



**Universidad
Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

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

Tesis

Calidad de atención y satisfacción de donantes en el servicio de banco de sangre
de una clínica privada, Lima 2024

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

Presentado por:

Autor: Parra Garavito, Julio Enrique

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3746-627X>

Asesora: Mg. Cossio Villar, Mery Ann

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3224-4849>

Lima – Perú

2025

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo, Julio Enrique Parra Garavito 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 “CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DE DONANTES EN EL SERVICIO DE BANCO DE SANGRE DE UNA CLINICA PRIVADA, LIMA 2024” Asesorado por el docente: Mg. Mery Ann Cossio Villar DNI: 42348307 ORCID: 0000-0002-3224-4849 tiene un índice de similitud de (18) % con código oid: 14912:465126092 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

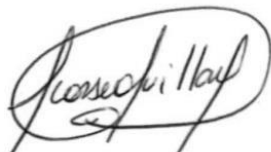
Así mismo:

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
 Bach. Julio Enrique Parra Garavito
 DNI: 42586477.....

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



.....
 Mg. Mery Ann Cossio Villar
 DNI: 42348307.....

Lima, 05 de mayo de 2025

Dedicatoria

A mi esposa que está en el cielo; quien fue mi compañera de vida, quien me impulsó y me ayudó moral y económicamente para tener una educación universitaria, aquella me acompaña aún en espíritu y entre sueños me da ánimos para seguir adelante.

Agradecimientos

A Dios por haberme dado fuerzas en momentos difíciles de mi vida, por no dejarme rendir y por mantenerme a salvo de todo mal; por presentarme siempre a las personas idóneas en mi camino y sobre todo darme la oportunidad de ser feliz una vez más.

Porque tus tiempos son siempre perfectos y recibimos de ti todo lo que necesitamos.

¡Gracias por todo!

Índice

Dedicatoria.....	iii
Agradecimientos.....	iv
Índice de Tablas.....	4
Resumen	5
Abstract.....	6
Introducción.....	7
CAPITULO I: EL PROBLEMA.....	7
1.1 Planteamiento del problema	8
1.2 Formulación del problema.....	10
1.2.1 Problema General	10
1.2.2 Problemas Específicos.....	11
1.3 Objetivos de la investigación.....	11
1.3.1 Objetivo General.....	11
1.3.2 Objetivos Específicos	12
1.4 Justificación de la investigación.....	12
1.5 Delimitaciones de la investigación.....	¡Error! Marcador no definido.
1.5.1 Temporal.....	6
1.5.2 Espacial.....	6
1.6 Limitaciones de la investigación	¡Error! Marcador no definido.
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	15
2.1 Antecedentes.....	15
2.1.1. Antecedentes internacionales	15
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	17
2.2 Bases teóricas	20

2.3. Formulación de hipótesis.....	30
2.3.1 Hipótesis general	30
2.3.2 Hipótesis específicas.....	30
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	31
3.1 Método de la investigación.....	31
3.2 Enfoque de la investigación.....	31
3.3 Tipo de la investigación.....	31
3.4 Diseño de la investigación.....	32
3.5 Población, muestra y muestreo.....	33
3.5.1 Población	33
3.5.2 Muestra	33
3.5.3 Muestreo	34
3.6 Variables y operacionalización.....	31
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
3.7.1 Técnica.....	33
3.7.2 Descripción de instrumentos	33
3.7.3 Validación.....	33
3.7.4 Confiabilidad	33
3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos.....	34
3.9 Aspectos éticos	35
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	36
4.1 Resultados.....	36
4.1.1 Análisis descriptivo de resultados	36
4.1.3 Discusión de resultados	42
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	45

5.1 Conclusiones.....	45
5.2 Recomendaciones	45
REFERENCIAS	8
ANEXOS	56
Anexo 1: Matriz de consistencia	56
Anexo 2: Instrumentos	57
Anexo 3: Autorización de la Clínica	60
Anexo 4: Juicio de expertos	61
Anexo 5: Consentimiento informado	68

Índice de Tablas

Tabla 1: Frecuencia de nivel de calidad y sus dimensiones	36
Tabla 2: Frecuencia de nivel de satisfacción y sus dimensiones	37
Tabla 3: Normalidad de los datos	38
Tabla 4: Correlacion entre Calidad de la atención y Satisfacción de los donantes	38
Tabla 5: Correlación entre Calidad de la atención y Facilidad y accesibilidad.....	39
Tabla 6: Correlación entre Calidad de la atención y Eficiencia del proceso	40
Tabla 7: Correlación entre Calidad de la atención y Percepción de la seguridad	40
Tabla 8: Correlación entre Calidad de la atención y Claridad y utilidad	41

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de donantes en el servicio de banco de sangre de una clínica privada, Lima 2024. Para ello, se empleó un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional y diseño no experimental, aplicando un método hipotético-deductivo. La muestra estuvo conformada por 124 donantes seleccionados mediante muestreo probabilístico simple, a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado validado.

Los resultados evidenciaron una correlación positiva y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los donantes ($r=0.565$, $p=0.000$). Asimismo, se identificaron asociaciones relevantes entre la calidad percibida y dimensiones específicas de la satisfacción, tales como la eficiencia del proceso ($r=0.732$, $p=0.000$), la percepción de seguridad y profesionalismo ($r=0.685$, $p=0.000$), y la claridad y utilidad de la información recibida ($r=0.585$, $p=0.000$). Estas correlaciones indican que una atención clínica de calidad incide directamente en la experiencia del donante y su disposición a volver a donar.

Concluyendo que, es importante el fortalecer la calidad del servicio en bancos de sangre como un mecanismo para elevar la satisfacción del usuario y fomentar su fidelización.

Palabras clave: Calidad de atención, Satisfacción del donante, Banco de sangre, Correlación, Eficiencia del servicio.

Abstract

The present study aimed to determine the relationship between quality of care and donor satisfaction in the blood bank service of a private clinic in Lima, 2024. A quantitative approach was employed, with a correlational, non-experimental design, applying a hypothetical-deductive method. The sample consisted of 124 donors selected through simple probabilistic sampling, to whom a validated structured questionnaire was administered.

The results showed a positive and statistically significant correlation between quality of care and donor satisfaction ($r = 0.565$, $p = 0.000$). Additionally, relevant associations were identified between perceived quality and specific dimensions of satisfaction, such as process efficiency ($r = 0.732$, $p = 0.000$), perceived safety and professionalism ($r = 0.685$, $p = 0.000$), and the clarity and usefulness of the information provided ($r = 0.585$, $p = 0.000$). These correlations suggest that high-quality clinical care directly impacts the donor's experience and their willingness to donate again.

It is concluded that strengthening the quality of service in blood banks is essential as a mechanism to increase user satisfaction and promote donor loyalty.

Keywords: Quality of care, Donor satisfaction, Blood bank, Correlation, Service efficiency.

Introducción

El presente estudio examinó la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los donantes en el servicio de banco de sangre de una clínica privada en Lima durante el año 2024. En el Capítulo I, se expuso el problema de investigación, los objetivos y la justificación del estudio, subrayando la importancia de fortalecer la experiencia del donante como estrategia para promover la recurrencia voluntaria en contextos de salud. En el Capítulo II se hizo un intento de recopilar antecedentes tanto nacionales como internacionales que fueron en captura de la importancia del tema, además se adicionaron los sustentos teóricos que definen cómo cada una de las dimensiones del servicio afecta al cliente.

En el Capítulo III se expuso el tipo de metodología a utilizar, la primera parte fue cuantitativa, correlacional, no experimental y de corte transversal, utilizando una muestra probabilística de 124 donadores. Los resultados expuestos en el Capítulo IV, obtuvieron correlaciones positivas y con un alto grado de significancia estadística con cada uno de los parámetros de satisfacción medidos. Resaltaron la eficiencia del proceso ($r=0.732$; $p=0.000$), la percepción de seguridad y profesionalismo ($r=0.685$; $p=0.000$) y la importancia y claridad de dicha información ($r=0.585$; $p=0.000$) entre tantas otras correlaciones importantes.

