



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE TECNOLOGÍA MÉDICA EN
LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMÍA PATOLÓGICA

Tesis

Nivel de satisfacción en hemodonantes y calidad de atención en un centro de
donación de Lima Metropolitana en 2026

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

Presentado por:

Autora: Villon Delgado, Xiomara Alessandra

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0002-7235-5217>

Asesor: Dr. Benites Azabache, Juan Carlos

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7632-7593>

Lima – Perú

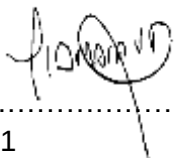
2026

	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 15/06/2026

Yo, Villon Delgado, Xiomara Alessandra egresado de la Facultad de **Ciencias de la Salud** y Escuela Académica Profesional de **Tecnología Médica** de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación **“Nivel de satisfacción en hemodonantes y calidad de atención en un centro de donación de Lima Metropolitana en 2026”** Asesorado por el docente: **Juan Carlos Benites Azabache** DNI **25587488** ORCID <https://orcid.org/0000-0001-7632-7593> tiene un índice de similitud de (19) (DIECINUEVE) % con código ::14912:600204114 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
 Firma de autor 1
 VILLON DELGADO, XIOMARA ALESSANDRA
 DNI:72617959

.....
 Firma de autor 2
 Nombres y apellidos del Egresado
 DNI:



.....
 Firma
 JUAN CARLOS BENITES AZABACHE
 DNI: 25587488

Lima, 15 de junio de 2026

Dedicatoria

Mi tesis la dedico a mi madre porque me impulsa a ser siempre mejor, que confió en mi capacidad y me brindo su apoyo, ya que fue un camino difícil pero no imposible.

A mi pareja que estuvo conmigo y me ayudo a motivarme con mucho optimismo.

A mis docentes por brindarme los conocimientos para mi vida profesional.

A mi asesor por su apoyo en este proyecto y realizarlo con excelencia.

A mi familia por su apoyo, consejos y estar en los momentos que pase durante mi formación profesional.

Agradecimiento

A Dios por todo lo que a través
de él se hace posible, por
permitirme disfrutar a mi familia
y no decaer en cada adversidad,
por apoyarme en brindarme una
carrera académica que será para
toda mi vida y tener esa
herramienta que es importante
como ser humano, gracias por
cumplir con excelencia este
proyecto de tesis.

Sé que este camino no ha sido
fácil hasta ahora, pero gracias por
bendecirme a mí y a los demás

Índice General

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Índice General.....	v
Índice de Tablas	viii
Índice de Figuras.....	ix
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
CAPÍTULO 1. EL PROBLEMA	xi
1.1. Planteamiento problema:.....	1
1.2. Formulación de problema:	4
1.2.1. Problema general	4
1.2.2. Problemas específicos.....	4
1.3. Objetivo general y específicos:	5
1.3.1. Objetivo general.....	5
1.3.2. Objetivos específicos	5
1.4. Justificación:	7
1.4.1. Justificación teórica	7
1.4.2. Justificación metodológica	7
1.4.3. Justificación práctica.....	8
1.4.4. Justificación social.....	8
1.5. Delimitaciones de la investigación.....	9
1.5.1. Temporal.....	9
1.5.2. Espacial.....	9

1.5.3. Población o unidad de análisis	9
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....	10
2.1. Antecedentes:	10
2.1.1. Nacionales.....	10
2.1.2. Internacionales	12
2.2. Bases teóricas:	13
2.2.1. Hemodonantes	13
2.2.2. Centro de donación de hemodonantes	15
2.2.3. Nivel de satisfacción en hemodonantes	16
2.2.4. Calidad de atención en salud	17
2.2.5. Marco conceptual.....	20
2.3. Formulación de hipótesis	22
2.3.1. Hipótesis general.....	22
2.3.2. Hipótesis específicas.....	22
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA	23
3.1. Método de investigación:	23
3.2. Enfoque de investigación:	23
3.3. Tipo de estudio:.....	23
3.4. Diseño de investigación:	24
3.5. Población y criterios de selección:	24
3.6. Variables:.....	27
3.7. Procedimientos y técnicas:	28
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos:	29
3.9. Aspectos éticos y de integridad científica:	30

CAPÍTULO 4. RESULTADOS	33
4.1. Resultados	33
4.1.1. Análisis descriptivo de resultados.....	33
4.1.2. Prueba de hipótesis (Resultados inferenciales).....	40
4.1.3. Discusión de resultados	47
CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES	55
REFERENCIAS.....	57
ANEXOS	64

Índice de Tablas

Tabla 1. Operacionalización de las variables en estudio.....	27
Tabla 2. Nivel de satisfacción del hemodonante.....	33
Tabla 3. Nivel de calidad de atención percibida.	34
Tabla 4. Nivel de los servicios tangibles percibidos.	35
Tabla 5. Nivel de la fiabilidad percibida en el servicio.....	36
Tabla 6. Nivel de capacidad de respuesta del servicio.	37
Tabla 7. Nivel de seguridad del servicio profesional.	38
Tabla 8. Nivel de empatía profesional en el servicio.	39
Tabla 9. Prueba de normalidad de los datos de las variables y dimensiones.	41
Tabla 10. Correlación entre el nivel de satisfacción de los hemodonantes y la calidad de atención percibida.	42
Tabla 11. Correlación entre el nivel de satisfacción de los hemodonantes y los elementos tangibles del servicio.	43
Tabla 12. Correlación entre el nivel de satisfacción de los hemodonantes y la fiabilidad de atención en el servicio.	44
Tabla 13. Correlación entre el nivel de satisfacción de los hemodonantes y la capacidad de respuesta del servicio.	45
Tabla 14. Correlación entre el nivel de satisfacción de los hemodonantes y la seguridad de atención en el servicio.	46
Tabla 15. Correlación entre el nivel de satisfacción de los hemodonantes y la empatía profesional en el servicio.	47

Índice de Figuras

Figura 1	Distribución porcentual del nivel de satisfacción del hemodonante.....	33
Figura 2	Distribución porcentual del nivel de calidad de atención percibida.....	34
Figura 3	Distribución porcentual del nivel de servicios tangibles percibidos.	35
Figura 4	Distribución porcentual del nivel de fiabilidad en el servicio.....	36
Figura 5	Distribución porcentual del nivel de capacidad de respuesta del servicio.	37
Figura 6	Distribución porcentual del nivel de seguridad del servicio profesional. .	38
Figura 7	Distribución porcentual del nivel de empatía profesional en el servicio. .	39

Resumen

La donación de sangre constituye un reto global por las desigualdades en cobertura, accesibilidad y calidad de los servicios. La OMS (2025) estima que, se recolectan 120 millones de unidades anuales, la mayor parte proviene de países de altos ingresos. En América, la OPS (2023) identifica avances en campañas, pero persisten limitaciones en gestión de calidad y sistemas de hemovigilancia. En la realidad peruana, MINSA (2025) reconoce que 76% y 80% de las donaciones siguen siendo por reposición, reflejándose una débil consolidación de donaciones voluntarias. El estudio propuso el objetivo de identificar cómo se relaciona el nivel de satisfacción de hemodonantes respecto de la calidad de atención en un centro de donación de Lima Metropolitana, considerando las dimensiones del modelo SERVPERF: tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. La investigación fue cuantitativa, básica y de nivel correlacional, con una muestra no probabilística elegida por conveniencia de donantes que cumplan con determinados criterios. Se empleó encuestas estructuradas adaptada de instrumentos previos, validada por expertos conocedores y la aplicación de una prueba piloto. Realizar el análisis de datos fue a través de estadística descriptiva y correlación de Pearson o Spearman. El nivel de satisfacción en hemodonantes relaciona directa y significativamente con la calidad de atención en un centro de donación de Lima Metropolitana ($r .463$; $p < .001$), conforme mejoren las capacidades y disposiciones profesionales, materiales e instalaciones para atender en los servicios de donaciones.

Palabras clave: hemodonante, satisfacción del usuario, calidad en la atención, SERVPERF, fiabilidad, tangibles, capacidad de respuesta, atención, empatía, pacientes, servicios de salud.

Abstract

Blood donation presents a global challenge due to inequalities in coverage, accessibility, and quality of services. The WHO (2025) estimates that 120 million units are collected annually, most of which come from high-income countries. In the Americas, the PAHO (2023) identifies progress in campaigns, but limitations persist in quality management and hemovigilance systems. In Peru, the Ministry of Health (MINSA, 2025) acknowledges that between 76% and 80% of donations are still replacement donations, reflecting a weak consolidation of voluntary donations. This study aimed to identify how blood donor satisfaction relates to the quality of care at a donation center in Metropolitan Lima, considering the dimensions of the SERVPERF model: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The research was quantitative, basic, and correlational, using a non-probability convenience sample of donors who met specific criteria. Structured surveys, adapted from previous instruments and validated by experts, were used, along with a pilot test. Data analysis was performed using descriptive statistics and Pearson or Spearman correlation. The level of satisfaction among blood donors is directly and significantly related to the quality of care at a donation center in Metropolitan Lima ($r = .463$; $p < .001$), as the professional capabilities and resources, materials, and facilities for providing donation services improve.

Keywords: blood donor, user satisfaction, quality of care, SERVPERF, reliability, tangibles, responsiveness, care, empathy, patients, services of salud.

CAPÍTULO 1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento problema:

Mundialmente, el proceso de donar sangre sigue representando un reto en aspectos de cobertura, equidad y calidad del servicio. Para la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2025), anualmente se obtienen alrededor de 118,5 mill. de unidades de sangre, sin embargo, el 40% de estas donaciones proviene de naciones con altos ingresos, que solo constituyen el 16% de la población mundial. Esta distribución desigual crea dificultades en la planificación del sistemas de salud, particularmente en regiones en los que se presenta bajos o medios ingresos. Además, existe una notable dependencia de las donaciones por reposición o remuneradas en diversos contextos, lo que limita la seguridad y la sostenibilidad del suministro (OMS, s.f.). Investigaciones recientes evidencian que, un donante satisfecho es fuertemente influenciada por la calidad de servicios ofrecidos, como la disminución del tiempo de espera, el trato del personal y la claridad de la información proporcionada. Cuando estos aspectos se mejoran, aumenta considerablemente la intención de volver a donar, lo que refuerza el compromiso del donante (Kabrah et al., 2023; Senavirathna, 2024). Según los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS) en el ODS 3 que se refiere a salud y bienestar, la meta de lograr este indicador es el acceso a servicios de salud seguros, eficaces y de calidad.

En la región de América, los últimos informes mostrados por la Organización Panamericana de la Salud (OPS) reconocen que, hacia 2023 se obtuvieron >9,2

mill. de unidades de sangre, representando un aumento del 15,5% en comparación con 2020, lo cual es un reflejo de los esfuerzos de recuperación tras la pandemia y las campañas de concienciación sobre la donación. No obstante, a pesar de este progreso, solo aproximadamente el 56,8 % de estas unidades fueron donadas de manera voluntaria y sin compensación, lo que muestra que todavía existen desafíos para lograr el objetivo de conseguir un 100 % de donaciones altruistas y regulares que se recomienda a nivel mundial. Asimismo, la región presenta notables desigualdades entre países, con un promedio de 16 donaciones por cada 1000 personas, aunque varios países se encuentran por debajo de esta medida (OPS, 2025)

En el contexto de Perú, los informes del Ministerio de Salud indican que la obtención de sangre sigue dependiendo mayoritariamente de las donaciones por reposición, para el año 2024, la cifra total llegó a 481,232 unidades, pero solo el 20% de estas eran donaciones voluntarias (MINSA, 2025). Poniendo en evidencia que, la ausencia de un sistema consolidado que se base en donaciones voluntarias no remuneradas, tal como se recomienda a nivel internacional. Además, diferentes informes destacan insuficiencias de calidad en la atención a los donantes, relacionadas con el poco acceso a los puntos de extracción, esperas largas, infraestructura inadecuada y escasez de información previa y posterior a la donación (MINSA, 2024). Estas deficiencias afectan de manera concreta la satisfacción de los donantes y limitan las posibilidades de que se conviertan en donantes habituales.

Aunque algunas áreas del país han mostrado altos niveles de donaciones voluntarias (por ejemplo, San Martín con casi el 99,9 % de donaciones en 2024,

y otras como Loreto, Tumbes y Cajamarca con cifras sobresalientes), en muchas regiones todavía predominan las donaciones de reposición, esto evidencia desigualdades dentro de las prácticas de donación (MINSA, 2025). Estudios e informes han indicado también carencias en la calidad de los servicios que se encargan de recibir donaciones de sangre en Perú, como el acceso limitado a los puntos de donación, largas esperas, infraestructura inadecuada y falta de información clara para los donantes antes y después del proceso, estas deficiencias afectan negativamente la satisfacción de quienes donan y pueden disminuir las posibilidades de que se conviertan en donantes habituales; estudios previos han señalado que una buena percepción de la calidad en los servicios, incluyendo factores como trato al cliente, los tiempos de espera y claridad de información, está fuertemente relacionada con una mayor disposición a donar en el futuro (OPS, 2025).

La situación problemática relacionada con satisfacción en los donantes de sangre y calidad de los servicios en un centro de donación muestra escenarios donde se unen desigualdades a nivel global, diferencias a nivel regional y desafíos a nivel local. Optimizar la experiencia del donante, asegurar un servicio de alta calidad y fomentar la donación voluntaria son pasos cruciales para reforzar la seguridad transfusional y garantizar la sostenibilidad del sistema en Perú.

En resumen, la donación de sangre en el Perú es una realidad del problema que se caracteriza porque existe una proporción menor de donantes voluntarios, esto enmarca la dependencia de la donación por reposición sobre todo en contextos urbanos como Lima Metropolitana. Esto se hace grave ya que existe

deficiencia en la calidad de la atención que perciben los donantes en centros de donación (tiempo de espera prolongado, infraestructura inadecuada, información insuficiente) creándose insatisfacción y reduciendo la intención de regresar para lograr un sistema sostenible basado en donantes voluntarios regulares y no remunerados. A pesar de la evidencia internacional se demuestra que se relaciona calidad en el servicio ofrecido y la satisfacción del donante, en lo local existe un vacío de estudios empíricos que hayan analizado esta situación en Lima Metropolitana, por lo que es necesario el desarrollo del estudio a fin de poder valorar los niveles de satisfacción de hemodonantes y reconocer la relación de esta variable respecto de la calidad de la atención para poder generar evidencia científica y contribuir a mejorar el servicio de donación de sangre y fortalecimiento del sistema de donación en Perú.

1.2. Formulación de problema:

1.2.1. Problema general

¿Qué relación existe entre el nivel de satisfacción en hemodonantes y la calidad de atención en un centro de donación de Lima Metropolitana?

1.2.2. Problemas específicos

¿Qué relación existe entre el nivel de satisfacción en hemodonantes y la dimensión tangible de la calidad de atención en un centro de donación?

