera desde el momento en que llega a la institución hasta que lo atienden es excelente?	TA (X) TD () Sugerencias: _____ _____
¿El personal que trabaja le transmite confianza?	TA (X) TD () Sugerencias: _____ _____
¿La sala de atención donde ubiquen al usuario siempre es la apropiada para reducir riesgos o complicaciones?	TA (X) TD () Sugerencias: _____ _____
¿El personal es amable y respetuoso a la hora de atender a los donantes?	TA (X) TD () Sugerencias: _____ _____
¿Considera que el tiempo fue el adecuado a la hora de donar?	TA (X) TD () Sugerencias: _____ _____
¿El trato dado a los usuarios por parte del personal es excelente?	TA (X) TD () Sugerencias: _____ _____
¿El personal es efectivo a la hora de brindar el servicio?	TA (X) TD () Sugerencias: _____ _____
¿El personal siempre esté dispuestos a resolver las preguntas o inquietudes de los	TA (X) TD () Sugerencias: _____



 Mónica Quesquén Millones
 LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN
 CLAD N° 8257

usuarios?	_____
¿Considera que los equipos e instrumentos utilizados en el proceso de donación son modernos?	TA (X) TD () Sugerencias: _____ _____
¿Considera usted que la presentación del personal (uso de uniforme) y el uso de bioseguridad (guantes de látex, batas, gorros, lentes) del banco de sangre es excelente?	TA (X) TD () Sugerencias: _____ _____
¿Los ambientes de toma de muestra y extracción tengan buena iluminación?	TA (X) TD () Sugerencias: _____ _____
¿Los ambientes se encuentren limpios?	TA (X) TD () Sugerencias: _____ _____
¿Las carteleras, anuncios, folletos, avisos de señalización u hojas informativas son visualmente atractivas?	TA (X) TD () Sugerencias: _____ _____
1. Promedio Obtenido:	Nº TA (X) <u>14</u> Nº TD <u>00</u>
2. Comentario General:	_____ _____
3. Observaciones:	_____


 Mila Milón
 LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN
 CLAD Nº 8257

Instrumento de validación por Juicio de Expertos (Satisfacción de Usuario)

Nombre del Experto	Lic. Mili Mónica Quesquén Millones
Profesión	Licenciada en Administración
Especialidad	Gestión Pública
Experiencia Profesional (En Años)	10 años
Cargo	Administradora en fondo mi vivienda
D.N.I.	16791066
CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL BANCO DE SANGRE DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE 2020.	
Datos del Tesista	
Nombre	Gonzales Guzmán Lorena Arcely Romero Chozo Dagmar Ysela
Especialidad	Escuela de Administración
Instrumento Evaluado	Cuestionario
Objetivos de la Investigación	<p><u>General</u> Determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el servicio Banco de Sangre del Hospital Regional Lambayeque en el 2020</p> <p><u>Específicos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar la calidad del servicio en Banco de Sangre del Hospital Regional Lambayeque. • Indicar el nivel de la satisfacción del usuario en Banco de sangre del Hospital regional Lambayeque. • Establecer la relación entre las dimensiones calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el servicio Banco de Sangre del Hospital Regional Lambayeque.
<p>EVALUE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTA TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTA TOTALMENTE EN DESACUERDO, POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.</p>	
DETALLE DE LOS ITEM DEL INSTRUMENTO	<p>El instrumento consta de 13 reactivos y ha sido construido teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinaran la validez de contenido, será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad en el coeficiente de Alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>


Mili Mónica Quesquén Millones
 LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN
 CLAD N° 8257