Finalmente, en el Capítulo V pusieron de manifiesto que la atención sanitaria que se proporciona al donante tiene un impacto directo en el Índice de Satisfacción del Donante, uno de los pilares en la búsqueda de la calidad de los servicios de medicina transfusional. A la par, en el mismo sentido se sugirieron optimizar algunos niveles sobre la comunicación, la eficiencia operativa, y la facilidad de acceso para impactar positivamente en la experiencia del donante y su consecuente lealtad.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

Según datos de la Organización Mundial de la Salud (OMS), a pesar de que se recopilan más de 118 millones de unidades de sangre al año, aún persisten deficiencias en la disponibilidad de sangre segura, predominantemente en países de ingresos bajos y medianos (1). En este contexto, los aspectos relacionados con la calidad de la atención brindada a los donantes juegan un papel fundamental, ya que, si bien la donación de sangre es una acción altruista, la experiencia del donante y su satisfacción son determinantes para fomentar la repetición de la donación, asimismo menciona que, la calidad de los servicios de donación no solo debe garantizar la seguridad de los donantes, sino también su bienestar, lo que se traduce en una mayor disposición a donar de manera regular (2).

Estudios refieren que, la satisfacción de los donantes y la calidad de los servicios siguen siendo una preocupación clave, especialmente debido a las dificultades ocasionadas por la pandemia de COVID-19 en 2020 (3). Por ejemplo, en España, un estudio realizado en ese año reflejó que, a pesar de las dificultades logísticas impuestas por la crisis sanitaria, el 90% de los donantes que participaron en las campañas de recolección de sangre expresaron su satisfacción con el servicio recibido. Este dato resalta que, incluso en tiempos de crisis, los sistemas de atención que logran mantener altos estándares de calidad consiguen que los donantes sigan siendo leales al proceso (4). Asimismo, en América Latina, especialmente en países como México y Argentina, se ha observado que la calidad de atención se vincula estrechamente con la percepción de seguridad durante la donación, siendo este uno de los factores más

mencionados en los estudios sobre satisfacción de los donantes (5). En México, por ejemplo, el 87% de los donantes mencionaron la seguridad como uno de los principales factores que motivaron su decisión de donar nuevamente, mientras que en Argentina, la calidad del trato recibido y la infraestructura adecuada fueron claves para una satisfacción generalizada (6).

Los esfuerzos por mejorar la calidad de atención y la satisfacción de los donantes se han centrado principalmente en la capacitación del personal y la mejora de los procesos administrativos. En Colombia, por ejemplo, el sistema de donación de sangre ha implementado varias estrategias para mejorar la calidad del servicio, lo que ha llevado a una mayor satisfacción entre los donantes, especialmente en las zonas urbanas donde más del 80% de los donantes en las grandes ciudades del país han expresado su satisfacción con los servicios recibidos, destacando la eficiencia en el proceso de donación y la amabilidad del personal (7). No obstante, en áreas rurales, donde la infraestructura es más limitada, la calidad de atención sigue siendo una preocupación, ya que muchos donantes mencionan la falta de equipos adecuados y el tiempo de espera prolongado como los principales factores de insatisfacción (8). Esta situación se replica en Perú, donde la distribución desigual de recursos entre regiones urbanas y rurales sigue siendo un reto para garantizar una atención de calidad para todos los donantes, lo que afecta la percepción general de los servicios (9).

Y, especialmente en el departamento de Lima, donde se concentra la mayor parte de la infraestructura de salud del país, la calidad de atención sigue siendo un desafío, a pesar de que se ha logrado cierto avance en las clínicas privadas (10) donde alrededor del 60% de los donantes en clínicas privadas expresaron niveles de satisfacción elevados, especialmente por la rapidez y la cordialidad del personal. Sin embargo, un porcentaje significativo de donantes,

cerca del 25%, señaló la falta de información adecuada sobre los beneficios y riesgos de la donación como un aspecto negativo, lo que afectó su percepción del servicio. Además, la infraestructura, aunque mejor en el sector privado, sigue siendo insuficiente en muchas clínicas públicas, lo que contribuye a una menor satisfacción entre los donantes en esos centros. Este tipo de deficiencias en los servicios públicos de salud, especialmente la falta de personal capacitado y la escasa información sobre el proceso de donación, siguen siendo barreras importantes para mejorar la calidad de atención y aumentar la satisfacción del donante (11).

Aunque se reconoce la importancia de la donación de sangre, los estudios sobre la calidad de atención y satisfacción de los donantes en clínicas privadas son limitados y la clínica Maisón de Santé no es la excepción. En particular, se han identificado tres brechas principales, la primera es la falta de estudios sobre la percepción del donante en estos establecimientos, la segunda es la ausencia de evidencia sobre cómo la infraestructura, la rapidez en la atención y la seguridad influyen en su satisfacción y la tercera es la escasez de investigaciones sobre los factores que promueven la fidelización del donante en este sector. Por consiguiente, el estudio buscará llenar estos vacíos y generar evidencia empírica que permita optimizar el servicio y fomentar la donación recurrente.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema General

- ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de donantes en el servicio de banco de sangre de una clínica privada, Lima 2024?

1.2.2 Problemas Específicos

- ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los donantes respecto a la facilidad y accesibilidad del proceso en el servicio de banco de sangre de una clínica privada, Lima 2024?
- ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los donantes en cuanto a la eficiencia del proceso de donación en el servicio de banco de sangre de una clínica privada, Lima 2024?
- ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los donantes respecto a la percepción de la seguridad y profesionalismo en el servicio de banco de sangre de una clínica privada, Lima 2024?
- ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los donantes en términos de claridad y utilidad de la información recibida en el servicio de banco de sangre de una clínica privada, Lima 2024?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo General

- Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de donantes en el servicio de banco de sangre de una clínica privada, Lima 2024.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Identificar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los donantes respecto a la facilidad y accesibilidad del proceso en el servicio de banco de sangre de una clínica privada, Lima 2024.
- Analizar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los donantes en cuanto a la eficiencia del proceso de donación en el servicio de banco de sangre de una clínica privada, Lima 2024.
- Examinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los donantes respecto a la percepción de la seguridad y profesionalismo en el servicio de banco de sangre de una clínica privada, Lima 2024.
- Evaluar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los donantes en términos de claridad y utilidad de la información recibida en el servicio de banco de sangre de una clínica privada, Lima 2024.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

Este estudio ayudará a entender los componentes de la calidad de la atención y la satisfacción del donante en clínicas privadas, lo cual rara vez se ha abordado en la literatura. Su

desarrollo ampliará el conocimiento en la gestión de la calidad del servicio de salud y podría servir como referencia para futuros estudios en esta área.

1.4.2. Metodológica

Desde un enfoque metodológico, este estudio se orientará en un diseño correlacional que les permitirá establecer asociaciones significativas entre la calidad del servicio y la satisfacción del donante. De esta manera, contar con información objetiva que se podrá utilizar en investigaciones posteriores sobre la optimización de los servicios en los bancos de sangre privados.

1.4.3. Práctica

Prácticamente, los resultados permitirán identificar áreas de mejora en la atención brindada a los pacientes en la clínica Maison de Santé, mejorando la experiencia del donante y fomentando donaciones repetidas, contribuyendo así a un suministro de sangre seguro más eficaz y sostenible.

1.5 Delimitaciones de la investigación

1.5.1 Temporal

El trabajo de investigación se realizará durante los meses de enero a marzo del 2025.

1.5.2 Espacial

Se desarrollará en el servicio de banco de sangre de la Clínica Maison de Sante (sede Lima) ubicado en jirón Miguel Aljovin 222, Distrito de Cercado de Lima, Provincia Lima.