¿Qué relación existe entre el nivel de satisfacción en hemodonantes y la dimensión fiabilidad de la calidad de atención en un centro de donación?

¿Qué relación existe entre el nivel de satisfacción en hemodonantes y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención en un centro de donación?

¿Qué relación existe entre el nivel de satisfacción en hemodonantes y la dimensión seguridad de la calidad de atención en un centro de donación?

¿Qué relación existe entre el nivel de satisfacción en hemodonantes y la dimensión empatía de la calidad de atención en un centro de donación?

1.3. Objetivo general y específicos:

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el nivel de satisfacción en hemodonantes y la calidad de atención en un centro de donación de Lima Metropolitana.

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar la relación entre el nivel de satisfacción en hemodonantes y la dimensión tangible de la calidad de atención.

Determinar la relación entre el nivel de satisfacción en hemodonantes y la dimensión fiabilidad de la calidad de atención.

Determinar la relación entre el nivel de satisfacción en hemodonantes y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención.

Determinar la relación entre el nivel de satisfacción en hemodonantes y la dimensión seguridad de la calidad de atención.

Determinar la relación entre el nivel de satisfacción en hemodonantes y la dimensión empatía de la calidad de atención.

1.4. Justificación:

1.4.1. Justificación teórica

Teóricamente, la investigación proporcionará evidencia empírica sobre la conexión entre calidad en la atención percibida y grado de satisfacción que perciben los donantes, variables que en la literatura internacional han mostrado un impacto considerable en la retención y repetición de las donaciones (Kabrah et al., 2023; Senavirathna, 2024). Además, esta investigación permitirá comparar modelos teóricos de satisfacción de quienes acuden a los servicios de salud con la realidad del sistema de transfusiones en Perú, lo que enriquecerá el marco conceptual actual y ofrecerá insumos para futuras investigaciones enfocadas en la calidad y seguridad transfusional.

1.4.2. Justificación metodológica

En el enfoque de metodología, la justificación se basa en utilizar un enfoque cuantitativo para evaluar las percepciones de los donantes de sangre mediante herramientas estandarizadas, lo que permitirá crear indicadores confiables sobre satisfacción y calidad de atención. También, la investigación ofrecerá un diseño que podrá replicarse en otros centros de donación en el país, facilitando comparaciones entre instituciones y el seguimiento constante de calidad en los servicios. De este modo, la investigación no solo tendrá relevancia a nivel local, sino que se convertirá en una efectiva herramienta de metodología valiosa a fin de mejorar la gestión de la calidad transfusional en contextos similares.

1.4.3. Justificación práctica

La importancia del ámbito práctico, pues ayudará a detectar de modo objetivo las debilidades y fortalezas que se manifiestan en los procedimientos de atención a los donantes en centros de donación en Lima Metropolitana. Con estos datos, se podrán crear estrategias que busquen mejorar la experiencia del donante y lograr la optimización al administrar el recurso humano y material, además de fortalecer la lealtad de los donantes voluntarios. Por lo tanto, los resultados contribuirán a aumentar la disponibilidad de sangre segura y en el momento adecuado, un aspecto crítico para el manejo de emergencias médicas, cirugías y tratamientos de enfermedades que necesitan transfusiones frecuentes.

1.4.4. Justificación social

Socialmente la justificación se fundamenta en que el acceso a sangre segura es un derecho fundamental relacionado con la salud pública. En Perú, la dependencia de donaciones por reposición (aproximadamente 76-80% en 2023-2024) limita la disponibilidad constante de sangre (MINSA, 2024, 2025). Evaluar y mejorar la satisfacción de los hemodonantes facilita el avance hacia un modelo de donación voluntaria, no remunerada y repetida, que es el estándar recomendado por la OMS (2025). Así, la investigación tendrá un impacto positivo en la comunidad, aumentando los niveles de confianza de los ciudadanos en el sistema y contribuyendo a salvar vidas gracias a un suministro de sangre más seguro y oportuno.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

La investigación se ejecuta en el periodo comprendido entre 2025 a 2026

1.5.2. Espacial

Lima Metropolitana

1.5.3. Población o unidad de análisis

Hemodonantes en Centro de Donación de Lima Metropolitana

CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes:

2.1.1. Nacionales

Quispe (2021) desarrolló un estudio en el que se propuso como finalidad establecer el grado de satisfacción del donante en el Hosp. Nacional “2 de Mayo”, ubicado en Lima. Fue seleccionada la metodología de enfoque descriptivo, cuantitativo, y de transversal, y se utilizó una encuesta estructurada que se aplicó a 200 donantes. Los datos obtenidos indicaron que un 62,5% reconocen un elevado grado de satisfacción en relación al servicio que reciben, mientras que un 37,5% se categorizó como moderadamente satisfecho. Se llegó a la conclusión de que la percepción de calidad en la atención afecta directamente la disposición de donantes para volver a donar nuevamente.

Ramírez (2022) elaboró una tesis en el Hospital Regional de Lambayeque, cuyo propósito fue analizar la conexión entre calidad de servicios y lealtad entre donantes de un banco de sangre. La investigación utilizó el diseño correlacional, abarcando a 150 donantes mediante cuestionarios validados. Al analizar los resultados se interpreta que existe relación positiva y significativa ($r=0,71$; $< 0,001$) entre variables consideradas en el estudio. La conclusión permite incidir que, la mejora de los procedimientos de atención eleva la probabilidad de donaciones recurrentes.

En la Univ. San Agustín de Arequipa, el investigador Paredes (2020) buscó analizar la percepción de satisfacción entre los donantes de sangre voluntarios. Este estudio fue de carácter cuantitativo y descriptivo, aplicado a una muestra

de 120 donantes. Los hallazgos mostraron que el 58% refirió un alto nivel de satisfacción, mientras que un 42% manifestó insatisfacción, principalmente debido a los tiempos prolongados que se da al momento de la espera. Se concluyó que la gestión adecuada del tiempo es clave para optimizar la experiencia de los donantes.

Delgado (2023) buscó reconocer si existe relación entre calidad del servicio proporcionado e intención de volver a donar en un hospital ubicado en la ciudad de Trujillo. Se utilizó el enfoque correlacional, y la muestra estuvo compuesta por 180 participantes. Resultó de la investigación que, el 67% de los encuestados consideró la atención como de buena calidad, encontrándose además una correlación significativa ($r=0,65$; $< 0,01$) entre la satisfacción y la probabilidad de repetir la donación. La conclusión fue que la confianza y un trato humanizado influyen en la recurrencia de los donantes.

Por último, Torres (2024) realizó una tesis en un centro de salud en Lima Metropolitana cuyo propósito fue identificar los componentes relacionados con el nivel de satisfacción de los hemodonantes. El método utilizado fue analítico, con una muestra de 140 donantes. Se observó que la satisfacción estaba significativamente relacionada con la atención que brindó el personal de salud presente en el momento de la donación ($\chi^2=15,7$; $p<0,001$) y con las instalaciones del centro ($\chi^2=12,3$; $p=0,002$). La conclusión fue que una atención integral de calidad es vital para una percepción favorable de los donantes.

2.1.2. Internacionales

En Brasil, Santos et al. (2021) investigaron la satisfacción del donante en bancos de sangre en la ciudad de São Paulo. El objetivo fue evaluar la calidad percibida mediante un estudio transversal en 300 donantes. Los resultados mostraron que el 70,2% reportó alta satisfacción, siendo el factor más valorado la atención personalizada. Se concluyó que la empatía demostrada por el personal representa el elemento primordial para poder lograr la retención de donantes.

En México, Hernández y López (2022) realizaron una investigación en el Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán, el objetivo del estudio buscó realzar un análisis de cómo se relacionan la satisfacción y la recurrencia en donantes. La metodología fue correlacional, aplicada a 250 donantes. Del estudio resultó que, el 68% de los donantes manifestó intención de volver a donar, correlacionada significativamente con la satisfacción percibida ($r=0,74$; $p<0,001$). Se concluyó que mejorar la atención repercute directamente en la disponibilidad de sangre.

En España, Martínez et al. (2020) evaluaron la percepción que se tiene sobre la calidad en el servicio brindado para donación de sangre en la Comunidad de Madrid. Se aplicó una encuesta SERVQUAL a 220 donantes en un diseño descriptivo transversal. Los hallazgos indicaron que el 64% de los donantes se encontraba satisfecho, aunque señalaron deficiencias en tiempos de espera y comodidad de las instalaciones. El estudio concluye que, la infraestructura representa un componente crítico en el logro de la satisfacción del donante.

En Chile, Rojas y Fuentes (2021) proponen un estudio desarrollado en el Hospital Clínico de la Universidad de Chile cuyo objetivo fue realizar una medición acerca de la percepción de calidad de la atención en 180 donantes. Basado en el método descriptivo correlacional. A partir de este resultado, se evidencia que, el 72% reportó un alto nivel de satisfacción alta, asociada al buen trato y orientación brindada. Se concluyó que la humanización de la atención es un factor decisivo para lograr fidelización en la donación.

En Colombia, Gómez y Torres (2023) realizaron un estudio en el Banco de Sangre de Bogotá con el fin de identificar cuáles fueron los elementos que influyeron sobre la satisfacción de los donantes. La investigación fue analítica, con 210 participantes. A partir de los resultados mostrados se puede reconocer que, la satisfacción estuvo asociada significativamente con el tiempo de espera ($\chi^2=14,5$; $p=0,001$) y con la confianza en los procedimientos de bioseguridad ($\chi^2=11,2$; $p=0,003$). Se concluyó que optimizar procesos logísticos y garantizar seguridad impacta directamente en la disposición a repetir la donación.

2.2. Bases teóricas:

2.2.1. Hemodonantes

Los donantes de sangre representan un grupo diverso, cuya implicación se debe a una combinación de intereses altruistas, sociales y funcionales. Investigaciones recientes evidencian que las razones para donar varían, abarcando desde motivaciones prosociales como el deseo de ayudar, hasta incentivos comunitarios y una comunicación pública eficaz; además, elementos como la edad y la experiencia previa afectan la probabilidad de volver a donar,

entender las razones y obstáculos es esencial para crear tácticas que mejoren la retención de donantes y la seguridad en el suministro de sangre (Gasparović Babić, 2024; Moshe, 2025).

La satisfacción de los donantes con el procedimiento de donación, que incluye aspectos como el tiempo de espera, el trato que reciben de parte del profesional de salud, la infraestructura y del lugar y la claridad de la información, se relaciona estrechamente con su voluntad de donar en el futuro: los donantes que están más contentos con su experiencia tienen mayor probabilidad de regresar, mientras que experiencias negativas pueden disminuir la retención y perjudicar la imagen del centro, evaluar el grado de satisfacción e implementar mejoras continuas en la experiencia del donante es una estrategia reconocida para asegurar un abastecimiento constante de sangre (Senavirathna et al., 2024).

Las impresiones sobre la calidad del sistema sanitario y la confianza en instituciones del sector salud influyen en la disposición a donar. Se sugiere que, en entornos donde la confianza en la atención médica es limitada, la disposición a participar tiende a disminuir; en contraste, campañas que promueven la transparencia y la seguridad aumentan la donación voluntaria, la relación entre confianza, calidad percibida y comportamiento de donación es especialmente importante en análisis comparativos y en estrategias de comunicación pública (Graf, 2024; Hoorn et al., 2024).

2.2.2. Centro de donación de hemodonantes

Los bancos y/o centros de sangre necesitan integrar aspectos técnicos con atención al donante: adoptar buenas prácticas en la elección de donantes, marcaje y manejo de componentes sanguíneos; y, al mismo tiempo, enfocarse en procesos que mejoren la experiencia del donante (recepción, evaluación, donación, recuperación y comunicación de resultados), se debe considerar que, la fusión de calidad técnica y atención centrada en el donante resulta crucial a fin de poder asegurar que se ejerza bajo estándares de seguridad las transfusiones y fomentar la lealtad de los donantes (Shahin et al. , 2025; OMS, 2025). Los parámetros de calidad en los centros de donación abarcan el respeto a normas de selección y separación, seguimiento de procesos, tiempos de respuesta en atención, registros y reportes sobre incidentes, así como la satisfacción del donante. Programas de mejora continua, auditorías internas y certificaciones incrementan la seguridad de los componentes y fortalecen la confianza entre los donantes; por ello, muchos centros valoran tanto medidas clínicas como indicadores de experiencia del donante/paciente (Priya et al., 2025; MDPI, 2024).

La promoción de donaciones voluntarias y el avance en calidad han sido cuestiones prioritarias para organismos de la región; no obstante, los retos continúan (dependencia de donantes de reposición, variabilidad regional en la cobertura de tamizaje y brechas en la comunicación con donantes). Investigaciones recientes en Lima han abarcado desde la identificación fenotípica y la garantía en la calidad del proceso en el laboratorio hasta evaluar el impacto de la pandemia en la frecuencia de donaciones, lo que resalta la

importancia de enfoques integrales que unan técnica, gestión y atención centrada en el donante (Yovera et al. , 2025; OPS, 2025).

2.2.3. Nivel de satisfacción en hemodonantes

El término satisfacción corresponde a un elemento clave que permite medir la calidad de servicios en el sector salud. Según lo que se ha encontrado en la investigación, se define como el resultado de comparar lo que los usuarios esperaban con lo que realmente experimentaron en la atención recibida. En el contexto de los hemodonantes, esta percepción es especialmente delicada, dado que donar sangre involucra tanto aspectos técnicos como emociones. Por lo tanto, el contento del donante no solo garantiza su participación voluntaria en el futuro, sino que también fomenta la lealtad hacia el centro de donación (Martínez-García et al. , 2022).

Dentro del sector salud, la satisfacción resulta un elemento íntimamente ligado a factores como la confianza en el personal, la seguridad del proceso, la amabilidad en el trato, a la infraestructura física y al tiempo de espera. En los bancos de sangre, estos aspectos son particularmente importantes, ya que el acto de donar está motivado por razones altruistas que deben ser apoyadas por una experiencia de servicio satisfactoria (Angue y Tchouamou, 2024). Diversas investigaciones han evidenciado que los donantes satisfechos tienden a donar nuevamente, en contraste, las experiencias negativas pueden disminuir la posibilidad de que regresen y también impactar negativamente en la demanda de transfusiones (Mera-Peñañiel et al. , 2024).

En Perú, estudios recientes han validado la existencia de relación específica entre satisfacción de los hemodonantes y su percepción sobre la calidad de la atención. Por ejemplo, en la ciudad de Chicla se encontró que la dimensión de empatía fue la que más influyó en la satisfacción, seguida por la fiabilidad y la seguridad, lo que indica que los aspectos relacionales y humanos son cruciales en la experiencia del donante (UCLACH, 2024).

La satisfacción en los hemodonantes se entiende como una respuesta tanto emocional como cognitiva frente a la experiencia de donar, donde se combinan elementos tangibles de atención y percepción subjetiva sobre atención y la confianza que proviene del personal en el sector salud.