¿El personal de esta unidad ha solucionado satisfactoriamente sus quejas?	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD () Sugerencias: _____ _____
¿En esta unidad se da el servicio que usted espera?	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD () Sugerencias: _____ _____
¿El personal conoce los intereses y necesidades de sus usuarios?	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD () Sugerencias: _____ _____
¿Observo mejoras en el servicio ofrecido por esta unidad?	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD () Sugerencias: _____ _____
¿La calidad de los servicios prestados es conforme?	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD () Sugerencias: _____ _____
¿Usted siente confianza en esta unidad de servicio banco de sangre?	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD () Sugerencias: _____ _____
¿Los servicios prestados son buenos, dadas sus formas de pago por devolución de unidades de sangre?	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD () Sugerencias: _____ _____
¿Cuándo se le presento un problema o inconveniente con los servicios prestados esta unidad, mostro un interés por resolverlo?	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD () Sugerencias: _____ _____


 MIA Milanes-Cruzquist Milanes
 LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN
 D.LAO N° 8257

¿Al acudir a esta unidad sabe que no tendrá problemas o inconvenientes con los servicios recibidos?	TA (x) TD () Sugerencias: _____ _____
¿Ese servicio se preocupa por las necesidades de sus usuarios?	TA (x) TD () Sugerencias: _____ _____
¿El servicio que ofrece esta unidad se adapta a sus necesidades como usuario?	TA (x) TD () Sugerencias: _____ _____
¿El personal de esta unidad es claro en las explicaciones o informaciones dadas?	TA (x) TD () Sugerencias: _____ _____
¿El personal posee los conocimientos acerca de los servicios prestados?	TA (x) TD () Sugerencias: _____ _____
1. Promedio Obtenido:	Nº TA_13_ Nº TD_00_
2. Comentario General:	_____ _____
3. Observaciones:	_____ _____


 Mónica Quesquén Milones
 LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN
 CLAD N° 8257

¿El personal que trabaja en el servicio banco de sangre tiene buena comunicación con el donante?	TA (X) TD () Sugerencias: _____ _____
¿El tiempo de espera desde el momento en que llega a la institución hasta que lo atienden es excelente?	TA (X) TD () Sugerencias: _____ _____
¿El personal que trabaja le trasmite confianza?	TA (X) TD () Sugerencias: _____ _____
¿La sala de atención donde ubiquen al usuario siempre es la apropiada para reducir riesgos o complicaciones?	TA (X) TD () Sugerencias: _____ _____
¿El personal es amable y respetuoso a la hora de atender a los donantes?	TA (X) TD () Sugerencias: _____ _____
¿Considera que el tiempo fue el adecuado a la hora de donar?	TA (X) TD () Sugerencias: _____ _____
¿El trato dado a los usuarios por parte del personal es excelente?	TA (X) TD () Sugerencias: _____ _____
¿El personal es efectivo a la hora de brindar el servicio?	TA (X) TD () Sugerencias: _____ _____
¿El personal siempre esté dispuestos a resolver las preguntas o inquietudes de los	TA (X) TD () Sugerencias: _____


 Lic. en Adm. Almes Cabrera Zamora
 CLAP 8748

usuarios?	_____
¿Considera que los equipos e instrumentos utilizados en el proceso de donación son modernos?	TA (X) TD () Sugerencias: _____ _____
¿Considera usted que la presentación del personal (uso de uniforme) y el uso de bioseguridad (guantes de látex, batas, gorros, lentes) del banco de sangre es excelente?	TA (X) TD () Sugerencias: _____ _____
¿Los ambientes de toma de muestra y extracción tengan buena iluminación?	TA (X) TD () Sugerencias: _____ _____
¿Los ambientes se encuentren limpios?	TA (X) TD () Sugerencias: _____ _____
¿Las carteleras, anuncios, folletos, avisos de señalización u hojas informativas son visualmente atractivas?	TA (X) TD () Sugerencias: _____ _____
1. Promedio Obtenido:	Nº TA (X) <u>14</u> Nº TD <u>00</u>
2. Comentario General:	Los reactivos se ajustan a los objetivos de la investigación.
3. Observaciones:	_____


 Lic. en Anál. Clínico y Banco de Sangre
 U.S.A.B. 2015

Instrumento de validación por Juicio de Expertos (Satisfacción de Usuario)