1.5.3 Población

Mi población de estudio son los donantes que acuden a la Clínica Maisón de Sante en Lima y son donantes efectivos.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

En el 2023, Martín J, et. al. (12) en España llevaron a cabo un estudio con el objetivo de identificar los factores determinantes en la satisfacción y lealtad de los donantes de sangre, el estudio empleó una metodología cuantitativa de tipo descriptivo y correlacional considerando una muestra de 500 donantes. Los resultados obtenidos mostraron que tanto la calidad del servicio como la orientación brindada a los donantes fueron factores fundamentales que influyeron significativamente en la satisfacción y lealtad de estos ($p < 0.05$), demostraron que existía una relación positiva y significativa entre la satisfacción de los donantes y su lealtad, $[0.78, p < 0.05]$, lo que indica una fuerte conexión entre ambos elementos. Además, los donantes que calificaban positivamente la calidad del servicio presentaban un 35% más de probabilidad de convertirse en donantes regulares en comparación con aquellos que tenían una evaluación negativa del servicio. En conclusión, los autores concluyen que, para aumentar la lealtad y la satisfacción de los donantes, los centros de transfusión deben centrarse en mejorar la orientación hacia los donantes y en garantizar un servicio de alta calidad.

En el 2022, Pahyastrivi, H y Henriyani, E (13) en Indonesia, llevaron a cabo un estudio para evaluar cómo la calidad del servicio influye en la satisfacción de los donantes de sangre. Utilizaron un enfoque cuantitativo, contando con una muestra de 86 donantes. El estudio encontró que la calidad del servicio fue valorada como "muy buena" en un 82.79%, en cuanto a la satisfacción de los donantes, esta se clasificó como "satisfecha" en un 83.05%, la correlación

entre la calidad del servicio y la satisfacción fue extremadamente fuerte, con un coeficiente de correlación de 0.98, además, 96% de la satisfacción de los donantes estaba influida directamente por la calidad del servicio. A lo que concluyen los investigadores, la calidad del servicio en la unidad de transfusión de sangre ha sido implementada de manera efectiva, aunque existe la necesidad de innovar en los servicios ofrecidos para optimizar aún más la experiencia de los donantes.

En el 2021, Stock B, Möckel L. (14) en Alemania llevó a cabo su investigación con el objetivo de analizar las características que influyen en el estado de donante de sangre, con este fin, diseñaron un estudio de tipo transversal considerando a una población de 682 individuos a los que les aplicaron un cuestionario. Los resultados obtenidos revelaron que el 27.3% de los participantes eran donantes de sangre, siendo los factores más determinantes la experiencia previa y la presencia de donantes en su entorno cercano, como familiares o amigos. De hecho, este factor fue el más influyente, pues aquellos que tenían personas donantes en su círculo social tenían 5.05 veces más probabilidades de donar sangre (OR: 5.05; $p \leq 0.001$). Concluyendo que los factores más influyentes para donar sangre son la red de apoyo social, como tener familiares o amigos donantes, así como el conocimiento sobre los beneficios de la donación.

En el 2020, Kokcu A. (15) en Turquía llevó a cabo un estudio cuyo objetivo fue evaluar la conformidad de los servicios de donación de sangre realizados por el equipo médico móvil. Este trabajo utilizó una metodología cuantitativa y descriptiva, y se basó en una muestra de donantes que participaron en las campañas de donación de sangre en dicho centro militar. Los resultados del estudio indicaron que, los procedimientos técnicos mostraron altos niveles de cumplimiento con el 91.8% y 92.7%, respectivamente, 81.9% de los donantes pudo hacer preguntas y el 92.1%

de ellos consideró satisfactorias las respuestas, 63.8% fue informado sobre el cuidado del sitio de punción y los donantes de diferentes grupos militares tuvieron experiencias distintas, especialmente en la posibilidad de hacer preguntas y la calidad de la información recibida debido a cambios en el personal médico entre los días de la campaña ($p < 0.01$). A lo que concluyen que los servicios de donación de sangre llevados a cabo presentaron carencias significativas en la comunicación e información proporcionada a los donantes.

En el 2020, Martínez E, et. al. (16) en Brasil realizaron un estudio con el objetivo de proporcionar recomendaciones para la aplicación e interpretación del cuestionario de satisfacción de donantes de sangre. El estudio adoptó un enfoque metodológico cuantitativo y descriptivo considerando a 1014 donantes. Los resultados del estudio revelaron que, donantes con 18 a 20 años reportaron el mayor nivel de satisfacción, con un 87% de satisfacción, además, donantes voluntarios presentaron una mayor satisfacción (82.7%), aquellos que lo hicieron a solicitud de un familiar o amigo mostraron un 70% de satisfacción, mientras que, donantes que realizaron una donación autóloga mostraron la mayor satisfacción, con un 91.7%, lo que sugiere una diferencia significativa en la motivación de los donantes ($p < 0.05$). A lo que concluyen que, la satisfacción de los donantes de sangre está influenciada por una combinación de factores logísticos y motivacionales.

2.1.2 Antecedentes nacionales

En el 2024, Torres K. (17) en Junín realizó su investigación con el propósito de determinar la conexión entre la calidad de atención y la satisfacción de los donantes en un nosocomio. El estudio adoptó un enfoque cuantitativo y correlacional, utilizando una muestra

de 168 donantes de sangre. Los resultados mostraron que el 63.1% de los donantes eran hombres y el 36.9% mujeres, el grupo de edad más representativo fue el de 26-35 años, con un 28%, 73.2% de los donantes tenía estudios universitarios, el vínculo entre calidad de servicio con la satisfacción de los donadores fue de 0.706 ($p < 0.05$), además, se encontró que las dimensiones de tangibilidad ($r: 0.627$), fiabilidad ($r: 0.661$), capacidad de respuesta ($r: 0.647$), seguridad ($r: 0.663$) y empatía ($r: 0.685$), todos con una $p < 0.05$. En conclusión, los hallazgos confirman que existe una relación significativa, moderada y positiva por parte de los donadores.

En el 2023, Romero J. y Vilcatoma, G. (18) en Junín efectuaron su pesquisa con la finalidad de examinar cómo la calidad de la atención proporcionada a los donantes incide directamente en su nivel de satisfacción, adoptando un enfoque cuantitativo, empleando un diseño correlacional, transaccional y prospectivo, considerando una muestra de 234 individuos. Los resultados indican que, la correlación entre la calidad de atención y la satisfacción de los donantes fue de 0.422 ($p < 0.05$). Además, la capacidad de respuesta, la empatía, la seguridad, la fiabilidad y la percepción de los elementos tangibles, presentaron correlaciones significativas con la satisfacción de los donantes con 0.387, 0.443, 0.318, 0.376 y 0.334 ($p < 0.05$), respectivamente. A lo que concluyó que, la calidad del servicio, en todas sus dimensiones, tiene una relación directa con el nivel de satisfacción de los donantes de sangre.

En el 2023, Ortíz O. (19) en Arequipa desarrolló su pesquisa planteando como objetivo determinar la influencia de la calidad de atención sobre la actitud de los donantes en un centro de hemoterapia. Para ello, empleó un diseño no experimental, transeccional y correlacional cuya población estuvo conformada por 760 donantes. Los resultados que obtuvo indicarían que el 68.3% de los donantes considera que el personal es eficiente, el 82% opina que siempre explica

el procedimiento, 88.1% destaca la amabilidad del personal, 70% valora la atención constante y el 92% siente confianza en quienes los atienden. Además, la calidad de atención influye de manera positiva y moderada sobre la responsabilidad social de los donantes ($r:0.668$; $p<0.05$), asimismo, la calidad de atención afecta significativamente la percepción social de los donantes, $r:0.714$; $p<0.05$), a lo que concluye que, una atención de mayor calidad no solo mejora la percepción de los donantes respecto al proceso, sino que también refuerza su disposición y compromiso social.