2.2.4. Calidad de atención en salud

Acerca del término calidad de la atención de los servicios de salud está definido como el grado en que los servicios de salud incrementan la posibilidad de lograr resultados sanitarios esperados, de modo consciente con el conocimiento profesional que se encuentra vigente. Según la OPS (2023) la calidad de la atención no solo implica el enfoque desde la excelencia técnica, requiere además del reconocimiento de los niveles de calidez y eficiencia del servicio recibido.

En el contexto referido a los bancos de sangre en Lima, la calidad de atención asume una dimensión crítica, ya que los donantes no son personas que requieren de atención médica, sino que se refiere a personas altruistas que de manera voluntaria se acerca a brindar un servicio en solidaridad a quienes lo

necesiten, por lo que su experiencia representa una situación vital de fidelización y futura repetición del acto de donación (MINSA, 2024)

En el caso que se presenta se hará uso del Modelo SERVPERF, mismo que se encargará de la medición de calidad de los servicios, teoría desarrollada por Cronin y Taylor, bajo la premisa de que la calidad de la atención se encarga de medir el desempeño percibido tras hacer uso de un servicio.

SERVPERF en el ámbito de la salud en el Perú ha ganado relevancia en los últimos tiempos por su predictiva validez, un estudio realizado por Llenque (2024) sostiene que para medir las expectativas en servicios de salud resulta ser confuso, pero a través de este enfoque SERVPERF se puede evaluar el real desempeño para identificar las fallas operativas en centros de salud.

Este modelo sugiere que la calidad se percibe a través de cinco pilares o dimensiones entre ellos: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad en la respuesta, seguridad y empatía.

- Tangibles: se refieren a los equipos, infraestructuras, la limpieza, condiciones materiales o física del lugar y la apariencia del personal. Los servicios de salud, esta dimensión afecta la primera impresión de los usuarios, ya que representa el primer contacto visual que tiene con la institución (Vilca-Torres et al. , 2021).
- Fiabilidad: referido a la capacidad del servicio para efectuar lo prometido de modo preciso y constante. Para quienes donan sangre, esto implica confiar en que el procedimiento se llevará a cabo de manera correcta y sin que se ponga en riesgo la salud (Cajachagua y Quispe, 2022).

- Capacidad de respuesta: dimensión que hace alusión a la disponibilidad del personal para brindar atención rápidamente sobre las necesidades de los usuarios. En el entorno de donación de sangre, esto se relaciona con los tiempos de espera, la presencia del personal y la rapidez con la que se abordan las inquietudes del donante (Angue y Tchouamou, 2024).
- Seguridad: engloba la confianza que brinda el servicio respecto a la habilidad técnica del personal, la aplicación de protocolos establecidos y las medidas de higiene y bioseguridad. En los centros de donación, esta dimensión es fundamental, ya que el donante confía su salud al equipo médico (Mera-Peñafiel et al. , 2024).
- Empatía: implica el nivel de interés, amabilidad y atención individualizada hacia el usuario. La empatía se manifiesta en la habilidad del personal para establecer una conexión humana que fomente confianza y cercanía. En investigaciones sobre donación de sangre en Perú, se ha encontrado que esta dimensión tiene impactos significativos sobre la satisfacción de donantes (UCLACH, 2024).

En términos generales, sobre la calidad de atención se entiende como el proceso completo que no solo abarca recursos materiales y técnicos, sino también el trato humano y la interacción que se manifiesta entre personal y usuarios. La investigación indica que una mayor percepción de calidad en la atención se relaciona con los niveles superiores de satisfacción, resaltando la importancia al evaluar ambas variables de manera conjunta (Vásquez et al. , 2023).

2.2.5. Marco conceptual

- **Hemodonante:** Se denomina hemodonante a la persona que, de manera voluntaria o por reposición, acude al centro de salud con el propósito de donar sangre con fines terapéuticos. La literatura señala que la participación de los hemodonantes es un acto altruista que requiere condiciones de bioseguridad y un trato humanizado para garantizar su continuidad (Angue & Tchouamou, 2024).
- **Satisfacción del usuario:** Es la evaluación de tipo subjetivo que ejecuta un individuo acerca del servicio que recibe, comparando las expectativas previas con la percepción del desempeño real. En salud, constituye un indicador clave de calidad, asociado a la adherencia y lealtad de los usuarios (Martínez-García et al., 2022).
- **Calidad de atención:** Que engloba diversas características que permiten que un servicio de salud satisfaga las necesidades de los usuarios, integrando dimensiones técnicas, humanas y organizacionales. Se evalúa tanto desde la efectividad clínica como desde la percepción del paciente (Vasquez et al., 2023).
- **Modelo SERVPERF:** Instrumento desarrollado para medir calidad a partir del servicio, basado en la comparación de las expectativas y las percepciones del usuario. Se compone de las siguientes dimensiones (5): capacidad de respuesta, tangibles, fiabilidad, seguridad y empatía (Vilca-Torres et al., 2021).
- **Tangibles:** Corresponde a los elementos físicos que permiten a los usuarios percibir la calidad del servicio, como infraestructura, equipos médicos,

limpieza, señalización y la presentación de personal. Representan el componente más visible respecto a la calidad (Vilca-Torres et al., 2021).

- **Fiabilidad:** Hace referencia a la capacidad de un servicio para cumplir con lo prometido de forma consistente y precisa. En el contexto de hemodonación, implica garantizar un proceso seguro, estandarizado y sin errores (Cajachagua & Quispe, 2022).
- **Capacidad de respuesta:** Dimensión que se relaciona con la prontitud y la disposición del personal en la atención al usuario, resolver dudas y reducir tiempos de espera. Un servicio ágil incrementa la percepción de calidad (Angue & Tchouamou, 2024).
- **Seguridad en la atención:** Involucra la confianza generada en el usuario sobre las competencias de personal del sector salud, cumplimiento de protocolos y medidas de bioseguridad que reducen riesgos (Mera-Peñañiel et al., 2024).
- **Empatía:** Representa la actitud del personal de salud para ofrecer una atención efectiva y personalizada, comprensiva y respetuosa, generando confianza y satisfacción en los usuarios. Ha sido identificada como la dimensión más influyente en la satisfacción de hemodonantes en el Perú (UCLACH, 2024).
- **Experiencia del paciente/donante:** Se refiere al conjunto de percepciones y emociones que un usuario desarrolla a lo largo de su interacción con el sistema de salud, incluyendo factores técnicos, organizativos y relacionales. La experiencia global influye en la intención de volver a utilizar el servicio (Mera-Peñañiel et al., 2024).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa entre el nivel de satisfacción en hemodonantes y la calidad de atención en un centro de donación de Lima Metropolitana.

2.3.2. Hipótesis específicas

Existe una relación significativa entre el nivel de satisfacción en hemodonantes y la dimensión tangible de la calidad de atención.

Existe una relación significativa entre el nivel de satisfacción en hemodonantes y la dimensión fiabilidad de la calidad de atención en un centro de donación.

Existe una relación significativa entre el nivel de satisfacción en hemodonantes y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención en un centro de donación.

Existe una relación significativa entre el nivel de satisfacción en hemodonantes y la dimensión seguridad de la calidad de atención en un centro de donación.

Existe una relación significativa entre el nivel de satisfacción en hemodonantes y la dimensión empatía de la calidad de atención en un centro de donación.

CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA

3.1. Método de investigación:

El método estuvo basado en uno de tipo cuantitativo, cuyo objetivo fue medir de forma objetiva el grado de satisfacción de donantes y analizar el nivel de calidad del servicio a través de herramientas estructuradas.

El enfoque es no experimental, pues no se permite alterar ni manipular las variables consideradas, más bien se examinan los fenómenos como se van desarrollando en la realidad. Se utiliza un diseño transversal-correlacional, pues los datos se recopilan en un momento único y se busca el establecimiento de la relación variables que se tomó en cuenta en el estudio.

3.2. Enfoque de investigación:

La investigación realizada correspondió a una de enfoque cuantitativo, dado que busca la medición objetiva de las percepciones de los hemodonantes acerca de la calidad de atención y su percepción sobre el nivel de satisfacción, utilizando datos numéricos y análisis estadístico (Creswell & Creswell, 2023).

3.3. Tipo de estudio:

Se eligió el tipo básico, pues a partir del logro de los resultados pretenden contribuir a mejorar la calidad de los servicios en los centros de donación de sangre, aportando nuevo conocimiento. El nivel de la investigación fue correlacional pues pretendió establecer la magnitud y dirección de la relación

entre satisfacción de los donantes de sangre y la calidad de atención percibida (Quezada & Valenzuela, 2021).

3.4. Diseño de investigación:

Asimismo, representa un diseño correlacional ya que tiene como fin la determinación de la relación entre ambas variables sin manipularlas de manera experimental (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2022).

3.5. Población y criterios de selección:

La población se conformó por el total de los donantes de sangre que acuden al centro de donación de Lima Metropolitana en el periodo de recolección de datos. Se consideró una población finita (65 donantes por semana) tomando en cuenta que se recogerá información en un promedio de un mes, la población total estará representada por $(N) = 250$ donantes, que representan una población accesible para el desarrollo de la investigación.

Muestra y muestreo:

La muestra correspondió al tipo no probabilístico y elegida por conveniencia, seleccionando este método por la disponibilidad de los sujetos y la naturaleza del flujo en el centro de donación.

El tamaño muestral se logrará teniendo en cuenta, que en cada campaña, por cada semana se aproxima un promedio de 70 personas (10 donantes por día), a esto se considera la población total por mes de 250 donantes.

El tamaño de la muestra se determinación a través de despejar la fórmula de una población finita, del siguiente modo:

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

$$n = 109$$

Donde:

N = 250 Estimado de donadores mensuales

Z = 1.96 (95% de nivel esperado de confianza)

p = 0.5 y q = 0.5 (Cantidad máxima de variabilidad)

e = 0.05 (Indicador de error máximo que se permite)

se ha usado el cálculo de la muestra a través del uso de una fórmula a fin de garantizar que el número de donantes encuestados sea estadísticamente representativo respecto de la carga operativa del centro, reduciendo el nivel de error de estimación, siendo tomados en cuenta según su llegada al servicio.

Considerando como criterios de inclusión (donantes en mayoría de edad, que han completado el proceso de donación) y exclusión (donantes que no acepten participar o abandonen el procedimiento).

Los criterios de inclusión engloban los siguientes criterios:

- Se incluyó en el estudio los donantes voluntarios bajo las siguientes características: Donantes de sangre que tengan más de 18 años, personas a quienes se les comente sobre la importancia de la donación voluntaria, que hayan completado con éxito todas las etapas del proceso de donación de sangre, que incluyen el registro, la evaluación y la extracción, donantes que se presenten en el centro de donación de Lima Metropolitana dentro del

tiempo establecido para la recolecta de datos, quienes deseen participar en el estudio de forma voluntaria, firmando el formulario de consentimiento informado, donantes en estado físico y emocional adecuado para poder responder el cuestionario en el momento de la encuesta, donantes hablen español, para asegurar que comprendan correctamente las preguntas del cuestionario.

- Mientras que los criterios de exclusión serían: Donantes que sean menores de edad, donantes que no finalicen el proceso de donación de sangre por diversas razones (rechazo médico, desistimiento u otras), donantes que se nieguen a participar en el estudio o que no firmen el consentimiento informado, donantes que interrumpan el procedimiento de donación antes de que este finalice, donantes que sufran complicaciones médicas después de haber donado que les impidan responder el cuestionario, donantes que llenen el cuestionario de manera incompleta o inconsistente, lo cual podría afectar la validez de los datos recogidos.

3.6. Variables:

Tabla 1.

Operacionalización de las variables en estudio.

Variab.	Dimens.	Indic.	Escalas de medición
Satisfacción del hemodonante	Trato recibido	Percepción del respeto y amabilidad	Likert (1-5)
	Comodidad e infraestructura	Adecuación del ambiente físico	
	Información y orientación	Claridad de las indicaciones brindadas	
	Experiencia global	Valoración general del proceso	
Calidad de atención percibida (SERVPERF adaptado)	Tangibles	Limpieza, equipos, ambiente físico	1 = Muy en desacuerdo
	Fiabilidad	Cumplimiento del procedimiento, profesionalismo	2 = En desacuerdo
	Capacidad de respuesta	Rapidez, disposición y eficiencia	3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo
	Seguridad	Confianza y bioseguridad	4 = De acuerdo
	Empatía	Interés, trato humano y personalizado	5 = Muy de acuerdo

3.7. Procedimientos y técnicas:

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica principal será la encuesta, y se aplicarán cuestionarios estructurados de auto-reporte. Los instrumentos previamente validados en estudios previos, pasarán además por la validación por juicio de expertos.

Para medir la satisfacción, se empleará una escala tipo Likert adaptada de investigaciones previas en contextos de salud (Paredes et al., 2020).

Para la calidad de atención, se utilizará una versión adaptada del modelo SERVPERF, validado en estudios recientes en servicios sanitarios (Núñez, 2025).

El instrumento fue validado en el estudio de Núñez (2025) para medir la calidad de atención en los servicios y tras la aplicación de confiabilidad mostró un resultado de Alpha de Cronbach de ,905, logrado a través del programa SPSS que reconoce un nivel de confianza de 90.5% demostrándose consistencia interna.

Procedimiento

En primer lugar, se llevará a cabo la obtención de las autorizaciones necesarias ante la dirección del centro de donación de sangre, así como la validación del comité de ética, asegurando así que se respeten los principios éticos en las investigaciones de salud.

Luego, se hará la coordinación con el equipo responsable del área de donación para establecer horarios y condiciones adecuadas para la implementación del instrumento, evitando interferencias con las actividades de atención y con el bienestar de los donantes.

Durante la fase en que se recolectó la información, se comunicó entre los participantes de manera clara y sencilla el objetivo del estudio, el alcance y los beneficios que trae consigo el estudio, subrayando que al participar lo harán de modo voluntario, confidencial y anónimo. A los donantes que acepten participar se les pedirá que firmen el consentimiento de poderles tomar evidencia fotográfica antes de completar el cuestionario.

La encuesta se realizará de forma presencial al finalizar sus procesos de donación de sangre, en un ambiente en el que se garantice la privacidad del participante. El instrumento será administrado por el investigador o por personal adecuadamente capacitado, asegurando que los ítems sean comprendidos correctamente y evitando influir en las respuestas.

Una vez que se haya recolectado la información, los datos fueron revisados, colocados en código y almacenados en las bases de datos digital utilizando un programa estadístico, facilitando así su procesamiento y análisis. Por último, se garantizará un resguardo seguro de la información, asegurando la confidencialidad de la información y la exclusividad de su uso para propósitos académicos y científicos.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos:

En la primera fase, se procedió a la limpieza y codificación de los datos, revisando la consistencia, integridad y exhaustividad de los registros. Después, se estructuró la información en una base de datos digital para posteriormente realizar el análisis estadístico, entonces, para caracterizar la muestra, se aplicó el análisis estadístico descriptivo, haciendo uso de las frecuencias y los

porcentajes que requiere las variables cualitativas, lo cual permitió delinear el perfil de los hemodonantes y las características de las variables estudiadas.