Nombre del Experto: _____

¿El personal de esta unidad ha solucionado satisfactoriamente sus quejas?	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD (<input type="checkbox"/>) Sugerencias: _____ _____
¿En esta unidad se da el servicio que usted espera?	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD (<input type="checkbox"/>) Sugerencias: _____ _____
¿El personal conoce los intereses y necesidades de sus usuarios?	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD (<input type="checkbox"/>) Sugerencias: _____ _____
¿Observo mejoras en el servicio ofrecido por esta unidad?	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD (<input type="checkbox"/>) Sugerencias: _____ _____
¿La calidad de los servicios prestados es conforme?	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD (<input type="checkbox"/>) Sugerencias: _____ _____
¿Usted siente confianza en esta unidad de servicio banco de sangre?	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD (<input type="checkbox"/>) Sugerencias: _____ _____
¿Los servicios prestados son buenos, dadas sus formas de pago por devolución de unidades de sangre?	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD (<input type="checkbox"/>) Sugerencias: _____ _____
¿Cuándo se le presento un problema o inconveniente con los servicios prestados esta unidad, mostro un interés por resolverlo?	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD (<input type="checkbox"/>) Sugerencias: _____ _____

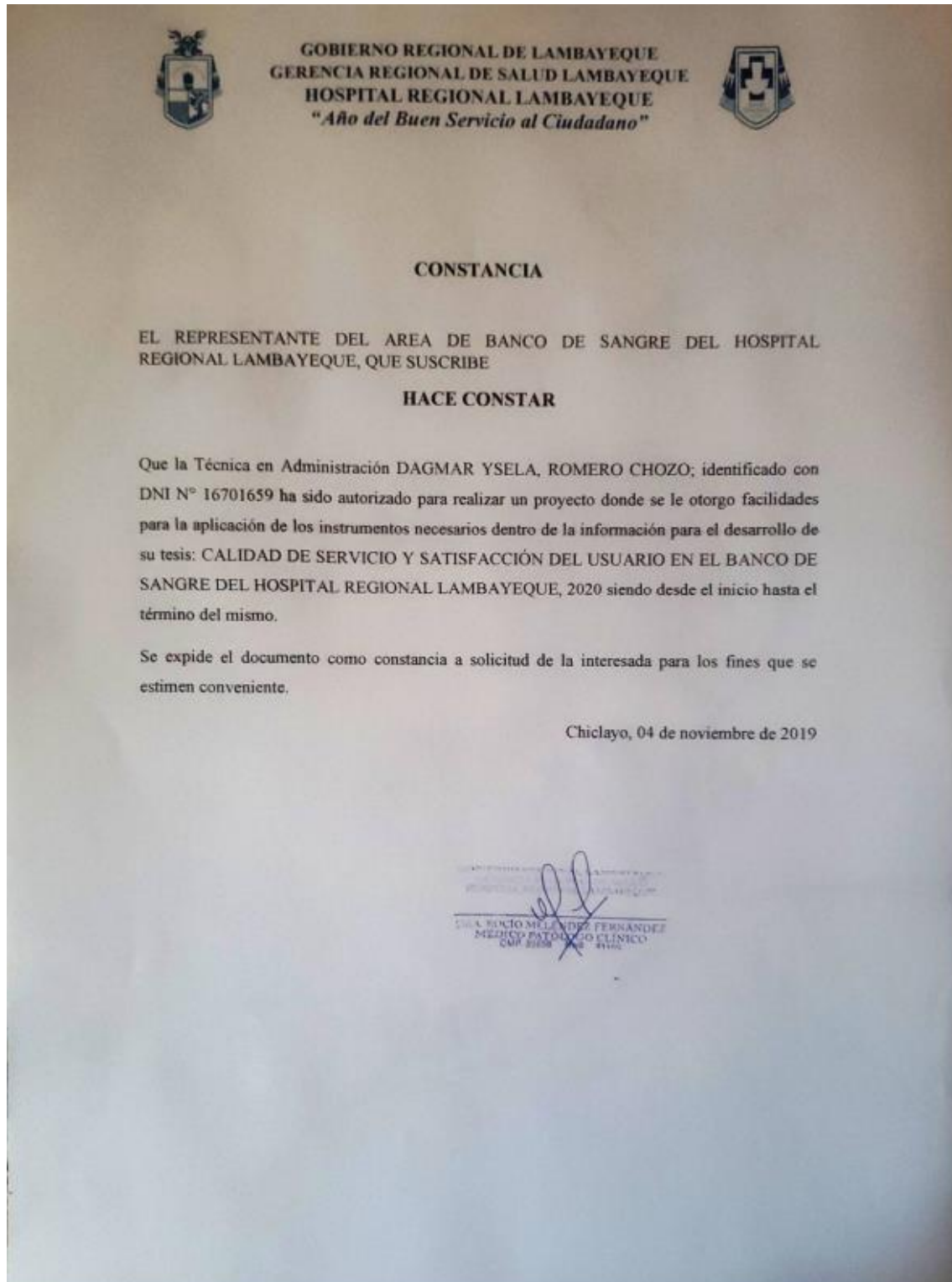

 Lic. en Adm. Pública Gabriela Tronista
 CLAD 67405

¿Al acudir a esta unidad sabe que no tendrá problemas o inconvenientes con los servicios recibidos?	TA (x) TD () Sugerencias: _____ _____