En el 2023, Meléndez I (20) en Lima llevó a cabo su estudio cuyo propósito fue analizar cómo la calidad del servicio influye en la satisfacción de los donantes de sangre en un nosocomio de Lima y se trató de una investigación cuantitativa, no experimental, de diseño correlacional y transversal que incluyó la participación de 234 donantes. El análisis de los datos reveló que, los donantes presentaron altos niveles de satisfacción con un 93.6% calificándose como satisfechos, entre la calidad del servicio y la satisfacción de los donantes fue moderada y significativa ($r:0.684$; $p<0.05$), mientras que las dimensiones específicas como la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y los elementos tangibles mostraron coeficientes de 0.590, 0.589, 0.567, 0.580 y 0.590 respectivamente, por lo que se concluyó que, la calidad del servicio tiene una relación significativa con la satisfacción de los donantes, destacando la importancia de reforzar elementos tangibles y la capacidad de respuesta.

En el 2021, Gutiérrez A. (21) en Lima investigó la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción de los donantes en el Banco de Sangre de Lima. Utilizando una metodología cuantitativa, no experimental considero a una población de 169 donantes, donde los resultados mostraron que la calidad de la atención tiene una relación positiva moderada con la satisfacción ($r:0.310$; $p<0.05$), además, se halló una relación positiva significativa entre la calidad de la

atención y la cortesía del personal ($r :0.369$, $p<0.05$), eficiencia del servicio ($r:0.199$; $p: 0.010$) y el acceso a las instalaciones ($r: 0.192$; $p: 0.012$). Concluyendo que, la calidad de la atención está vinculada con la satisfacción de los donantes, destacándose la importancia de la cortesía y eficiencia del personal, así como la infraestructura del nosocomio.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Calidad de la atención

La calidad de la atención es una característica o conjunto de características que hace posible identificar un objeto, servicio o institución de mérito y valor excepcionales en comparación con otros de la misma clase (22). Este enfoque, aunque de naturaleza general, proporciona una plataforma sobre la cual se pueden formular criterios de evaluación más precisos en casi cualquier campo, incluidos los servicios de salud. La calidad de la atención en este contexto sugiere, además de la evaluación comparativa, una valoración de todas las características que hacen que un servicio sea admirable para un cliente (23). Por otro lado, la Organización Internacional de Normalización (ISO), en su definición más técnica, enfatiza la importancia de tener procesos bien definidos y organizados en cada unidad/institución. Tales procesos deben facilitar la planificación, ejecución y gestión de actividades dentro de una institución para que se logre la estabilidad y uniformidad en el rendimiento. Este enfoque enfatiza que la excelencia se alcanza mediante la implementación de un sistema diseñado que responde adecuadamente a las necesidades cambiantes de los usuarios mientras se ofrecen resultados duraderos y confiables a lo largo del tiempo (24).

2.2.1.1 Teorías de la Calidad

2.2.1.1.1 Teoría de Deming: Calidad y mejora continua

Deming, ampliamente reconocido por su enfoque en la gestión de la calidad, sostiene que para lograr una calidad excepcional en un servicio, se debe adoptar un enfoque implacable centrado en la mejora en lugar de simplemente corregir errores. Su teoría ofrece una estrategia que incorpora el control de calidad en todas las etapas de los procesos organizacionales (25). Esto incluye la evaluación de los procesos de entrega de servicios, la determinación de qué necesita ser modificado y la institución de cambios dirigidos a optimizar la entrega de servicios. El usuario como cliente es uno de los principios fundamentales de esta teoría porque permite que la toma de decisiones sobre la calidad se base en lo que es más relevante, lo cual es imperativo en la atención médica, los pacientes para una atención efectiva y personalizada (26).

2.2.1.1.2 Teoría de Philip Crosby: La ausencia de defectos

La teoría de Philip Crosby o la teoría de la ausencia de defectos toma la calidad desde un enfoque preventivo. Como mencionamos antes, la calidad no debe ser considerada como una capacidad de arreglar problemas, sino de evitarlos desde un principio. Eso obliga a que exista una sistematización para la calidad en todos los niveles de la organización, cumpliendo con los plazos ofrecidos y superando todas las expectativas en criterios de calidad, sin caer en desviaciones o defectos (27). En el caso de los equipos médicos y hospitales, esto quiere decir que las instituciones deben implementar procedimientos que a lo largo de los pasos de la atención, se realicen de manera correcta, cuidando que no se ponga en riesgo la integridad del paciente, ni incurriendo en gastos superfluos para la empresa preventivamente (28).

2.2.1.1.3 Ciclo PDCA de Walter Shewhart: Mejora Continua

El ciclo PDCA, desarrollado por Walter Shewhart, es una de las prácticas más comunes para la mejora de procesos dentro de las organizaciones. Este ciclo tiene cuatro partes principales: planificar, hacer, verificar y actuar. La filosofía subyacente del ciclo PDCA es que no hay una mejora singular; más bien, es un esfuerzo continuo que requiere evaluación y recalibración constantes. En el ámbito de la salud, este ciclo se puede utilizar para evaluar el resultado de los servicios al identificar qué necesita ser mejorado, aplicar el remedio y, posteriormente, medir si los remedios tuvieron los resultados esperados. La repetición persistente de este ciclo permite a las instituciones de salud responder rápidamente a las necesidades cambiantes de los pacientes o a los cambios tecnológicos médicos modernos, mejorando así la calidad de los servicios de una manera más organizada y duradera (29).

2.2.1.2 Modelos Fundamentales para Evaluar la Calidad de atención

2.2.1.2.1 Modelo ServQual

El modelo ServQual ha sido propuesto por Berry y es uno de los más utilizados para diagnósticos de calidad, tanto en el sector privado como público. Este modelo se basa en la comparación entre la expectativa y la percepción del cliente en relación con el servicio recibido. Se centra en cinco dimensiones claves: capacidad de respuesta, confiabilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles, las cuales determinan si un servicio entrega o no valor al cliente (30). En el caso de servicios sanitarios, esto implica que, además de valorar la calidad técnica del tratamiento, los pacientes también consideran la amabilidad, la empatía, las condiciones de limpieza y la atmósfera del establecimiento de salud y la credibilidad en las valoraciones

diagnósticas y terapéuticas. Con esto, el modelo ServQual permite evaluar la calidad desde múltiples dimensiones, analizando los factores tanto intangibles como los de mayor confrontación física en la vivencia de los pacientes (31).

2.2.1.2.2 Modelo Baldrige: Reconocimiento a la calidad plena

El Modelo Baldrige es una metodología de premios de calidad de prestigio internacional que, no solo intenta mejorar los procesos internos de las organizaciones, sino que también otorga distinciones a las que destacan por la calidad de los servicios que ofrecen. Este modelo se basa en cuatro elementos fundacionales: planear, ejecutar, medir y dar retroalimentación. Estos, apoyan a las organizaciones en el desarrollo de recomendaciones para el diseño de planes de acción orientados a la mejora continua y la innovación (32). Su adopción en el sector sanitario quiere decir que las instituciones deben cumplir con unos mínimos de calidad para la gestión estratégica, rendimiento y cuidado del paciente, entre otros. Estos mensajes también <http://www.scielo.org.co/journals/hc/ineducacion.html> impulsan a las instituciones hacia la sostenibilidad y el compromiso en la mejora de la calidad (33).

2.2.1.4 Evaluación de la calidad en la atención

En base a cómo los factores organizacionales influyen en la atención al paciente, la evaluación del logro en la prestación de servicios de salud necesita preocuparse más que por verificar los resultados organizacionales (34). Por ejemplo, el análisis crítico de estos factores permite evaluar cómo se mejora la accesibilidad al servicio, la eficiencia de la atención y la experiencia del paciente. Así, es necesario aclarar que la excelencia en la atención no se limita a los aspectos técnicos de la prestación del servicio; también se basa en la percepción de la

atención por parte de los pacientes (35). Esto involucra las actitudes del personal, el nivel de expresión y el sentido de seguridad y confort que se brinda durante el proceso de atención. En consecuencia, tal definición está anclada en permitir entender cómo la excelencia va más allá de las mediciones de calidad clínica para incluir la satisfacción del paciente con respecto a la atención recibida o buscada (36).