Antes de realizar la prueba de hipótesis, se analiza la distribución de los datos mediante la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov (para muestras mayores a 50 participantes) la cual permitió identificar el estadístico inferencial más apropiado. Por cuanto, para estudiar esta relación entre satisfacción de donantes de sangre y calidad de atención, se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman ya que los datos no mostraron una distribución normal.

Además, los resultados obtenidos se presentaron en tabla y gráfico estadístico para hacer fácil la interpretación y el análisis, se estableció niveles de significancia estadística que correspondieron a $p = 0.05$.

3.9. Aspectos éticos y de integridad científica:

La investigación se llevará a cabo siguiendo los principios éticos de respeto, beneficio y equidad que se encuentran en la Declaración de Helsinki (Asociación Médica Mundial, 2013). Se asegurará la privacidad de la información, el anonimato de quienes participan y que la participación sea completamente voluntaria mediante el consentimiento informado.

Además, la investigación cumplirá con la legislación nacional actual relacionada con la protección de datos personales, en concordancia con lo establecido en la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, así como su reglamento aprobado mediante el Decreto Supremo N° 003-2013-JUS. Los datos recolectados se utilizarán exclusivamente con fines académicos y científicos, implementándose medidas tanto organizativas como técnicas para

garantizar su seguridad, evitando accesos no autorizados, así como pérdidas o usos indebidos de la información. Las bases de datos se alojarán en dispositivos seguros, con acceso limitado y no se compartirá información con terceros que no estén involucrados en la investigación.

Por otro lado, se busca adherirse a los principios éticos y de integridad científica, respetando a los participantes y asegurando la validez de los resultados:

a) Aprobación ética

- La investigación será evaluada para poder recibir aprobación de parte del Comité Institucional de Ética e Integridad Científica antes de comenzar.
- Se seguirán las normativas éticas correspondientes, tanto a nivel nacional como internacional.

b) Consentimiento informado

- Todos los participantes obtendrán información clara sobre las metas, metodologías, riesgos y beneficios del estudio.
- Se firmará un documento de consentimiento previo a su participación, de acuerdo con el Procedimiento del CIEIC.

c) Confidencialidad

- Los datos de los participantes que integraron el estudio fueron manejados de manera anónima o codificada.
- Se asegura un almacenamiento seguro de los datos, protegiendo la privacidad de los involucrados.

d) Selección de participantes

- La inclusión de participantes se llevará a cabo de forma equitativa, evitando cualquier tipo de discriminación o abuso.

e) Integridad científica

- Los datos serán recogidos y analizados con precisión, garantizando que los resultados presentados sean auténticos y correctos.
- Se mantendrá la prohibición de plagio, falsificación o invención de datos.

CAPÍTULO 4. RESULTADOS

4.1. Resultados

4.1.1. Análisis descriptivo de resultados

Descripción de: Satisfacción del hemodonante.

Tabla 2.

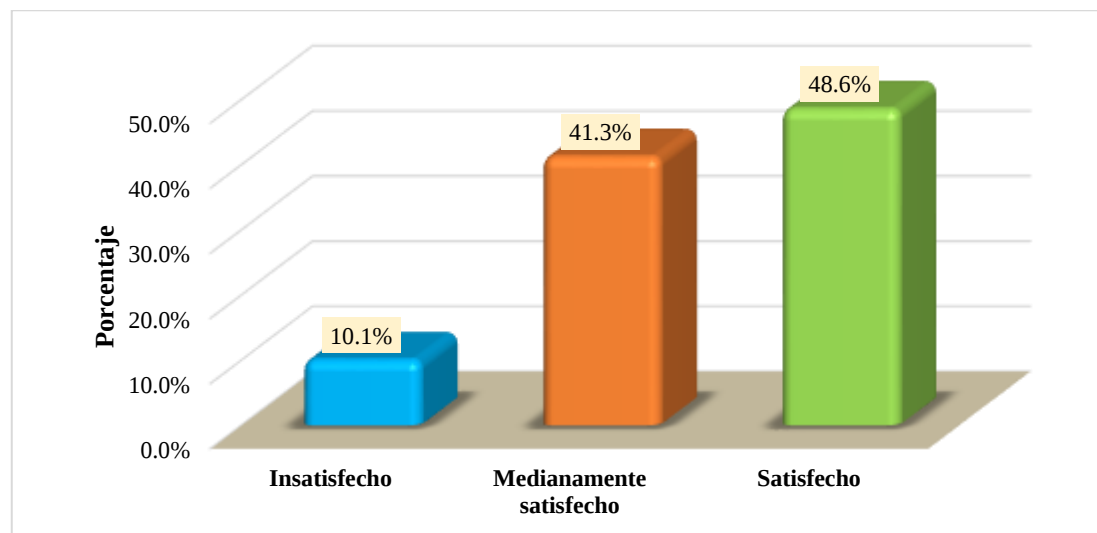
Nivel de satisfacción del hemodonante.

	<i>f</i>	%
*Insatisfecho	11	10,1%
*Medianamente satisfecho	45	41,3%
*Satisfecho	53	48,6%
Total	109	100,0%

Nota. A partir de los datos logrados del instrumento “Escala de Satisfacción del Hemodonante”.

Figura 1

Distribución porcentual del nivel de satisfacción del hemodonante.



Nota. Datos obtenidos del instrumento “Escala de Satisfacción del Hemodonante -ESH”.

De acuerdo con la tabla 2 y figura 1, del total de donantes de sangre que fueron encuestados en el centro de donación de Lima Metropolitana (n 109), el 48.6% (53) se muestran satisfechos con la atención prestada, el 41.3% (45) se encuentran medianamente satisfechos, mientras que el 10.1% (11) han mostrado insatisfacción por el servicio.

Descripción de: Calidad de atención percibida.

Tabla 3.

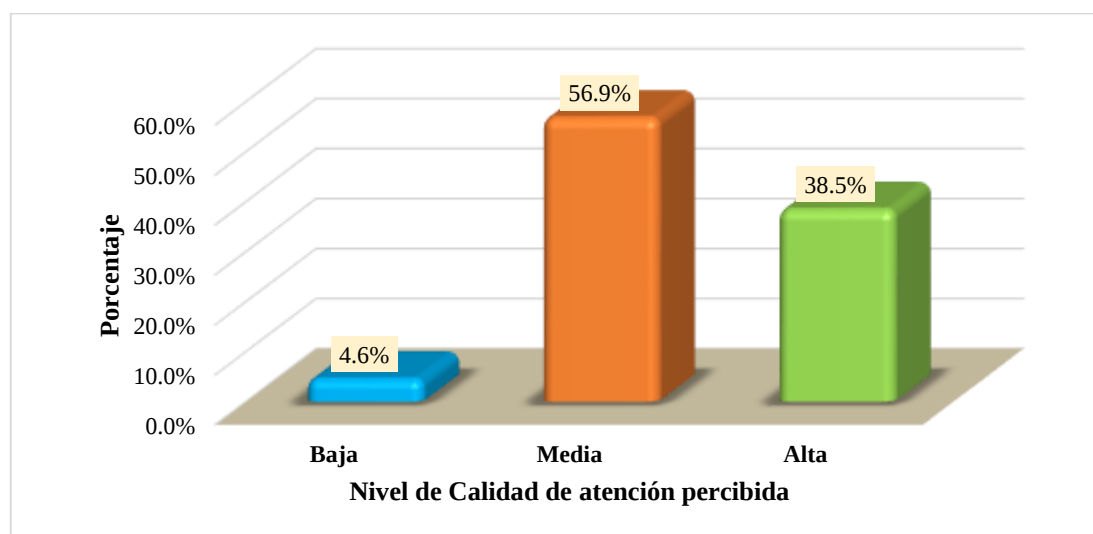
Nivel de calidad de atención percibida.

	<i>f</i>	%
*Baja	5	4,6%
*Media	62	56,9%
*Alta	42	38,5%
Total	109	100,0%

Nota. Datos obtenidos del instrumento “Escala de Calidad de Atención Percibida - ECAP”.

Figura 2

Distribución porcentual del nivel de calidad de atención percibida.



Nota. Datos obtenidos del instrumento “ECAP”.

Conforme la tabla y figura anterior, del total de donantes de sangre encuestados en el centro de donación de Lima Metropolitana (n 109), el 56.9% (62) califican en un nivel medio la calidad de atención recibida, el 38.5% (42) de los donantes perciben una alta calidad de servicio, y solo el 4.6% (5) perciben bajos niveles en la calidad de la atención.

Tabla 4.

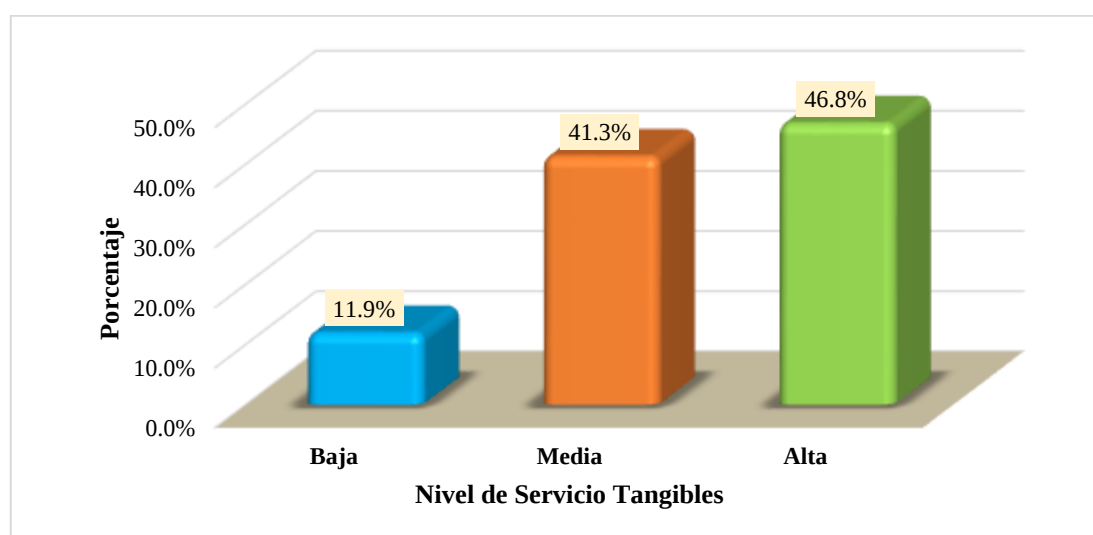
Nivel de los servicios tangibles percibidos.

Nivel	<i>f</i>	%
*Baja	13	11,9%
*Media	45	41,3%
*Alta	51	46,8%
Total	109	100,0%

Nota. Datos obtenidos del instrumento “ECAP”.

Figura 3

Distribución porcentual del nivel de servicios tangibles percibidos.



Nota. Datos obtenidos del instrumento “ECAP”.

La tabla 4 y figura 3, del total de donantes de sangre encuestados en el centro de donación de Lima Metropolitana (n 109), el 46.8% (51) califican en un nivel alto los elementos tangibles del servicio, el 41.3% (45) de los donantes perciben una calidad media de los servicios tangibles, mientras que el 11.9% (13) percibieron un bajo nivel de estos elementos.

Tabla 5.

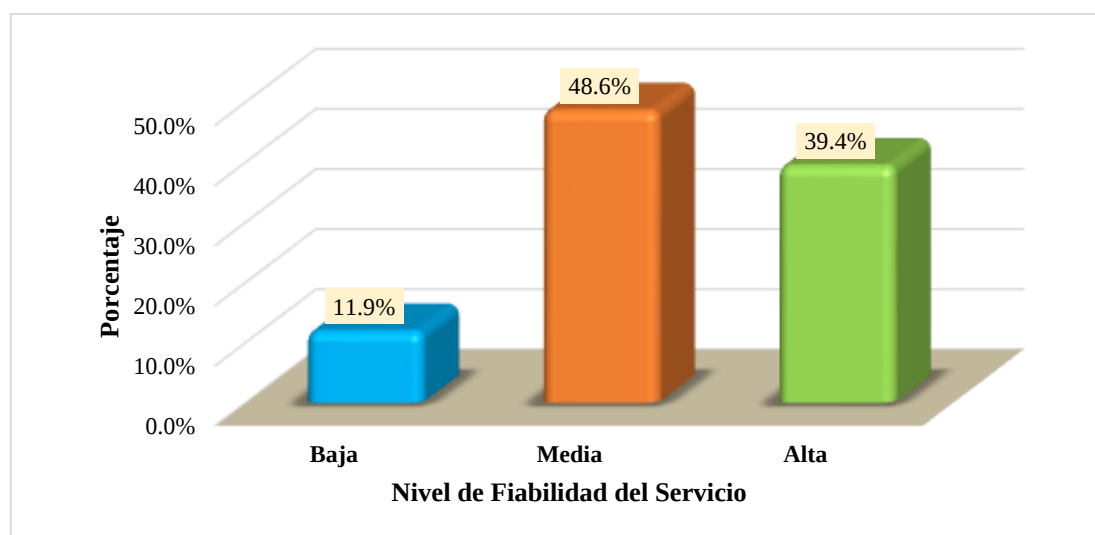
Nivel de la fiabilidad percibida en el servicio.

Nivel	<i>f</i>	%
*Baja	13	11,9%
*Media	53	48,6%
*Alta	43	39,4%
Total	109	100,0%

Nota. Datos obtenidos del instrumento “ECAP”.

Figura 4

Distribución porcentual del nivel de fiabilidad en el servicio.



Nota. Datos obtenidos del instrumento “ECAP”.

En la tabla 5 y figura 4, del total de donantes de sangre encuestados en el centro de donación de Lima Metropolitana (n 109), el 48.6% (53) califican en un nivel alto la fiabilidad de los servicios prestados, el 39.4% (43) de los donantes perciben una calidad media de la confiabilidad del servicio, mientras que el 11.9% (13) percibieron un bajo nivel de fiabilidad.

Tabla 6.