¿Ese servicio se preocupa por las necesidades de sus usuarios?	TA (x) TD () Sugerencias: _____ _____
¿El servicio que ofrece esta unidad se adapta a sus necesidades como usuario?	TA (x) TD () Sugerencias: _____ _____
¿El personal de esta unidad es claro en las explicaciones o informaciones dadas?	TA (x) TD () Sugerencias: _____ _____
¿El personal posee los conocimientos acerca de los servicios prestados?	TA (x) TD () Sugerencias: _____ _____
1. Promedio Obtenido:	Nº TA_13_ Nº TD_00_
2. Comentario General:	Los reactivos se ajustan a los objetivos de la investigación.
3. Observaciones:	_____


 Lic. en Adm. Teresa Cristina Torres
 C.I. 07404

Anexo V

Carta de aceptación



Anexo VI

Resolución

**USS | UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0764-FACEM-USS-2020**

Chiclayo, 12 de julio de 2020.

VISTO:
El Oficio N°0276-2020/FACEM-DA-USS de fecha 13/07/2020, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Profesional de Administración y el proveído de la Decana de FACEM, de fecha 17/07/2020, sobre aprobación de proyectos de investigación, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 20 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 210-2019/PD-USS de fecha 08 de noviembre de 2019, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes:

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR los proyectos de investigación de los estudiantes del X ciclo de la Escuela Profesional de Administración, del programa PAST sección "B" semestre 2020 I, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE


Dra. Carmen Elvira Robles Prado
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales


Mg. Cayla Argélica Reyes Reyes
Secretaría Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivo

ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

N°	AUTOR(S)	TÍTULO	LÍNEA
1.	- RISCO QUEVEDO ROMINA PAOLA - RUIZ SULLÓN YOVANY YANE	ESTRES LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA HUANCAR S.A.C. CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
2.	- BECERRA IRIGOIN ROSA DAELA - QUISPE PEÑA FLORISELDA	PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA FERRETERÍA GUEVARA - JOSÉ LEONARDO ORTÍZ, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
3.	- SOLDADO CUMPA JORGE LUIS - TIMANA NIMA FIORELA ELIZABETH	INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE KONECTA - CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
4.	- LOZANO ECHEVERRE AZUCENA MILAGROS - LOZANO ECHEVERRE VIVIAN MILAGROS	MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE KONECTA- CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
5.	- VÁSQUEZ RUIZ DAVID ABRAHAM - YERREN QUIROGA JESUS MARTIN	PLAN DE MARKETING PARA MEJORAR EL POSICIONAMIENTO DE LA EMPRESA AVM DESIGN - CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
6.	- BERNAL DIAZ LEYS KEVIN YEEYS - ROJAS MALCA LENIN JOFFERSON	MARKETING MIX PARA INCREMENTAR LAS VENTAS EN THE GAMERS S.A.C. CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
7.	- PÉREZ BRAVO CHRISTIAN JONATHAN	CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL ÁREA DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
8.	- VÁSQUEZ GAMONAL EVER ARTEMIO	CALIDAD DE SERVICIO ADMINISTRATIVO Y SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA QUÍMICA E INDUSTRIAS ALIMENTARIAS-UNPRG, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
9.	- VENTURA MAIRA WALTER - VÁSQUEZ MENDOZA ANDREW STALIN	ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS EFECTIVOS POLICIALES DE LA DEPENDENCIA - CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
10.	- SEGURA CHUNGA FLAVIO NILSON - CORREA CARLOS CATARINA JOSÉFA	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL MANUEL ANTONIO MESONES MURO - FERREÑAFE, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

24.	- GONZALES GUZMAN LORENA ARACELY - ROMERO CHOZO DAGMAR YSELA	CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL BANCO DE SANGRE DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
25.	- GUERRERO PACHECO FIORELA JAQUILIN	CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD EDUCATIVA EN LA I.E Nº 11010 MARIANO MELGAR VALDIVIESO DEL DISTRITO DE JOSÉ LEONARDO ORTÍZ, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
26.	- CHANAMÉ MÁRQUEZ CINTHIA MILAGROS	ESTRATEGIAS DE MARKETING MIX PARA INCREMENTAR EL POSICIONAMIENTO DE MY ROUSE HOTEL - CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

Anexo VII

T1

FORMATO T1



Formato N° T1-VRI-USS autorización del autor (es) (licencia de uso)

Pimentel, 28 de junio de 2022

Señores :
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

El suscrito: Dagmar Ysela Romero Chozo, con DNI 16701659, Lorena Aracely Góonzales Guzman con DNI 44979833, en mi calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Banco de Sangre del Hospital Regional Lambayeque, 2020, presentado y aprobado en el año 2020, como requisito para optar el título de Licenciada en Administración, de la Facultad de Facem, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APPELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Gonzales Guzman, Lorena Aracely	44979833	
Romero Chozo, Dagmar Ysela	16701659	

Anexo VIII

Fotos

Aplicación del cuestionario.



Figura 16. Aplicación del cuestionario

Aplicación del cuestionario.



Figura 17. Aplicación del cuestionario

Aplicación del cuestionario.



Figura 18. Aplicación del cuestionario

Aplicación del cuestionario.



Figura 19. Aplicación del cuestionario

Anexo IX

Reporte Turniting

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN
DEL USUARIO EN EL BANCO DE SANGRE
E DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE**

AUTOR

**Gonzales Guzman Lorena Aracely Romero
Chozo Dagmar Ysela**

RECuento DE PALABRAS

10138 Words

RECuento DE CARACTERES

53998 Characters

RECuento DE PÁGINAS

46 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

318.7KB

FECHA DE ENTREGA

Mar 15, 2023 10:48 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Mar 15, 2023 10:49 PM GMT-5

● 23% de similitud general

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

- 21% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 13% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado

Anexo X

Acta de Originalidad

ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0764-FACEM-USS-2020, presentado por el/la Bachiller, **Romero Chozo Dagmar Ysela y Gonzales Guzman Lorena Aracely**, con su tesis Titulada **CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DEL USUARIO EN EL BANCO DE SANGRE DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE, 2020.**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 23% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 15 de marzo de 2023



Dr. Abraham José García Yovera
DNI N° 80270538
Escuela Académico Profesional de Administración.