2.2.2 Donantes de sangre

El donante de sangre se refiere a una persona que, de forma desinteresada y voluntaria, cede una parte de su sangre con el propósito de que sea utilizada en procedimientos médicos. Este acto resulta fundamental para asegurar la disponibilidad continua de sangre en instituciones sanitarias y es vital para salvar vidas en diversas situaciones críticas (37). Y, la función del donante de sangre va más allá de la simple acción de donar, ya que se presenta como un compromiso ético y solidario, en el cual no se busca una retribución material, sino que prevalece la intención de ayudar a los demás (38).

Otra definición refiere que, que los donantes deben ser seleccionados de acuerdo con criterios estrictos, garantizando tanto su bienestar como la seguridad del receptor de la sangre. Por otra parte, las razones que motivan a las personas a donar sangre pueden ser tanto internas como externas, donde muchos donantes están impulsados por un sentido de altruismo y responsabilidad social, mientras que otros se ven motivados por recompensas externas o reconocimiento, aunque el motivo principal sigue siendo el deseo de ayudar a salvar vidas. La experiencia vivida por el donante también es crucial para asegurar su continuidad en las donaciones (39).

2.2.2.1 Tipos de donantes

Existen los donantes voluntarios, que son aquellos que se comprometen con la causa de manera altruista, movidos por un deseo genuino de ayudar a quienes lo requieren, sin recibir compensación alguna. En contraste, los donantes de reposición lo hacen con el fin de reemplazar la sangre utilizada para un paciente específico, generalmente un familiar o amigo cercano, lo que añade una dimensión emocional a su decisión. Además, están los donantes autólogos, quienes donan sangre con la intención de utilizarla para su propio beneficio en caso de necesitarla en futuras intervenciones médicas (39).

Por otro lado, están los donantes activos, aquellos que donan sangre de manera regular, para garantizar un suministro estable en los bancos de sangre. Estos donantes representan una parte significativa de las reservas, y su fidelización depende en gran medida de la experiencia positiva que tengan durante el proceso de donación. Adicional a ello, se encuentran los donantes ocasionales, este grupo es más susceptible a factores externos, como campañas de concienciación o eventos de recaudación de sangre y su decisión de donar puede estar influenciada por situaciones particulares, como una crisis de salud pública o el conocimiento de una persona que lo necesite y la motivación de estos donantes puede estar vinculada tanto a la solidaridad social como a la necesidad de sentir que su acción tiene un impacto inmediato (39).

2.2.3 Satisfacción del donante de sangre

La satisfacción se considera un concepto esencial dentro de los sistemas de salud, ya que refleja las emociones de aprobación o desaprobación que los usuarios experimentan al

interactuar con un servicio, en este caso, relacionado con la donación de sangre, por lo tanto, en el ámbito sanitario, la satisfacción no se limita a la calidad de los servicios proporcionados, sino que se extiende a diversas dimensiones que impactan la experiencia general del donante, entre las cuales se encuentran la calidad del servicio recibido, la interacción con los profesionales de salud, la facilidad de acceso al servicio y la percepción del valor y utilidad de la donación, así como el beneficio social que conlleva, además, la satisfacción de los donantes también depende de cómo perciben el significado de su contribución, lo que establece un vínculo directo entre su motivación y la satisfacción con la importancia del acto altruista realizado (40,41).

Así, la satisfacción del donante no solo se ve influenciada por la experiencia durante la donación, sino también por lo que sucede antes y después de esta, incluyendo la información proporcionada sobre el procedimiento, la atención del personal de salud y el seguimiento posterior a la donación; por lo tanto, evaluar la satisfacción requiere entender cómo todos estos factores impactan la disposición del donante a repetir la acción, lo que también impacta el compromiso del donante con los programas de donación a largo plazo, aumentando así la retención de donantes (42).

2.2.3.1 Teorías de la Satisfacción

2.2.3.1.1 Modelo de Calidad de Servicio

Una de las teorías fundamentales para evaluar la satisfacción del usuario en los servicios de salud es el Modelo de Calidad del Servicio de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), que establece que la satisfacción de un donante de sangre está determinada por la brecha entre sus expectativas preconcebidas y la percepción del nivel real de servicio prestado. Un donante

experimenta satisfacción cuando la experiencia de donación cumple o supera sus expectativas. Por otro lado, cuando el servicio no cumple con la expectativa, el donante experimenta insatisfacción. Este modelo es especialmente útil en el área de la donación de sangre porque la expectativa por parte de los donantes depende de su experiencia previa, su conocimiento sobre el procedimiento y su percepción de los beneficios del procedimiento (43,44).

2.2.3.1.2 Teoría del Intercambio Social de Blau

El modelo describe como interacciones entre donantes de sangre y los prestadores de servicios profesionales, enfatizando que la calidad de la relación interpersonal, la confianza en el equipo de salud, así como el grado de compromiso entre ellos, resulta relevante para el nivel de satisfacción del donante. Este modelo propone que la donación de sangre no se trata simplemente de un acto de generosidad, sino de una relación en la que se confía y respeta al donante y a los prestadores del servicio. El hecho de que los profesionales de la salud valoren y reconozcan la aportación que se hace, aumenta en gran medida la satisfacción del donante y, por ende, la probabilidad de que el donante en el futuro siga donando (45).

2.2.3.1.3 Modelo de satisfacción del usuario de Oliver

Plantea que la satisfacción se alcanza cuando lo que el usuario experimenta excede sus expectativas previas. En el contexto de los donantes de sangre, si su vivencia durante el proceso de donación supera lo que anticipaban, ya sea en términos de la rapidez del proceso, el trato del personal o la comodidad general, se generará un alto nivel de satisfacción. Por ello, quienes gestionan los servicios de donación deben asegurarse de que las expectativas de los donantes

estén en sintonía con los resultados reales del proceso, con el fin de garantizar una experiencia positiva para ellos (46).

2.2.3.1.4 Modelo de Satisfacción de Donabedian

Este modelo se enfoca en la forma en que se percibe la calidad de la atención también juega un papel crucial en la evaluación de la satisfacción de los donantes de sangre. Dentro de este marco, la satisfacción se basa en la percepción respecto a la competencia del personal, la accesibilidad a los servicios, la comunicación y los otros resultados derivados de la donación. En el caso de los donantes de sangre, estarán más satisfechos cuando perciban que personal capacitado los atiende, que los servicios son accesibles y que hay información instruccional fácil de entender sobre el proceso y el valor de la donación (47).

2.2.3.2 Factores que impactan la Satisfacción

Una de las dimensiones que impacta en la satisfacción de un donante de sangre es la motivación interna que cada donante tiene, dado que, en su mayoría, los donantes se mueven por el impulso de ayudar a otras personas o apoyar una causa social, lo cual les otorga un sentido de cumplimiento e altruismo (48). No obstante, es muy importante que dicha motivación se conceda de la manera correcta porque el reconocimiento formal de su contribución, como agradecimientos personalizados, certificados, programas de fidelización u otros, puede llevar a un cambio substancial en la satisfacción que obtiene el donante y, por ende, la importancia que se le da a las futuras donaciones, (49). Además, la buena explicación sobre la importancia que tiene la donación en la vida de los beneficiarios refuerza el lazo emocional que el donante tiene con la causa, causando que el donante sienta un fuerte sentido de propósito y permanencia (50).

Por otro lado, otro factor relevante es la personalización de la experiencia porque si los donantes sienten que están siendo atendidos de manera más personalizada, su satisfacción aumenta significativamente. Esto incluye la facultad de seleccionar el horario para donar, el recibir durante todo el proceso atención profesional y especializada, y ser informados de manera precisa sobre cómo su aporte impacta en quienes lo perciben. De esta manera, la personalización no solo mejora la percepción sobre la calidad del servicio, sino que también aumenta la satisfacción de los donantes, así como su compromiso sostenido en el tiempo con el sistema de donaciones (51,52).