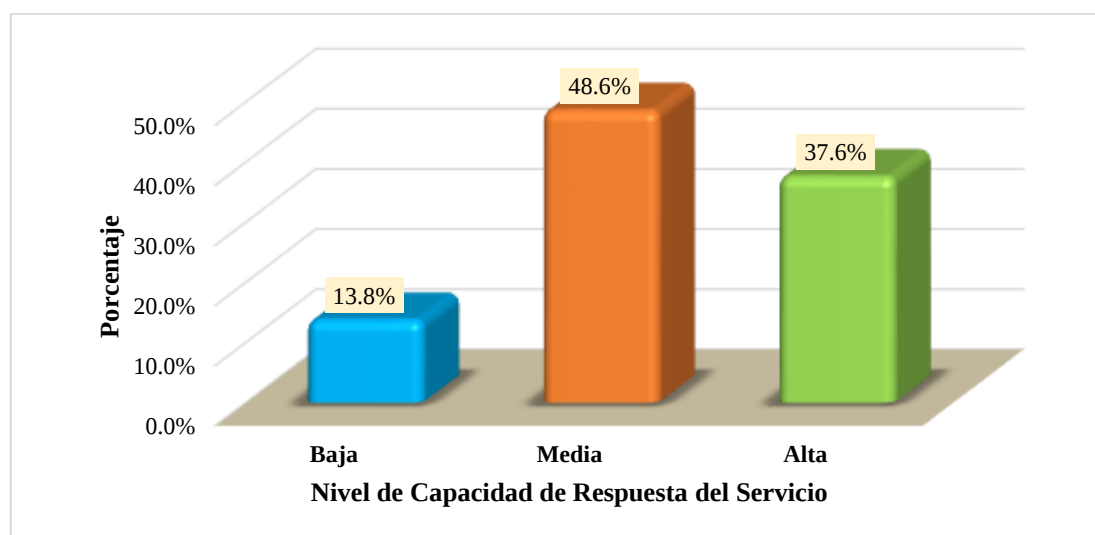
Nivel de capacidad de respuesta del servicio.

Nivel	<i>f</i>	%
*Baja	15	13,8%
*Media	53	48,6%
*Alta	41	37,6%
Total	109	100,0%

Nota. Datos obtenidos del instrumento “ECAP”.

Figura 5

Distribución porcentual del nivel de capacidad de respuesta del servicio.



Nota. Datos obtenidos del instrumento “ECAP”.

En la tabla 6 y figura 5, del total de donantes de sangre encuestados en el centro de donación de Lima Metropolitana (n 109), el 48.6% (53) califican en un nivel medio la capacidad de respuesta en los servicios recibidos, el 37.6% (41) de los donantes perciben una alta calidad de respuesta de los servicios, mientras que el 13.8% (15) percibieron un bajo nivel de capacidad de respuesta.

Tabla 7.

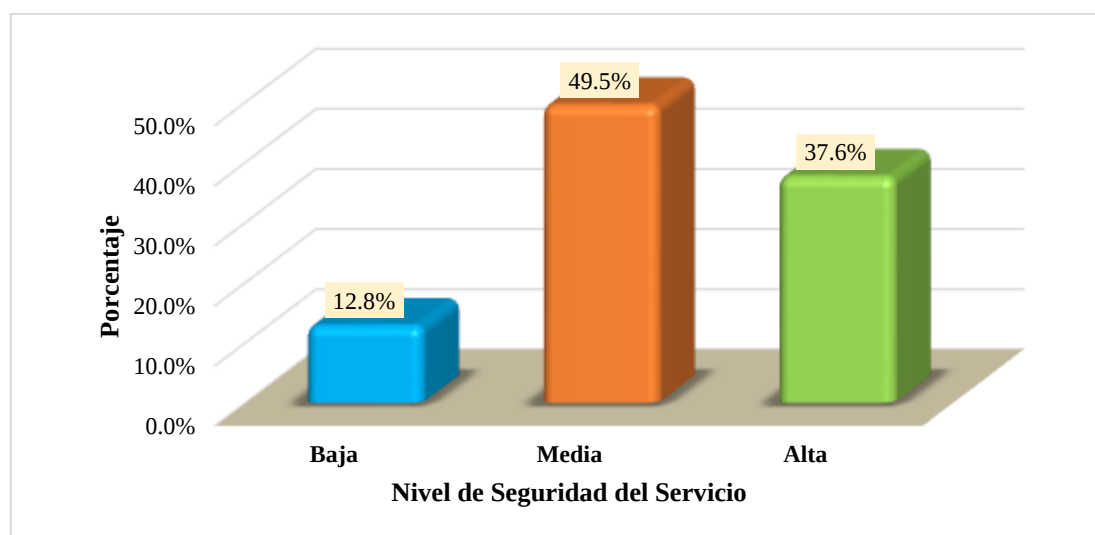
Nivel de seguridad del servicio profesional.

Nivel	<i>f</i>	%
*Baja	14	12,8%
*Media	54	49,5%
*Alta	41	37,6%
Total	109	100,0%

Nota. Datos obtenidos del instrumento “ECAP”.

Figura 6

Distribución porcentual del nivel de seguridad del servicio profesional.



Nota. Datos obtenidos del instrumento “ECAP”.

En la tabla 7 y figura 6, del total de donantes de sangre encuestados en el centro de donación de Lima Metropolitana (n 109), el 49.5% (54) califican en un nivel medio la seguridad de los servicios profesionales, el 37.6% (41) de los donantes perciben una alta seguridad en el servicio profesional, mientras que el 12.8% (14) percibieron un bajo nivel de seguridad.

Tabla 8.

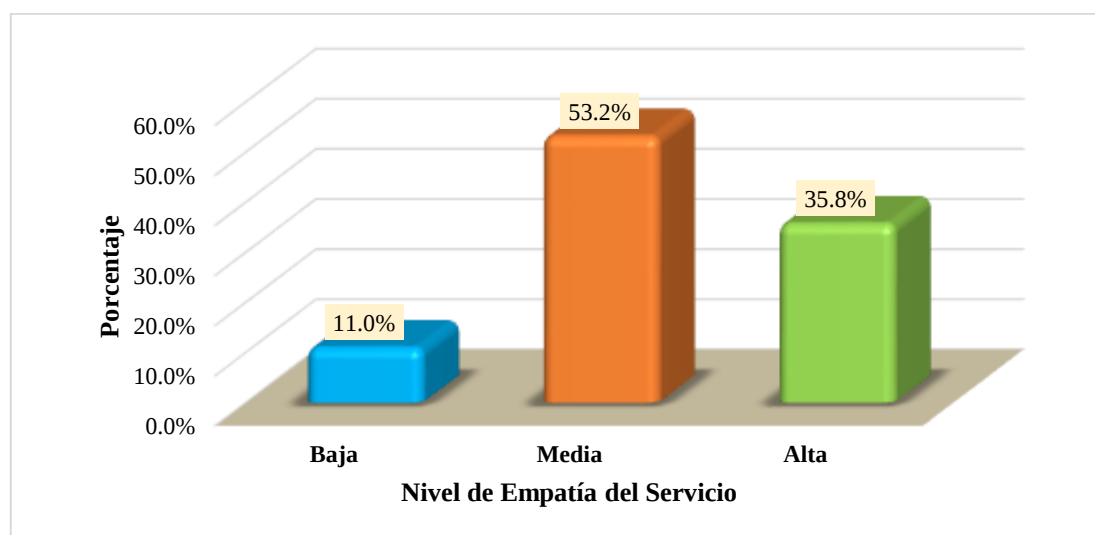
Nivel de empatía profesional en el servicio.

Nivel	<i>f</i>	%
*Baja	12	11,0%
*Media	58	53,2%
*Alta	39	35,8%
Total	109	100,0%

Nota. Datos obtenidos del instrumento “ECAP”.

Figura 7

Distribución porcentual del nivel de empatía profesional en el servicio.



Nota. Datos obtenidos del instrumento “ECAP”.

En la tabla 7 y figura 6, del total de donantes de sangre encuestados en el centro de donación de Lima Metropolitana (n 109), el 53.2% (58) califican en un nivel medio la empatía de los profesionales en el servicio prestado, el 35.8% (39) de los donantes perciben una alta empatía profesional, mientras que el 11.0% (12) percibieron un bajo nivel de empatía.

4.1.2. Prueba de hipótesis (Resultados inferenciales)

Evaluación de normalidad de los datos.

Para evaluar el comportamiento de los datos recaudados en las variables y dimensiones se aplicó la prueba de bondad de ajuste Kolmogorov Sminov, toda vez, que la muestra supera 50 personas en estudio, estando conformada por 109 donantes.

La decisión de aceptar el supuesto de normalidad estuvo sujeta a un p-valor ≥ 0.05 , refiriendo la aplicación del estadístico correlacional paramétrico r de Pearson; por el contrario, se rechaza el supuesto de normalidad al encontrar un p-valor < 0.05 , refiriendo la aplicación del coeficiente correlacional no paramétrico rho de Spearman.

Tabla 9.*Prueba de Normalidad*

Variab. y Dimens.	Kolmogorov - Smirnov ^a		
	<i>Estadíst.</i>	<i>gl</i>	<i>p</i>
VX. Satisfacción del hemodonante	.308	109	< .001
VY. Calidad de atención percibida	.341	109	< .001
DY1. Dimens.Tangibles	.297	109	< .001
DY2. Dimens.Fiabilidad	.266	109	< .001
DY3. Dimens.Capacidad de respuesta	.261	109	< .001
DY4. Dimens.Seguridad	.268	109	< .001
DY5. Dimens.Empatía	.293	109	< .001

Nota. a. Corrección - Lilliefors

En los resultados de la tabla 9, se obtuvo para la variable Satisfacción del hemodonante y Calidad de atención percibida un estadístico de Kolmogorov Smirnov con valor de significancia $p < .001$, por tanto, al no superar el margen de error establecido ($p\text{-valor} < 0.05$) se tomó la decisión de rechazar el supuesto de normalidad, en efecto, se aplicó el estadístico correlacional no paramétrico de rho de Spearman, además recomendado para variables con medidas ordinales.

Contraste de hipótesis.

Prueba de hipótesis general:

Tabla 10.

Correlación entre el nivel de satisfacción de los hemodonantes y la calidad de atención percibida.

		Calidad de atención percibida	
		Coef. Correlac.	.463**
Rho de Spearman	Satisf. del hemodonante	<i>P</i>	<.001
		<i>n</i>	109

Nota. ** $p < .001$ * $p < .005$

En los resultados de la prueba de hipótesis general presentados en la tabla 10, el estadístico de rho de Spearman arrojó un coeficiente correlacional positivo moderado $r .463$ y un valor de significancia $p < .001$ menor al margen de error establecido ($p\text{-valor} < 0.05$), por cuanto, se tomó la decisión de rechazar la H_0 y aceptar la H_1 , confirmando la existencia de una relación significativa y directamente proporcional entre el nivel de satisfacción en hemodonantes y la calidad de atención en un centro de donación de Lima Metropolitana.

Prueba de hipótesis específica 01:

Tabla 11.

Correlación entre el nivel de satisfacción de los hemodonantes y los elementos tangibles del servicio.

		Tangibles	
Rho de Spearman	Satisf. del hemodonante	Coef. Correlac.	.439**
		p	<.001
		n	109

Nota. ** $p < .001$ * $p < .005$

En los resultados de la primera prueba de hipótesis específica presentados en la tabla 11, el estadístico de rho de Spearman arrojó un coeficiente correlacional positivo moderado $r .439$ y un valor de significancia $p < .001$ menor al margen de error establecido ($p\text{-valor} < 0.05$), por cuanto, se tomó la decisión de rechazar la H_0 y aceptar la H_1 , confirmando la existencia de una relación significativa y directamente proporcional entre el nivel de satisfacción en hemodonantes y la dimensión tangible de la calidad de atención.

Prueba de hipótesis específica 02:

Tabla 12.

Correlación entre el nivel de satisfacción de los hemodonantes y la fiabilidad de atención en el servicio.

		Fiabilidad	
Rho de Spearman	Satisf. del hemodonante	Coef. Correlac.	.422**
		p	<.001
		n	109

Nota. ** $p < .001$ * $p < .005$

En los resultados de la segunda prueba de hipótesis específica presentados en la tabla 12, el estadístico de rho de Spearman arrojó un coeficiente correlacional positivo moderado $r .422$ y un valor de significancia $p < .001$ menor al margen de error establecido ($p\text{-valor} < 0.05$), por cuanto, se tomó la decisión de rechazar la H_0 y aceptar la H_1 , confirmando la existencia de una relación significativa y directamente proporcional entre el nivel de satisfacción en hemodonantes y la dimensión fiabilidad de la calidad de atención en un centro de donación.

Prueba de hipótesis específica 03:

Tabla 13.

Correlación entre el nivel de satisfacción de los hemodonantes y la capacidad de respuesta del servicio.

		Capacidad de respuesta	
Rho de Spearman	Satisf. del hemodonante	Coef. Correlac.	.445**
		p	<.001
		n	109

Nota. ** $p < .001$ * $p < .005$

En los resultados de la tercera prueba de hipótesis específica presentados en la tabla 13, el estadístico de rho de Spearman arrojó un coeficiente correlacional positivo moderado $r .445$ y un valor de significancia $p < .001$ menor al margen de error establecido ($p\text{-valor} < 0.05$), por cuanto, se tomó la decisión de rechazar la H_0 y aceptar la H_1 , confirmando la existencia de una relación significativa y directamente proporcional entre el nivel de satisfacción en hemodonantes y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención en un centro de donación.

Prueba de hipótesis específica 04:

Tabla 14.

Correlación entre el nivel de satisfacción de los hemodonantes y la seguridad de atención en el servicio.

		Seguridad	
		<i>Coefficiente de correlación</i>	.431**
Rho de Spearman	Satisf. del hemodonante	<i>p</i>	<.001
		<i>n</i>	109

Nota. ** $p < .001$ * $p < .005$

En los resultados de la cuarta prueba de hipótesis específica presentados en la tabla 14, el estadístico de rho de Spearman arrojó un coeficiente correlacional positivo moderado $r .431$ y un valor de significancia $p < .001$ menor al margen de error establecido ($p\text{-valor} < 0.05$), por cuanto, se tomó la decisión de rechazar la H_0 y aceptar la H_1 , confirmando la existencia de una relación significativa y directamente proporcional entre el nivel de satisfacción en hemodonantes y la dimensión seguridad de la calidad de atención en un centro de donación.

Prueba de hipótesis específica 05:

Tabla 15.

Correlación entre el nivel de satisfacción de los hemodonantes y la empatía profesional en el servicio.

		Empatía	
Rho de Spearman	Satisf. del hemodonante	Coef. Correlac.	.458**
		p	<.001
		n	109

Nota. ** $p < .001$ * $p < .005$

En los resultados de la quinta prueba de hipótesis específica presentados en la tabla 15, el estadístico de rho de Spearman arrojó un coeficiente correlacional positivo moderado $r .458$ y un valor de significancia $p < .001$ menor al margen de error establecido ($p\text{-valor} < 0.05$), por cuanto, se tomó la decisión de rechazar la H_0 y aceptar la H_1 , confirmando la existencia de una relación significativa y directamente proporcional entre el nivel de satisfacción en hemodonantes y la dimensión empatía de la calidad de atención en un centro de donación.

4.1.3. Discusión de resultados

En el estudio titulado “Nivel de satisfacción en hemodonantes y calidad de atención en un centro de donación de Lima Metropolitana en 2026”, se logró demostrar que la institución debe orientar sus esfuerzos para garantizar una prestación de servicios de calidad, ya que, estas medidas contribuyen a que los

donantes de sangre se sientan satisfechos con la atención y puedan volver a participar en futuras donaciones.