Igualmente, las condiciones físicas y mentales del donante también son importantes para la experiencia general, y cuando la instalación está equipada con comodidades cómodas y bien diseñadas y cuando hay personal capacitado disponible para lidiar con cualquier problema que el donante pueda tener, la experiencia es probable que sea positiva. Además, el alivio adecuado del estrés y la ansiedad mientras se dona también es necesario para la finalización sin problemas del procedimiento. Como resultado, garantizar la comodidad y seguridad del donante mejora la experiencia de donación y mejora la percepción del servicio, elevando así la satisfacción general del donante (53,54).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

- H_0 : No existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los donantes en el servicio de banco de sangre de una clínica privada, Lima 2024.
- H_1 : Existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los donantes en el servicio de banco de sangre de una clínica privada, Lima 2024.

2.3.2 Hipótesis específicas

- La calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los donantes respecto a la facilidad y accesibilidad del proceso en el servicio de banco de sangre de una clínica privada, Lima 2024.
- La calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los donantes en cuanto a la eficiencia del proceso de donación en el servicio de banco de sangre de una clínica privada, Lima 2024.
- La calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los donantes respecto a la percepción de la seguridad y profesionalismo en el servicio de banco de sangre de una clínica privada, Lima 2024.
- La calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los donantes en términos de claridad y utilidad de la información recibida en el servicio de banco de sangre de una clínica privada, Lima 2024.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Método de la investigación

Fue un enfoque hipotético y deductivo donde se crearon suposiciones sobre la relación entre el nivel de calidad de atención ofrecida y el nivel de satisfacción experimentada por los donantes dentro del servicio de banco de sangre de una clínica privada. Con base en estas suposiciones, se ejecutaron pruebas y análisis estadísticos con la intención de comprobar su validez, asegurando que los resultados obtenidos aporten al conocimiento acerca de cómo diferentes dimensiones del servicio de atención impactan la satisfacción de los donantes (55).

3.2 Enfoque de la investigación

Fue un estudio cuya naturaleza fue cuantitativa porque se enfocó en la recopilación y análisis de datos numéricos lo que permitió de forma objetiva evaluar los vínculos existentes entre las variables de calidad de atención y satisfacción de los donantes. A través de este enfoque, se planteó determinar patrones y relaciones que ayuden a entender de forma más cabal y detallada algunos aspectos de calidad que impactan la experiencia del donante, todo bajo un contexto de control estricto de medición estadística (55).

3.3 Tipo de la investigación

La investigación es aplicada, se centra en el análisis de problemas con fines prácticos y pragmáticos, logrando generar nuevos conocimientos. Su objetivo principal es explorar la aplicabilidad de las teorías generales a situaciones reales, centrándose en las necesidades de la sociedad y de los individuos, basándose en teorías consolidadas (56).

En este sentido, este estudio se considera una investigación de tipo aplicada, porque proporciona información útil para identificar aspectos clave de la calidad de atención, que influyen en la satisfacción de los donantes de sangre, con el fin de implementar estrategias de mejora continua.

De nivel será correlacional por que se une entre conceptos, variables y en función a la relación causa – efecto basado en medida a las informaciones específicas, ubicado en el contexto de la presente investigación.

El objetivo de los estudios de correlación es analizar la relación entre dos o más conceptos, categorías o variables. En los estudios de correlación cuantitativa, el grado de asociación entre las variables en cuestión se determina numéricamente y, posteriormente, se examinan y evalúan estas correlaciones. El objetivo principal de estos estudios es comprender el comportamiento de una variable mediante el análisis del comportamiento de otras variables con las que está correlacionada (57).

3.4 Diseño de la investigación

El diseño no experimental implica que no hubo manipulación de las variables que se sometieron a estudio. En este caso, se hizo un análisis sobre las variables tal y como se presentaron en su contexto natural sin ninguna intervención. Igualmente, el diseño fue transversal en virtud de que se obtuvo la información en un solo momento, o sea, una captura de las variables y principales a ese instante en particular en relación a la interacción con el resto del entorno. Además, el alcance de la investigación fue correlacional, que es, se pretendió describir e identificar algunos comportamientos conjuntos entre las variables, sin establecer relaciones de causalidad (58).

3.5 Población, muestra y muestreo

3.5.1 Población

Se refiere al conjunto de individuos que comparten características comunes y que son objeto de estudio en una investigación (58), en este caso, la población estuvo conformada por un total de 183 donantes que asisten al servicio de banco de sangre de la Clínica Maisón de Sante en Lima, durante el año 2024, estos donantes fueron seleccionados en función de su disponibilidad para participar en el estudio.

3.5.2 Muestra

La muestra lo conformaron 124 donantes del servicio de banco de sangre de una clínica privada, Lima 2024 y fue obtenida de la siguiente manera:

$$n = \frac{N \cdot Z_{\alpha}^2 \cdot S^2}{d^2(N - 1) + Z_{\alpha}^2 \cdot S^2}$$

- n: Tamaño de la muestra requerida.
- N: Tamaño de la población total.
- Z_{α} : Valor crítico de la distribución normal estándar correspondiente al nivel de confianza deseado. En este caso para un nivel de confianza del 95%, el valor es aproximadamente 1.96.
- S: Desviación estándar de la población.
- d: Error de precisión o margen de error aceptable.

Donde:

$$n = \frac{183 \cdot (1.96)^2 \cdot (0.5)^2}{(0.05)^2 \cdot (183-1) + (1.96)^2 \cdot (0.5)^2}$$

$$n = \frac{183 \cdot 3.8416 \cdot 0.25}{0.0025 \cdot 182 + 3.8416 \cdot 0.25}$$

$$n = \frac{183 \cdot 0.9604}{1.4975 + 0.9604}$$

$$n = \frac{175.8}{1.4154}$$

$$n \approx 124.2$$

$$n = 124$$

3.5.3 Muestreo

Fue de tipo probabilístico aleatorio simple, lo que implica que cada donante de la población tuvo la misma probabilidad de ser seleccionado para la muestra.

Criterios de inclusión

- Edad comprendida entre 18 y 65 años, dado que los donantes deben ser adultos capaces de consentir su participación en el estudio.
- Haber realizado una donación de sangre dentro de los últimos 12 meses en la clínica estudiada. Esto asegura que los donantes tengan experiencia reciente con el servicio.
- Voluntarios y dispuestos a participar en el estudio, firmando el consentimiento informado que garantiza su decisión libre y voluntaria.

Criterios de exclusión

- Donantes que presenten enfermedades graves o que estén recibiendo tratamiento médico que pueda afectar su capacidad para donar sangre, como enfermedades cardiovasculares severas, diabetes no controlada o infecciones crónicas.
- Individuos que no cumplan con los estándares mínimos de salud para donar sangre, como aquellos con niveles bajos de hemoglobina persistentes o antecedentes de enfermedades transmisibles.

3.6 Variables y operacionalización

Variable	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Número de Ítems	Escala de Medición	Escala valorativa
Calidad de atención	Nivel de cumplimiento de estándares objetivos relacionados con las condiciones del entorno, el desempeño del personal y la provisión de información durante el proceso de atención a los donantes en el banco de sangre.	Comodidad y entorno	Estado de las instalaciones	1,2,3,4 y 5	Ordinal	Alta calidad
		Trato recibido	Amabilidad y cortesía del personal	6,7,8,9 y 10		Calidad moderada
		Información proporcionada	Comprensión de la información	11,12,13,14 y 15		Baja calidad
Satisfacción del donante	Nivel de conformidad de los donantes con el servicio recibido en el banco de sangre, medido a través de su percepción sobre comodidad, trato, información y motivación, utilizando una escala de Likert.	Facilidad y accesibilidad del proceso	Facilidad para hacer una cita para donar sangre.	1,2,3,4 y 5	Ordinal	Alta satisfacción
			Accesibilidad del lugar de donación			
			Disponibilidad de horarios convenientes para donar.			
		Facilidad para encontrar la información necesaria sobre el proceso de donación.				
Eficiencia del proceso de donación	Rapidez con la que se realiza la donación.	6,7,8,9 y 10	Baja satisfacción			
Eficiencia en la organización de los procedimientos.						
Tiempo de espera antes de la donación. Fluidez del proceso de donación						

Percepción de la Seguridad y Profesionalismo	Percepción de seguridad durante el proceso de donación.	11,12,13,14 y 15
	Confianza en que el personal es profesional y bien capacitado.	
	Percepción de que se siguen los protocolos adecuados de salud y seguridad.	
	Nivel de comodidad respecto a las condiciones de higiene durante la donación.	
Claridad y utilidad de la información recibida	Claridad de la información proporcionada antes de la donación.	16,17,18,19 y 20
	Utilidad de la información sobre cuidados posteriores a la donación.	
	Facilidad para comprender las instrucciones sobre el proceso.	
	Percepción de que la información recibida es adecuada para tomar decisiones informadas.	