En este sentido, conforme a los hallazgos del objetivo general, se determinó que el 48.6% de los donantes de sangre se encuentran satisfechos con los servicios recibidos en un centro de donación de Lima Metropolitana, mientras que la calidad de atención fue calificada en un nivel medio por el 56.9% de los donadores, percepciones que permitieron contrastar que el nivel de satisfacción en hemodonantes se relaciona directamente con la calidad de atención, habiéndose obtenido una correlación positiva moderada $r = .463$ y estadísticamente significativa $p < .001$. Este alto grado de satisfacción de los donantes también fue confirmado a nivel nacional por Quispe (2021) en el 62.5% de los donantes de un hospital de Lima, y por Paredes (2020) en el 58.0% de donadores evaluados en Arequipa. Por su parte, en Trujillo, Delgado (2023) encontró una buena calidad de atención percibida por el 67% de los donantes, correlacionada significativamente con los niveles de satisfacción y la probabilidad de repetir la donación ($r=0,65$; $< 0,01$).

Estos resultados demuestran que la satisfacción de los hemodonantes esta sujeta a las capacidades y disposiciones de los servicios ofrecidos por el centro de donantes para satisfacer sus expectativas, siendo que, a medida que se desarrolle una buena atención profesional, con eficiente organización de las actividades y adecuados equipos, insumos y herramientas en las áreas, se espera que la satisfacción de los donantes aumente, retornando al centro en otra oportunidad, tal como lo sustenta Quispe (2021), quien subraya que la percepción de calidad se asocia directamente con la disposición de continuar

donando. Igualmente desde la perspectiva mexicana, Hernández y López (2022) sostienen que mejorar la atención repercute directamente en la disponibilidad de sangre ($r=0,74$; $p<0,001$).

En cuanto al primer objetivo específico, se determinó en el estudio que el 46.8% de los donadores de sangre se encuentran altamente satisfechos con los elementos tangibles presentes en los servicios, lo cual permitió contrastar la primera hipótesis específica bajo la obtención de un coeficiente correlacional positivo moderado $r .439$ y estadísticamente significativo $p< .001$, confirmando que el nivel de satisfacción de los hemodonantes se relaciona directamente con la dimensión tangible de la calidad de atención. Lo cual concuerda con el estudio de Torres (2024) en Lima, quien observó que la satisfacción de los donantes estaba significativamente relacionada con las instalaciones del centro ($\chi^2=12,3$; $p=0,002$).

Estos hallazgos refieren que la percepción de satisfacción de los donantes se debe en cierta medida a las condiciones en que se encuentran las instalaciones del centro, la actualización y estados de los equipos utilizados en la atención, así como, la vestimenta del personal, hecho que afianza lo encontrado por Martínez et al. (2020) en España, quien demostró que la infraestructura es un factor crítico en la satisfacción del donante.

Conforme al segundo objetivo específico, en la investigación se develó que el 48.6% de los donadores de sangre se encuentran medianamente satisfechos con la fiabilidad ofrecida por los profesionales en los servicios, lo cual permitió contrastar la segunda hipótesis específica mediante la obtención de un coeficiente correlacional positivo moderado $r .422$ y estadísticamente

significativo $p < .001$, confirmando que el nivel de satisfacción de los hemodonantes se relaciona directamente con la dimensión fiabilidad de la calidad de atención. Hallazgos similares a la experiencia de Colombia, donde Gómez y Torres (2023) encontraron que la satisfacción de los donantes se asocia directamente con la confianza en los procedimientos de bioseguridad ($\chi^2=11,2$; $p=0,003$).

Estas evidencias muestran que la percepción de satisfacción de los donantes se va creando a medida que observan una preparación adecuada del personal en el ejercicio de sus funciones y el cumplimiento oportuno de sus labores, evidencias que consolidan lo encontrado por Delgado (2023) en Trujillo, quien refiere que la confianza durante los procesos de donación es indispensable para que vuelvan a donar sangre.

De acuerdo con el tercer objetivo específico, los resultados del estudio mostraron que el 48.6% de los donantes se encuentran medianamente satisfechos con la capacidad de respuesta ofrecida por los profesionales, lo cual, permitió contrastar la tercera hipótesis específica mediante un coeficiente correlacional positivo moderado $r .445$ y estadísticamente significativo $p < .001$, confirmando así que el nivel de satisfacción de los hemodonantes se relaciona directamente con la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención. Siendo esto avalado en el estudio de Ramírez (2022) en Lambayeque, quien develó que la mejora de los procedimientos de atención eleva la probabilidad de donaciones recurrentes ($r=0,71$; $< 0,001$). Asimismo, Paredes (2020) afianza estos hallazgos en Arequipa, al comprobar que la gestión adecuada del tiempo es clave para optimizar la experiencia de los

donantes, ya que, el 42% manifestó insatisfacción, principalmente debido a los largos tiempos de espera.

Mediante estos resultados se develó que el estado de satisfacción de los donantes de sangre se encuentra expuesto a la celeridad de los procesos de atención en los servicios de donación, siendo que, las largas colas de espera, la lentitud en las actividades y la aplicación de registros complejos, demandan mayor disponibilidad de tiempo de las personas para poder donar sangre, lo cual afecta su estado de ánimo e incentiva el deseo de no volver al centro, tal como se percibe en España y Colombia, donde Martínez et al. (2020) y Gómez y Torres (2023) respectivamente demostraron que la satisfacción de los donantes se ve afectada significativamente por deficiencias en los tiempos de espera ($p=0,001$).

En referencia al cuarto objetivo específico, los hallazgos del estudio revelaron que el 49.5% de los donantes se encuentran medianamente satisfechos con la seguridad laboral ofrecida por los profesionales, lo cual permitió contrastar la cuarta hipótesis específica bajo un coeficiente correlacional positivo moderado $r .431$ y estadísticamente significativo $p < .001$, que permitió confirmar que el nivel de satisfacción de los hemodonantes se relaciona directamente con la dimensión seguridad de la calidad de atención. Coincidiendo con la investigación de Torres (2024) en Lima, quien observó que la satisfacción de los donantes estaba significativamente relacionada con la atención brindada por el personal de salud ($\chi^2=15,7$; $p<0,001$). Igualmente, se concuerda con la experiencia de Brasil, donde Santos et al. (2021) mostraron que el 70,2% de

los donantes reportaron alta satisfacción debido principalmente a la atención personalizada.

Bajo estos hallazgos se precisa que la percepción de satisfacción de los donantes se afianza por el hecho de sentirse seguros de los protocolos y orientaciones de atención recibidas de los profesionales durante el proceso de donación, siendo congruente con el caso de estudio de Chile, donde Rojas y Fuentes (2021) evidenciaron que la alta satisfacción reportada por el 72% de los donantes se asoció directamente al buen trato y la orientación brindada por los profesionales.

Finalmente, en el quinto objetivo específico, se develó en el estudio que el 53.2% de los donantes se encuentran medianamente satisfechos con la empatía ofrecida por los profesionales, permitiendo contrastar la cuarta hipótesis específica al confirmar mediante un coeficiente correlacional positivo moderado $r .458$ y estadísticamente significativo $p < .001$ que el nivel de satisfacción de los hemodonantes se relaciona directamente con la dimensión empatía de la calidad de atención, lo cual, coincide con el estudio de Santos et al. (2021) en Brasil, quien refiere que la empatía del personal es un elemento central para la retención de donantes.

Al respecto, las evidencias apuntan a que la satisfacción de los donadores se ve beneficiada o afectada por la actitud que muestren los profesionales durante su atención, un trato respetuoso, cordial y de interés genera buena confianza en los donantes, lo contrario podría perjudicar la estabilidad de la persona y por ende su bienestar, reafirmando así lo encontrado por Delgado (2023) en Trujillo y por Rojas y Fuentes (2021) en Chile, quienes evidenciaron que la

humanización de la atención es un factor decisivo para lograr fidelización en la donación.

El estudio se ve limitado en la evaluación subjetiva de las variables satisfacción y calidad de atención, por cuanto, es necesario reforzar el análisis de esta situación en el campo para evaluar objetivamente los factores que intervienen directamente en la atención de los donantes, a fin, de identificar los aspectos de mayor necesidad u otros que no están involucrados en el enfoque de esta investigación y que también pueden influir en la percepción de satisfacción, tales como, la gestión de los recursos institucionales, la cultura de los donadores, la identidad de los profesionales, el clima institucional, entre otros. En este sentido, los hallazgos refieren implicaciones prácticas de mejoras a ser consideradas para su aplicación por el centro de donantes de Lima Metropolitana. Conforme a los elementos tangibles, a medida que el centro hospitalario mantenga en buen funcionamiento las áreas de atención, ofreciendo instalaciones cómodas y adecuadas, equipos y herramientas de innovación tecnológica, además, de promover la buena presencia de los profesionales, se lograría satisfacer muchos de los requerimientos esperados por los pacientes durante el proceso de donación. Referente a la fiabilidad del servicio, el centro debe garantizar la formación continua de los profesionales de salud mediante planes y enlaces de capacitación, se espera una mejor calidad de atención durante sus funciones, lo cual se traduce en un mayor nivel de satisfacción para los hemodonantes.

Es importante que la institución garantice flujos de trabajos acorde a sus capacidades de respuesta, sin saturar la demanda en las áreas, a fin de evitar

retrasos en los procesos de atención y afectar la satisfacción de los donantes. Asimismo, respecto a la seguridad de la atención, mientras los profesionales del servicio de donación garanticen una buena comunicación a los pacientes, se les informe adecuadamente sobre las medidas de seguridad, resaltando las indicaciones preventivas previas y posteriores al acto de donación, se esperaría que este proceso no perjudique el bienestar del donante, evitando que se sienta traumatado y así pueda volver a donar. Y finalmente, es fundamental que se promueva un trato empático e humanizado en los profesionales que ofrecen asistencia a los donantes, reforzando sus actuaciones mediante charlas y talleres motivacionales y de atención al usuario.

CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES

1. Acerca del nivel de satisfacción se concluye que, en hemodonantes se encuentra directa y significativamente relacionado con la calidad de atención en un centro de donación de Lima Metropolitana ($r .463$; $p < .001$), conforme mejoren las capacidades y disposiciones profesionales, materiales e instalaciones para atender en los servicios de donaciones, se espera cubrir las expectativas de los donantes y enaltecer su satisfacción durante la experiencia de donación, garantizando su recurrencia.
2. Se concluye que el nivel de satisfacción de los donantes de sangre se relaciona directa y significativamente con los elementos tangibles dispuestos para la atención de los donadores en el servicio ($r .439$; $p < .001$), siendo que, la garantía de una buena infraestructura y equipos de atención hospitalaria promueve una buena percepción de satisfacción en el donante.
3. Se concluye que el grado de satisfacción de los hemodonantes se relaciona directa y significativamente con la fiabilidad ofrecida por los profesionales en la atención de los servicios ($r .422$; $p < .001$), es decir, mientras más se observe una preparación y cumplimiento de los profesionales de salud durante los procesos de donación, mayor será el valor de satisfacción que los donantes crearan sobre el servicio.
4. Se concluye que la satisfacción de los donantes se relaciona directa y significativamente con la capacidad de respuesta ofrecida por los profesionales durante el ejercicio de sus actividades ($r .445$; $p < .001$), toda vez, que una buena celeridad de los procesos de atención brindada por el personal en los servicios

de donación beneficia la satisfacción del donante incentivando su deseo de volver.

5. Se concluye que la satisfacción de los hemodonantes presenta una relación directa y significativa con la seguridad laboral ofrecida por los profesionales durante el proceso de donación ($r .431$; $p < .001$), por cuanto, mientras se refuercen los protocolos y orientaciones de atención al donante se espera mejoras en los niveles de satisfacción del donante por sentirse seguro y confiado.
6. Sobre el nivel de satisfacción de los donadores de sangre se concluye que se mantiene una relación directa y significativa con la empatía ofrecida por los profesionales en los servicios de atención ($r .458$; $p < .001$), dado que, la manifestación de una adecuada actitud profesional durante la asistencia al donante contribuye a garantizar la estabilidad de los donantes haciendo que se sientan satisfechos con el servicio prestado.

REFERENCIAS

- Angue, C., & Tchouamou, D. (2024). Blood donors' satisfaction assessment: an application of the SERVQUAL model in a low-income country. *International Journal of Sociology and Social Policy*, 44(11/12), 1457–1473.
<https://doi.org/10.1108/IJSSP-04-2024-0158>
- Cajachagua, D., & Quispe, A. (2022). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en un hospital de Lima Metropolitana. *Revista de Ciencias de la Salud*, 20(2), 112–121. <https://doi.org/10.15381/rcs.v20i2.22944>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (6th ed.). SAGE Publications.
- Delgado, L. (2023). *Calidad del servicio y retorno en donantes de sangre en un hospital de Trujillo* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV.
- Gasparović Babić, S. (2024). *Donación voluntaria de sangre en la atención médica moderna: Tendencias y desafíos*. *Diagnostics*, 5(4), 52. Recuperado de <https://www.mdpi.com/2673-3986/5/4/52>
- Gómez, R., & Torres, D. (2023). *Factores asociados a la satisfacción en donantes de sangre en Bogotá* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Colombia]. Repositorio Institucional.
- Graf, C. (2024). *Cómo la confianza pública y la calidad de la atención sanitaria se relacionan con el comportamiento de donación de sangre*. *Journal of Health Psychology*, 29(4), 560–575. <https://doi.org/10.1177/13591053231175809>

- Hernández, J., & López, P. (2022). *Satisfacción y recurrencia de donantes en el Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán* [Tesis de maestría, UNAM]. Repositorio UNAM.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2022). *Metodología de la investigación* (7.^a ed.). McGraw-Hill.
- Kabrah, S. M., Bahatheg, R. O., Alharbi, R. A., Alnasyan, M. S., & Alkhaldi, T. M. (2023). The quality of blood donation services and its association with donor trust and loyalty. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(15), 6543. <https://doi.org/10.3390/ijerph20156543>
- Llenque-Siancas, A. (2024). Calidad de atención percibida y satisfacción del usuario en servicios de hematología: Una revisión sistemática. *Revista de Gestión en Salud*, 12(1), 45-58.
- Martínez, A., Pérez, L., & Suárez, C. (2020). *Calidad del servicio en donación de sangre en la Comunidad de Madrid* [Tesis doctoral, Universidad Complutense de Madrid]. E-Prints Complutense.
- Martínez-García, E., Fernández-Monclús, E., & Lizalde-Gil, J. (2022). Service quality and emotions in blood donation: Effects on donor loyalty. *Transfusion Clinique et Biologique*, 29(3), 220–227. <https://doi.org/10.1016/j.tracli.2022.07.007>
- Mera-Peñafiel, R., Hernández, L., & Muñoz, J. (2024). Quality of health services and patient satisfaction in hemodialysis units: A correlational study. *Enfermería Nefrológica*, 27(1), 45–53. <https://doi.org/10.1016/j.enfnfr.2023.11.004>

- Ministerio de Salud del Perú [MINSA]. (2024). *Manual de Organización y Funciones de los Bancos de Sangre y Hemoterapia*. Pronahebas.
- Ministerio de Salud. (2024). *Informe de evaluación institucional 2023*. MINSA.
<https://www.minsa.gob.pe/Recursos/OTRANS/14Informes/pei/Informe%20de%20evaluacion%20institucional%20MINSA%202023.pdf>
- Ministerio de Salud. (2025, junio 14). *Donación de sangre: Durante 2024 se recolectaron 481,232 unidades; solo el 20% de donantes fueron voluntarios* [Nota de prensa]. Gobierno del Perú.
<https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/1120860-donacion-de-sangre-solo-el-20-de-donantes-son-voluntarios>
- Ministerio de Salud. (2025, mayo 24). *Orgullo nacional: región San Martín lidera en donación de sangre con el 69.9% de voluntarios*. [Nota de prensa]. Gobierno del Perú. https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/1174278-orgullo-nacional-region-san-martin-lidera-en-donacion-de-sangre-con-el-99-9-de-voluntarios?utm_source=chatgpt.com
- Miranda, P., Silva, G., & Torres, C. (2022). Adaptación del modelo SERVQUAL en servicios de salud: Evidencia de validez y confiabilidad. *Revista de Calidad en la Atención Sanitaria*, 34(2), 75–83.
<https://doi.org/10.1016/j.cali.2022.01.004>
- Núñez, E. (2025) *La calidad de los servicios de atención en salud y la satisfacción del beneficiario de la IAFAS del Ejército del Perú, Lima 2024*. Universidad San Ignacio de Loyola. chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/923921c1-c99d-4069-abbb-a6a5ce5c6d1d/content

Omaish, R. S., et al. (2024). *Encuesta sobre conocimiento y actitud hacia la donación de sangre entre donantes*. SAGE Open Medicine, 12, Artículo 20503121241259340. <https://doi.org/10.1177/20503121241259340>

Organización Mundial de la Salud. (2025, 30 de mayo). *Seguridad y disponibilidad de la sangre (Hoja informativa)*. Recuperado de <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/blood-safety-and-availability>

Organización Panamericana de la Salud & Asociación Americana de Bancos de Sangre (AABB). (2025, 18 de junio). *La donación voluntaria de sangre aumenta en América Latina y el Caribe: Informe de la OPS*. Recuperado de <https://www.aabb.org/news-resources/news/article/2025/06/18/paho-report--voluntary-blood-donation-increases-in-latin-america-and-the-caribbean>

Organización Panamericana de la Salud [OPS]. (2023). *Estrategia regional para la mejora de la calidad en la prestación de servicios de salud*. Washington, D.C.

Paredes, M. (2020). *Satisfacción de donantes de sangre voluntarios en Arequipa* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín]. Repositorio UNSA.

Paredes, M., Quispe, J., & Ramírez, K. (2020). Nivel de satisfacción en donantes de sangre: Validación de un cuestionario para hospitales peruanos. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 37(4), 623–630. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2020.374.4987>

- Quezada, P., & Valenzuela, A. (2021). Diseños correlacionales en investigación en salud: Consideraciones metodológicas. *Revista Chilena de Salud Pública*, 25(3), 201–210. <https://doi.org/10.5354/0719-5281.2021.60233>
- Quispe, J. (2021). *Nivel de satisfacción de donantes de sangre en el Hospital Dos de Mayo* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Cybertesis UNMSM.
- Ramírez, K. (2022). *Calidad de atención y fidelización de donantes de sangre en Lambayeque* [Tesis de maestría, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio USS.
- Rojas, F., & Fuentes, M. (2021). *Percepción de calidad en donantes de sangre en un hospital universitario de Chile* [Tesis de maestría, Universidad de Chile]. Repositorio Uchile.
- Santos, V., Oliveira, R., & Silva, L. (2021). *Satisfacción de donantes en un banco de sangre de São Paulo* [Tesis de maestría, Universidade de São Paulo]. Repositorio USP.
- Senavirathna, S. K., et al. (2024). *Comparación de la satisfacción de los donantes entre campañas de donación internas y móviles*. *Global Journal of Transfusion Medicine*, 2024. Recuperado de https://journals.lww.com/gjtm/fulltext/2024/09020/comparison_of_donor_satisfaction_between_in_house.11.aspx
- Shahin, D., et al. (2025). *Evaluación interna de la calidad de los componentes sanguíneos en un centro de atención terciaria*. *Scientific Reports*. Recuperado de <https://www.nature.com/articles/s41598-025-17334-1>

Torres, A. (2024). *Factores asociados al nivel de satisfacción de hemodonantes en Lima Metropolitana* [Tesis de maestría, Universidad Privada del Norte].

Repositorio UPN.

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. (2024). *Calidad de atención y satisfacción de los hemodonantes en un hospital de Chimbote* [Tesis de licenciatura]. Repositorio ALICIA.

https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UWIE_5b27ba42c6a2edd3ee629831c918b629

Vásquez, J., Ramírez, P., & Torres, L. (2023). Evaluación de la calidad percibida del servicio de salud mediante el modelo SERVQUAL: Estudio en hospitales públicos. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(7), 1119. <https://doi.org/10.3390/ijerph20071119>

Vilca-Torres, M., Castillo, A., & Pacheco, R. (2021). Dimensiones de la calidad de atención y su relación con la satisfacción del usuario en servicios de salud de Trujillo, Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 38(4), 587–594. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2021.384.6552>

World Health Organization. (2025). *Blood safety and availability*.

<https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/blood-safety-and-availability>

World Health Organization. (s. f.). *Blood transfusion safety*.

<https://www.who.int/health-topics/blood-transfusion-safety>

Yovera-Ancajima, C. del P. (2025). *Identificación fenotípica de grupos sanguíneos en donantes de sangre de tres hospitales de Lima*. *Revista biomédica*

(prepublicación). Recuperado de

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC11789512/>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: "Nivel de satisfacción en hemodonantes y calidad de atención en un centro de donación de Lima Metropolitana en 2026"

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
Problema general ¿Qué relación existe entre el nivel de satisfacción en hemodonantes y la calidad de atención en un centro de donación de Lima Metropolitana? Problemas específicos ¿Qué relación existe entre el nivel de satisfacción en hemodonantes y la dimensión tangible de la calidad de atención en un centro de donación? ¿Qué relación existe entre el nivel de satisfacción en hemodonantes y la dimensión fiabilidad de la calidad de atención en un centro de donación? ¿Qué relación existe entre el nivel de satisfacción en hemodonantes y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención en un centro de donación?	Objetivo general Determinar la relación entre el nivel de satisfacción en hemodonantes y la calidad de atención en un centro de donación de Lima Metropolitana. Objetivos específicos Determinar la relación entre el nivel de satisfacción en hemodonantes y la dimensión tangible de la calidad de atención. Determinar la relación entre el nivel de satisfacción en hemodonantes y la dimensión fiabilidad de la calidad de atención. Determinar la relación entre el nivel de satisfacción en hemodonantes y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención.	Hipótesis general Existe una relación significativa entre el nivel de satisfacción en hemodonantes y la calidad de atención en un centro de donación de Lima Metropolitana. Hipótesis específicas Existe una relación significativa entre el nivel de satisfacción en hemodonantes y la dimensión tangible de la calidad de atención. Existe una relación significativa entre el nivel de satisfacción en hemodonantes y la dimensión fiabilidad de la calidad de atención en un centro de donación. Existe una relación significativa entre el nivel de satisfacción en hemodonantes y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención en un centro de donación.	V1: Satisfacción del hemodonante Dimensiones e Indicadores: - Atención recibida - Trato del personal - Ambiente físico - Comodidad - Adecuación del ambiente - Información brindada - Claridad de la información del procedimiento - Tiempo de atención - Tiempo de espera percibido - Satisfacción global - Evaluación general del servicio	Tipo de investigación: Básica Modelo y Diseño: Hipotético - Correlacional Enfoque: Cuantitativo Población 150 donantes de sangre que acuden al centro de donación de Lima Metropolitana. Muestra: 109 donantes

¿Qué relación existe entre el nivel de satisfacción en hemodonantes y la dimensión seguridad de la calidad de atención en un centro de donación?	Determinar la relación entre el nivel de satisfacción en hemodonantes y la dimensión seguridad de la calidad de atención.	Existe una relación significativa entre el nivel de satisfacción en hemodonantes y la dimensión seguridad de la calidad de atención en un centro de donación.	V2: Calidad de atención percibida (SERVPERF adaptado) Dimensiones e indicadores: • Tangible • Condiciones de infraestructura • Equipamiento adecuado • Fiabilidad • Cumplimiento del procedimiento informado • Competencia del personal • Capacidad de respuesta • Rapidez de atención • Agilidad del proceso • Seguridad • Medidas de bioseguridad • Claridad en la información de riesgos • Empatía • Interés por el bienestar del donante • Trato amable y respetuoso	
¿Qué relación existe entre el nivel de satisfacción en hemodonantes y la dimensión empatía de la calidad de atención en un centro de donación?	Determinar la relación entre el nivel de satisfacción en hemodonantes y la dimensión empatía de la calidad de atención.	Existe una relación significativa entre el nivel de satisfacción en hemodonantes y la dimensión empatía de la calidad de atención en un centro de donación.		

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Escala valorativa
Satisfacción del hemodonante	Grado de conformidad o agrado que experimenta el donante de sangre respecto a la atención recibida durante el proceso de donación, considerando el trato, la información brindada y las condiciones del servicio (Paredes et al., 2020).	Se mide a través de la puntuación obtenida en la Escala de Satisfacción del Hemodonante, aplicada a donantes de sangre del centro de donación de Lima Metropolitana.	Atención recibida	Trato del personal	Ítem 1	Likert (1–5) 1 = Muy en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Muy de acuerdo	Satisfechos (> 60%)
			Ambiente físico	Comodidad y adecuación del ambiente	Ítem 2		Medianamente satisfechos (60%-40%)
			Información brindada	Claridad de la información del procedimiento	Ítem 3		Insatisfechos Satisfechos (< 40%)
			Tiempo de atención	Tiempo de espera percibido	Ítem 4		
			Satisfacción global	Evaluación general del servicio	Ítem 5		
Calidad de atención percibida	Percepción del usuario sobre el nivel de calidad del servicio recibido, en función del cumplimiento de sus expectativas respecto a los aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía del personal de salud (Miranda et al., 2022).	Se mide mediante la Escala SERVPERF adaptada, aplicada a hemodonantes del centro de donación de Lima Metropolitana.	Tangibles	Condiciones de infraestructura	Ítem 1		Baja (15-35)
				Equipamiento adecuado	Ítem 2 y 3		Media (36-55)
			Fiabilidad	Cumplimiento del procedimiento informado	Ítem 4		Alta (56-75)
				Competencia del personal	Ítem 5 y 6		
			Capacidad de respuesta	Rapidez de atención	Ítem 7		
				Agilidad del proceso	Ítem 8 y 9		
			Seguridad	Medidas de bioseguridad	Ítem 10		
				Claridad en la información de riesgos	Ítem 11 y 12		
			Empatía	Interés por el bienestar del donante	Ítem 13		
				Trato amable y respetuoso	Ítem 14 y 15		

Anexo 3.

Instrumento 1: Escala de Satisfacción del Hemodonante

Instrucciones:

A continuación, encontrará una serie de afirmaciones sobre su experiencia como donante de sangre en este centro. Marque con un aspa (X) la opción que mejor refleje su opinión.

Escala de respuesta (tipo Likert de 5 puntos):

1 = Muy en desacuerdo

2 = En desacuerdo

3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4 = De acuerdo

5 = Muy de acuerdo |

Nº	Ítem	1	2	3	4	5
1	Me sentí bien tratado(a) por el personal de salud durante el proceso de donación.					
2	El ambiente físico del centro de donación fue cómodo y adecuado.					
3	Recibí la información necesaria para comprender el procedimiento de donación.					
4	Considero que el tiempo de espera fue razonable.					
5	Estoy satisfecho(a) en general con la atención recibida en este centro.					

Validada en el estudio en contextos de salud (Paredes et al., 2020).

Datos del instrumento

Finalmente, se determinó el nivel de satisfacción del donante voluntario de sangre de forma global como un indicador, en una tabla general de resultados. En donde el estándar esperado de satisfacción fue:

Nivel de satisfacción

(>60%)

(60% – 40%)

(< 40%)

Interpretación

Satisfechos

Medianamente satisfechos

Insatisfechos

Instrumento 2: Escala de Calidad de Atención Percibida (SERVPERF Adaptado)

Instrucciones:

Lea cada afirmación y marque con un aspa (X) la opción que mejor exprese su nivel de satisfacción respecto a la atención recibida.

Escala de respuesta (tipo Likert de 5 puntos):

- 1 = Muy insatisfecho
- 2 = Insatisfecho
- 3 = Neutral
- 4 = Satisfecho
- 5 = Muy satisfecho

Dimensión Tangibles

Nº	Ítem	1	2	3	4	5
1	Las instalaciones del centro de donación son limpias y adecuadas.					
2	Los equipos utilizados me transmitieron confianza y seguridad.					
3	El personal viste uniformes profesionales y limpios.					

Dimensión Fiabilidad

Nº	Ítem	1	2	3	4	5
4	El procedimiento de donación se realizó de acuerdo con lo informado.					
5	Sentí que el personal sabía exactamente lo que debía hacer.					
6	Se cumple con los horarios de atención que se promete.					

Dimensión Capacidad de respuesta

Nº	Ítem	1	2	3	4	5
7	El personal me atendió con rapidez cuando lo necesité.					
8	El proceso de registro y atención fue ágil.					
9	El tiempo de espera fue razonable					

Dimensión Seguridad

Nº	Ítem	1	2	3	4	5
10	Sentí confianza en las medidas de bioseguridad utilizadas.					
11	El personal me explicó los riesgos y resolvió mis dudas con claridad.					
12	Me sentí seguro al momento de la extracción					

Dimensión Empatía

Nº	Ítem	1	2	3	4	5
13	El personal mostró interés genuino en mi bienestar durante la donación.					
14	Recibí un trato amable y respetuoso en todo momento.					
15	Se preocuparon por mí durante y posterior a la donación					

Versión validada y adaptada del modelo SERVPERF, en estudios recientes en servicios sanitarios (Núñez, 2025).

Datos del instrumento

La adaptación de la encuesta SERVPERF. Este instrumento se aplicó una prueba piloto basada en una muestra de 40 encuestados por cada variable planteada para establecer el vínculo entre la calidad de los servicios y la satisfacción del beneficiario en la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú (IAFAS-EP), Lima 2024. El mayor valor teórico de Alfa es 1, y en general 0.76 se considera un valor aceptable.