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

Se empleó una encuesta estructurada que será administrada a los donantes seleccionados, este tipo de técnica es adecuada porque permitió obtener datos numéricos estandarizados de manera eficiente, facilitando la comparación entre diferentes variables y la identificación de patrones en las respuestas de los participantes.

3.7.2 Descripción de instrumentos

El instrumento por emplear fue un cuestionario, el cual incluyó enunciados categorizados mediante escala de Likert, para medir el grado de satisfacción de los donantes respecto a diversos aspectos del servicio, tales como la comodidad, el trato recibido, la calidad de la información proporcionada y la motivación para donar nuevamente. Este instrumento se validó previamente para asegurar su fiabilidad y consistencia en la medición de las variables.

3.7.3 Validación

Para asegurar la validez del instrumento de recolección de datos, este fue sometido a una evaluación por parte de tres expertos que evaluaron su relevancia, claridad y lógica en referencia a los objetivos del estudio. Se realizaron todas las adaptaciones necesarias para mejorar la fiabilidad del instrumento basadas en sus observaciones. Después de incorporar las mejoras, se realizó una verificación final para comprobar que los ítems propuestos miden adecuadamente las variables definidas en la investigación, con el fin de hacer el cuestionario utilizable y apropiado para la población objetivo.

3.7.4 Confiabilidad

Con el fin de evaluar la fiabilidad del instrumento, se aplicó el coeficiente alfa de Cronbach, que permitió la evaluación de la consistencia interna de las dimensiones y si se correlacionaban adecuadamente entre sí. Se consideró un valor mínimo de 0.70 como aceptable, lo que asegura que las respuestas reflejen con precisión los constructos tal como fueron definidos en la investigación. En caso de que el valor del alfa de Cronbach esté por debajo del umbral esperado, se realizó un análisis de la correlación total corregida de los ítems, que mostró si algunos ítems tenían una baja correlación con el resto de la escala. Si se detectaron ítems con puntuaciones inferiores a 0.30, se racionalizan esos ítems para establecer si se debe reconsiderar el enfoque, pero al hacerlo es probable que algunos o varios de esos ítems necesiten alteración o eliminación, mejorando así la fiabilidad del instrumento.

3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos

En el procesamiento y análisis de los datos se utilizó el software SPSS versión 27, que permitió realizar análisis descriptivos para caracterizar a los donantes y los aspectos clave del servicio. Se empleó pruebas de correlación para evaluar las relaciones entre la calidad de atención y la satisfacción de los donantes, utilizando principalmente el coeficiente de correlación de Spearman para variables no normales. Todo el análisis se realizó con un nivel de significancia del 5% ($p < 0.05$) para asegurar que los resultados sean estadísticamente válidos y relevantes.

3.9 Aspectos éticos

Una vez que el comité de ética de la Universidad Privada Norbert Wiener aprobó el trabajo de investigación, se solicitó el permiso correspondiente al Dr. Suarez Lazo Mario, director de la Clínica Maison de Sante (sede Lima), para llevar a cabo la ejecución del estudio. A continuación, se informó detalladamente a los participantes sobre los objetivos específicos de la investigación, el tipo de datos que se recolectaron y los fines para los cuales fueron utilizados. Posteriormente, se les solicitó el consentimiento informado, el cual incluyó detalles sobre la naturaleza voluntaria de la participación, el derecho a retirarse en cualquier momento sin consecuencias y las medidas adoptadas para garantizar la protección de su privacidad. En cuanto a la protección de la confidencialidad y el anonimato, todos los datos recolectados fueron codificados para evitar que los donantes puedan ser identificados de manera directa y la información personal fue tratada con estricta confidencialidad y almacenada en sistemas seguros, accesibles únicamente al equipo de investigación autorizado.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Resultados

4.1.1 Análisis descriptivo de resultados

Tabla 1

Frecuencia de nivel de calidad y sus dimensiones

	Nivel	Recuento	%
Calidad de la atención	Bajo	23	18,5
	Medio	83	66,9
	Alto	18	14,5
Comodidad y entorno	Bajo	12	9,7
	Medio	69	55,6
	Alto	43	34,7
Trato recibido	Bajo	16	12,9
	Medio	83	66,9
	Alto	25	20,2
Información proporcionada	Bajo	12	9,7
	Medio	69	55,6
	Alto	43	34,7

En general, la calidad de la atención fue percibida mayoritariamente en un nivel medio (66,9%). Sin embargo, destaca que la dimensión Comodidad y entorno alcanzó el mayor porcentaje en nivel alto (34,7%), superando al nivel alto de la calidad global (14,5%). Además, tanto Información proporcionada como Comodidad y entorno compartieron una misma distribución porcentual para los tres niveles, lo que sugiere una percepción similar por parte de los usuarios en estos aspectos.

Tabla 2

Frecuencia de nivel de satisfacción y sus dimensiones

	Nivel	Recuento	%
Nivel de satisfacción	Bajo	33	26,6
	Medio	69	55,6
	Alto	22	17,7
Facilidad y accesibilidad del proceso	Bajo	20	16,1
	Medio	80	64,5
	Alto	24	19,4
Eficiencia del proceso de donación	Bajo	5	4,0
	Medio	74	59,7
	Alto	45	36,3
Percepción de la seguridad y profesionalismo	Bajo	22	17,7
	Medio	77	62,1
	Alto	25	20,2
Claridad y utilidad de la información recibida	Bajo	33	26,6
	Medio	67	54,0
	Alto	24	19,4

La mayoría de los encuestados perciben un nivel de satisfacción medio (55,6%), mientras que el nivel alto apenas alcanza el 17,7%, lo que evidencia una valoración moderada del proceso. No obstante, al examinar las dimensiones, se resalta que la eficiencia del proceso de donación presenta la distribución más favorable, con un 36,3% en nivel alto y tan solo un 4,0% en nivel bajo. Por el contrario, la dimensión Claridad y utilidad de la información recibida muestra el mayor porcentaje en nivel bajo (26,6%), lo cual sugiere un área crítica a priorizar en futuras mejoras.

Tabla 3

Normalidad de los datos

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad atención	,097	124	,006
Satisfacción del donante	,086	124	,026
Comodidad y entorno	,105	124	,002
Trato recibido	,116	124	,000
Información proporcionada	,118	124	,000
Facilidad y accesibilidad	,099	124	,005
Eficiencia del proceso	,093	124	,010
Percepción de la seguridad	,098	124	,006
Claridad y utilidad	,107	124	,001

Los resultados de la prueba de Kolmogorov-Smirnov para evaluar la normalidad, indican que ninguna de las variables evaluadas presenta distribución normal, dado que todos los valores de significancia (Sig.) son inferiores a 0,05, por consiguiente, esta condición estadística justifica el uso de la correlación de Spearman como prueba no paramétrica en los análisis posteriores.

Tabla 4

Correlación entre Calidad de la atención y Satisfacción de los donantes

			Calidad de la atención	Satisfacción de los donantes
Rho de Spearman	Calidad de la atención	Coefficiente de correlación	1,000	,565**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N		124	124
	Satisfacción de los donantes	Coefficiente de correlación	,565**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		124	124	

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

Se encontró una correlación positiva moderada entre la calidad de la atención y la satisfacción de los donantes, con un coeficiente de Spearman de 0,565. Esta relación fue estadísticamente significativa ($p = 0,000$) al nivel de confianza del 99 %, lo cual indica que, a mayor percepción de calidad en la atención, mayor es el nivel de satisfacción reportado por los donantes.