El resultado es el siguiente: El valor obtenido para el Alfa de Cronbach a través del programa estadístico SPSS es de 0.905 lo que muestra un 90.5% de confianza indicando que los datos recolectados tienen una alta consistencia interna, lo que potencia el valor de constructo del instrumento porque mide lo que debe medir. Por lo tanto, se recomienda utilizar el instrumento para recolectar información en relación con la variable de estudio: Calidad de los servicios “1”.

Nivel de Calidad:

Interpretación	Puntuaciones					Calidad de atención percibida
	Tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	
Baja	3 - 7	3 - 7	3 - 7	3 - 7	3 - 7	15 - 35
Media	8 - 11	8 - 11	8 - 11	8 - 11	8 - 11	36 - 55
Alta	12 - 15	12 - 15	12 - 15	12 - 15	12 - 15	56 - 75

Anexo 4. Juicio de expertos

CARTA DE PRESENTACIÓN

Mg. Huamán Cárdenas Víctor Raúl

Presente.-

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa Académico de Tecnología médica en laboratorio clínica y anatomía patológica, requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de Pregrado en tecnología médica.

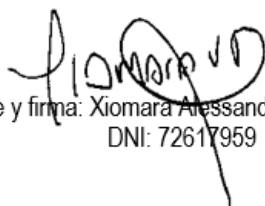
El título nombre de mi proyecto de investigación es Nivel de satisfacción en hemodonantes y calidad de atención en un centro de donación de Lima Metropolitana y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de laboratorio.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- ☐ Carta de presentación
- ☐ Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- ☐ Matriz de operacionalización de las variables
- ☐ Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Nombre y firma: Xiomara Alessandra Villon Delgado
DNI: 72617959

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Experto 1

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, solicito su opinión sobre la tesis: "Nivel de satisfacción en hemodonantes y calidad de atención en un centro de donación de Lima Metropolitana", para lo cual se requiere que pueda calificar, marcando con un aspa (X) en la casilla correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado

N°	Item	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Escala de Satisfacción de Hemodonante							
1.	Me sentí bien tratado(a) por el personal de salud durante el proceso de donación.	x		x		x		
2.	El ambiente físico del centro de donación fue cómodo y adecuado.	x		x		x		
3.	Recibí la información necesaria para comprender el procedimiento de donación.	x		x		x		
4.	Considero que el tiempo de espera fue razonable.	x		x		x		
5.	Estoy satisfecho(a) en general con la atención recibida en este centro.	x		x		x		
	SERVPERF (Adaptado)							
6.	Las instalaciones del centro de donación son limpias y adecuadas.	x		x		x		
7.	Los equipos utilizados me transmitieron confianza y seguridad.	x		x		x		
8.	El personal viste uniformes profesionales y limpios.	x		x		x		
9.	El procedimiento de donación se realizó de acuerdo con lo informado.	x		x		x		
10.	Sentí que el personal sabía exactamente lo que debía hacer.	x		x		x		
11.	Se cumple con los horarios de atención que se promete.	x		x		x		

12.	El personal me atendió con rapidez cuando lo necesité.	x		x		x		
13.	El proceso de registro y atención fue ágil.	x		x		x		
14.	El tiempo de espera fue razonable	x		x		x		
15.	Sentí confianza en las medidas de bioseguridad utilizadas.	x		x		x		
16.	El personal me explicó los riesgos y resolvió mis dudas con claridad.	x		x		x		
17.	Me sentí seguro al momento de la extracción	x		x		x		
18.	El personal mostró interés genuino en mi bienestar durante la donación.	x		x		x		
19.	Recibí un trato amable y respetuoso en todo momento.	x		x		x		
20.	Se preocuparon por mi durante y posterior a la donación	x		x		x		

Leyenda:

(1) Pertinencia: el ítem corresponde al concepto teórico formulado. (2) Relevancia: El ítem representa adecuadamente la dimensión del constructo. (3) Claridad: El enunciado se entiende sin dificultad y es preciso.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Huamán Cárdenas, Víctor Raúl

DNI: 70092305

Especialidad de validador: Laboratorio clínico y anatomía patológica.

() Metodólogo (x) Temático () Estadístico

Fecha: 20 / 12 / 2025



Firma del Juez Experto

Experto 2

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, solicito su opinión sobre la tesis: "Nivel de satisfacción en hemodonantes y calidad de atención en un centro de donación de Lima Metropolitana", para lo cual se requiere que pueda calificar, marcando con un aspa (X) en la casilla correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado

N°	Item	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Escala de Satisfacción de Hemodonante							
1.	Me sentí bien tratado(a) por el personal de salud durante el proceso de donación.	x		x		x		
2.	El ambiente físico del centro de donación fue cómodo y adecuado.	x		x		x		
3.	Recibí la información necesaria para comprender el procedimiento de donación.	x		x		x		
4.	Considero que el tiempo de espera fue razonable.	x		x		x		
5.	Estoy satisfecho(a) en general con la atención recibida en este centro.	x		x		x		
	SERVPERF (Adaptado)							
6.	Las instalaciones del centro de donación son limpias y adecuadas.	x		x		x		
7.	Los equipos utilizados me transmitieron confianza y seguridad.	x		x		x		
8.	El personal viste uniformes profesionales y limpios.	x		x		x		
9.	El procedimiento de donación se realizó de acuerdo con lo informado.	x		x		x		
10.	Sentí que el personal sabía exactamente lo que debía hacer.	x		x		x		
11.	Se cumple con los horarios de atención que se promete.	x		x		x		
12.	El personal me atendió con rapidez cuando lo necesité.	x		x		x		
13.	El proceso de registro y atención fue ágil.	x		x		x		

14.	El tiempo de espera fue razonable	☒	☐	☒	☐	☒	☐	
15.	Sentí confianza en las medidas de bioseguridad utilizadas.	☒	☐	☒	☐	☒	☐	
16.	El personal me explicó los riesgos y resolvió mis dudas con claridad.	☒	☐	☒	☐	☒	☐	
17.	Me sentí seguro al momento de la extracción	☒	☐	☒	☐	☒	☐	
18.	El personal mostró interés genuino en mi bienestar durante la donación.	☒	☐	☒	☐	☒	☐	
19.	Recibí un trato amable y respetuoso en todo momento.	☒	☐	☒	☐	☒	☐	
20.	Se preocuparon por mi durante y posterior a la donación	☒	☐	☒	☐	☒	☐	

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Gabriel Emigdio Cabrejos Chilge

DNI: 08133553

Especialidad del validador:

(X) Metodólogo

() Temático

() Estadístico

Fecha: 2026-01-10



Experto 3

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, solicito su opinión sobre la tesis: "Nivel de satisfacción en hemodonantes y calidad de atención en un centro de donación de Lima Metropolitana", para lo cual se requiere que pueda calificar, marcando con un aspa (X) en la casilla correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado

N°	Item	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Escala de Satisfacción de Hemodonante							
1.	Me sentí bien tratado(a) por el personal de salud durante el proceso de donación.	x		x		x		
2.	El ambiente físico del centro de donación fue cómodo y adecuado.	x		x		x		
3.	Recibí la información necesaria para comprender el procedimiento de donación.	x		x		x		
4.	Considero que el tiempo de espera fue razonable.	x		x		x		
5.	Estoy satisfecho(a) en general con la atención recibida en este centro.	x		x		x		
	SERVPERF (Adaptado)							
6.	Las instalaciones del centro de donación son limpias y adecuadas.	x		x		x		
7.	Los equipos utilizados me transmitieron confianza y seguridad.	x		x		x		
8.	El personal viste uniformes profesionales y limpios.	x		x		x		
9.	El procedimiento de donación se realizó de acuerdo con lo informado.	x		x		x		
10.	Sentí que el personal sabía exactamente lo que debía hacer.	x		x		x		
11.	Se cumple con los horarios de atención que se promete.	x		x		x		
12.	El personal me atendió con rapidez cuando lo necesité.	x		x		x		
13.	El proceso de registro y atención fue ágil.	x		x		x		
14.	El tiempo de espera fue razonable	x		x		x		

15.	Sentí confianza en las medidas de bioseguridad utilizadas.	x		x		x		
16.	El personal me explicó los riesgos y resolvió mis dudas con claridad.	x		x		x		
17.	Me sentí seguro al momento de la extracción	x		x		x		
18.	El personal mostró interés genuino en mi bienestar durante la donación.	x		x		x		
19.	Recibí un trato amable y respetuoso en todo momento.	x		x		x		
20.	Se preocuparon por mí durante y posterior a la donación	x		x		x		

Leyenda:
 (1) Fortísimamente: El ítem corresponde al concepto técnico formulado. (2) Relativamente: El ítem representa adecuadamente la dimensión del constructo. (3) Claramente: El estudiante se encuentra en dificultad y es preciso.

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

Apellidos y nombres del juez validador: _____

DNI: _____

Especialidad de validador: _____

() Metodológico () Temático () Expositivo

Fecha: ____/____/____


 Fdo. Juez Experto

Anexo 5. Carta Aval de la Institución

**CARTA MODELO DE AVAL INSTITUCIONAL PARA DESARROLLAR EL
PROYECTO DE INVESTIGACION**

LIMA , 20 DE ABRIL 2026

SEÑORES
COMITÉ DE INVESTIGACIONES DE AUNA IDEAS

Por medio de la presente y como directora de Banco de sangre, doy aval al proyecto de investigación acceder a los donantes de sangre de su institución, con la finalidad de aplicar un instrumento de recolección de datos (encuesta), en el periodo de mayo a diciembre 2026, en el marco de mi investigación titulada: Nivel de satisfacción en hemodonantes y calidad de atención en un centro de donación de Lima Metropolitana en 2026.
Que será desarrollado por Xiomara Alessandra Villon Delgado

Cualquier duda con gusto será aclarada

Atentamente


auna | Clínico Delgado
INA NOELIA PEREZ HUAYNALA A
Banco de Sangre
CMP 20541, RNE 17995

DRA INA NOELIA PEREZ HUAYNALAYA
DIRECTORA DE BANCO DE SANGRE

Anexo 6. Formato Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACION

Confidencialidad

Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita su identificación. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

Derechos del paciente

Si usted se siente incómodo durante la aplicación del instrumento lo consulta de algún dato, podrá retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con el investigador principal al número 904315620 (Xiomara Alessandra Villon Delgado) o al comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, tel. +51 924 569 790. E-mail: comite.etica@uwiener.edu.pe

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio. Comprendo qué cosas pueden pasar si participo en el proyecto. También entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Participante

Xiomara Alessandra Villon Delgado
<https://orcid.org/0009-0002-7235-5217>
Investigadora

un entorno apropiado y el participante tendrá la opción de pausar o cancelar su participación en cualquier momento, sin que esto implique repercusiones negativas. La información recopilada se manejará de manera confidencial y anónima, reduciendo el riesgo de identificación personal.

Beneficios

Este estudio no proporciona beneficios económicos directos al participante. Sin embargo, académicamente su participación permitirá recoger información significativa que será útil para mejorar la calidad del servicio y la atención a los donantes de sangre, lo que contribuirá a la optimización de los métodos en el centro de donación. Los hallazgos pueden servir como fundamento para la creación de estrategias que busquen aumentar la satisfacción de los donantes, lo que a su vez beneficiará a futuros donantes y a la comunidad en general.

Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por la participación. Tampoco recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

Anexo 7. Informe de Turnitin



Página 2 de 88 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega: tnmoid::14912:500204114

19% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Fuentes principales

- 14% Fuentes de Internet
- 7% Publicaciones
- 14% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



Página 3 de 88 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega

Fuentes principales

- 14% Fuentes de Internet
- 7% Publicaciones
- 14% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	repositorio.uwienner.edu.pe	3%
2	Internet	hdl.handle.net	2%
3	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2024-06-13	1%
4	Internet	repositorio.uap.edu.pe	1%
5	Trabajos entregados	Universidad Nacional Agraria de la Selva on 2026-06-04	<1%
6	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2025-08-09	<1%

Anexo 8. Constancia de aprobación del Proyecto de Investigación



COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD CIENTÍFICA

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Lima, 11 de febrero del 2026.

Autor Responsable:

XIOMARA ALESSANDRA VILLON DELGADO

Exp. N°: 3536-2025

De mi consideración:

Es grato expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle que el Comité Institucional de Ética e Integridad Científica (CIEIC) de la Universidad Privada Norbert Wiener evaluó y APROBÓ el siguiente proyecto de investigación:

Proyecto Titulado: "Nivel de satisfacción en hemodonantes y calidad de atención en un centro de donación de Lima Metropolitana en 2026"

Versión Nro. 1, aprobada por el asesor en fecha 21/01/ 2026.

El cual tiene como Autor(es) a:

XIOMARA ALESSANDRA VILLON DELGADO

La APROBACIÓN otorgada comprende la verificación del cumplimiento de las buenas prácticas éticas, la adecuada evaluación del balance riesgo/beneficio, la idoneidad del equipo de investigación y la garantía de confidencialidad en el manejo de los datos, entre otros aspectos éticos y metodológicos pertinentes.

El investigador deberá considerar los siguientes puntos detallados a continuación:

- La aprobación otorgada por el CIEIC tiene una vigencia de veinticuatro (24) meses contados desde la fecha de emisión del presente documento. Esta vigencia es exclusiva para los procedimientos éticos revisados por el Comité y no sustituye ni aplica a los trámites administrativos ante la Oficina de Grados y Títulos.
- La constancia de aprobación por el CIEIC no garantiza la aceptación por parte de las instituciones en las que se planea realizar la investigación.
- En caso de requerir una enmienda, entendida como una modificación menor que no altera de manera sustantiva el proyecto aprobado, esta deberá ser presentada al CIEIC y no podrá ejecutarse sin su aprobación previa. Cualquier cambio sustantivo deberá tramitarse como proyecto nuevo ante el CIEIC.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,



Mg. Angelica Karina Minaya Galarreta
Presidente
Comité Institucional de Ética e Integridad Científica
Universidad Privada Norbert Wiener

Anexo 9. Evidencia fotográfica



Encuestas a hemodonantes, después del proceso de donación – 2026.





Encuestas a hemodonantes, después
del proceso de donación – 2026.



Centro de Donación en Lima
Metropolitana – 2026.



19% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Fuentes principales

- 14%  Fuentes de Internet
- 7%  Publicaciones
- 14%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 14% Fuentes de Internet
- 7% Publicaciones
- 14% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	repositorio.uwiener.edu.pe	3%
2	Internet	hdl.handle.net	2%
3	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2024-06-13	1%
4	Internet	repositorio.uap.edu.pe	1%
5	Trabajos entregados	Universidad Nacional Agraria de la Selva on 2026-06-04	<1%
6	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2025-08-09	<1%
7	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2016-09-13	<1%
8	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2026-06-13	<1%
9	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2025-05-13	<1%
10	Publicación	Pichén León, Yhany Abelina. "Nivel de satisfacción de las usuarias y calidad de la ...	<1%
11	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	<1%