Tabla 5

Correlación entre Calidad de la atención y Facilidad y accesibilidad

			Calidad de la atención	Facilidad y accesibilidad
Rho de Spearman	Calidad de la atención	Coefficiente de correlación	1,000	,656**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	124	124
	Facilidad y accesibilidad	Coefficiente de correlación	,656**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
	N	124	124	

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

El análisis revela que existe una correlación positiva y significativa entre la calidad de la atención y la percepción sobre la facilidad y accesibilidad del proceso, asimismo el coeficiente de Spearman obtenido fue de 0,656, lo cual representa una correlación moderadamente alta. Dado que el valor de significancia es $p = 0,000$, se confirma que dicha relación es estadísticamente significativa al nivel del 1 %. Este resultado sugiere que una mejora en la percepción de accesibilidad se relaciona directamente con una mayor valoración de la calidad del servicio recibido.

Tabla 6

Correlación entre Calidad de la atención y Eficiencia del proceso

			Calidad de la atención	Eficiencia del proceso
Rho de Spearman	Calidad de la atención	Coefficiente de correlación	1,000	,732**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	124	124
	Eficiencia del proceso	Coefficiente de correlación	,732**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	124	124

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

El resultado muestra una correlación fuerte entre la percepción de la calidad de la atención y la eficiencia del proceso de donación, evidenciado por un coeficiente de Spearman de 0,732, además, dicha correlación es estadísticamente significativa con un valor de $p = 0,000$, lo que indica que los participantes que valoran positivamente la eficiencia operativa del proceso también tienden a calificar con mayor puntuación la calidad general de la atención recibida.

Tabla 7

Correlación entre Calidad de la atención y Percepción de la seguridad

			Calidad de la atención	Percepción de la seguridad
Rho de Spearman	Calidad de la atención	Coefficiente de correlación	1,000	,685**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	124	124
	Percepción de la seguridad	Coefficiente de correlación	,685**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	124	124

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

La relación entre la calidad de la atención y la percepción de la seguridad y profesionalismo resulta estadísticamente significativa ($p = 0,000$) y presenta un coeficiente de correlación de Spearman de 0,685, lo cual representa una asociación positiva de alta magnitud. Este resultado pone de manifiesto que la percepción de un entorno seguro, confiable y técnicamente competente influye de manera considerable en la valoración global del servicio asistencial brindado.

Tabla 8

Correlación entre Calidad de la atención y Claridad y utilidad

			Calidad de la atención	Claridad y utilidad
Rho de Spearman	Calidad de la atención	Coeficiente de correlación	1,000	,585**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	124	124
	Claridad y utilidad	Coeficiente de correlación	,585**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	124	124

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

La evidencia estadística confirma una relación significativa entre la calidad de la atención y la percepción sobre la claridad y utilidad de la información proporcionada, respaldada por un coeficiente de Spearman de 0,585 y una significancia bilateral de $p = 0,000$. Esto implica que una comunicación clara, comprensible y relevante por parte del personal sanitario no solo informa, sino que también contribuye de forma importante a la percepción general de calidad del servicio.

4.1.3 Discusión de resultados

Los hallazgos obtenidos en la presente investigación evidencian que la calidad de la atención mantiene una relación positiva y estadísticamente significativa con la satisfacción de los donantes ($r = 0.565$; $p = 0.000$), lo cual respalda lo reportado por Martín et al. (2023) en España, quienes señalaron que la calidad del servicio y la orientación al donante son factores determinantes tanto en la satisfacción como en la lealtad, alcanzando una correlación alta ($r = 0.78$; $p < 0.05$). Dicho estudio también demostró que los donantes satisfechos presentaban un 35 % más de probabilidad de reincidir en el acto de donar.

En esa misma línea, los resultados de esta investigación revelan que la dimensión eficiencia del proceso guarda una de las correlaciones más fuertes con la calidad de atención ($r = 0.732$; $p = 0.000$), lo cual es coherente con los aportes de Pahyastri y Henriyani (2022) en Indonesia, quienes identificaron una relación casi perfecta entre la calidad del servicio y la satisfacción del donante ($r = 0.98$). Además, su estudio concluyó que el 96 % de la satisfacción de los participantes estaba directamente influenciada por la calidad del servicio, consolidando el argumento de que el componente operativo del proceso es un factor central en la experiencia del donante.

Por otro lado, se identificó que la percepción de seguridad y profesionalismo del personal se correlaciona de forma significativa con la calidad de atención ($r = 0.685$; $p = 0.000$), coincidiendo con lo expuesto por Torres (2024) en Junín, quien encontró correlaciones elevadas en la dimensión de seguridad ($r = 0.663$) y por Ortiz (2023) en Arequipa, quien determinó que

la percepción social del donante mejoraba sustancialmente cuando se brindaba una atención segura y confiable ($r = 0.714$; $p < 0.05$).

Asimismo, la claridad y utilidad de la información recibida mostró una relación significativa con la calidad del servicio ($r = 0.585$; $p = 0.000$), hallazgo que encuentra correspondencia en el estudio de Kokcu (2020) en Turquía, quien reportó deficiencias comunicacionales en campañas de donación realizadas por unidades móviles, resaltando que más del 18 % de los donantes no recibió información clara ni pudo realizar preguntas adecuadamente. Igualmente, Gutiérrez (2021) en Lima evidenció que la cortesía del personal ($r = 0.369$), la eficiencia del servicio ($r = 0.199$) y el acceso a la información ($r = 0.192$) son factores que inciden directamente en la percepción de calidad del donante.

En cuanto a las dimensiones físicas del servicio, la presente investigación identificó que un 34,7 % de los participantes evaluó en nivel alto la comodidad y el entorno, lo cual es coherente con lo planteado por Stock y Möckel (2021) en Alemania, quienes concluyeron que la presencia de familiares y amigos donantes, así como la comodidad del entorno físico, influyen considerablemente en la disposición a donar, con una probabilidad 5 veces mayor en quienes contaban con un entorno de apoyo ($OR: 5.05$; $p \leq 0.001$).

Además, el análisis de los niveles de satisfacción global indicó que la mayoría de los encuestados se ubicó en el nivel medio (55,6 %), mientras que solo el 17,7 % alcanzó el nivel alto, siendo congruente con los resultados de Romero y Vilcatoma (2023), quienes también hallaron una correlación moderada entre calidad de atención y satisfacción general ($r = 0.422$;

$p < 0.05$), concluyendo que todas las dimensiones del servicio guardan una relación directa con la experiencia percibida por el donante.

En este mismo sentido, el estudio de Meléndez (2023) en Lima refuerza los resultados actuales al mostrar una correlación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción ($r = 0.684$; $p < 0.05$), con dimensiones como la fiabilidad y la capacidad de respuesta que alcanzaron valores superiores a 0.56, lo que remarca la necesidad de fortalecer tanto los elementos tangibles como las competencias del personal para mejorar la experiencia del usuario.

Finalmente, es pertinente destacar los aportes de Martínez et al. (2020) en Brasil, quienes observaron que factores motivacionales, como la edad y el tipo de donación, influían en el nivel de satisfacción, siendo los donantes autólogos y jóvenes quienes reportaron mayor conformidad (91.7% y 87%, respectivamente). Este estudio complementa los resultados de la presente investigación, en el que las dimensiones vinculadas con eficiencia, accesibilidad y trato humano fueron las mejor valoradas, reflejando que tanto las condiciones del entorno como la percepción emocional del proceso son elementos claves en la fidelización del donante.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

PRIMERA: La presente investigación permitió confirmar que existe una relación significativa y positiva entre la calidad de atención y la satisfacción de los donantes en el servicio de banco de sangre de una clínica privada en Lima ($r = 0.565$; $p = 0.000$), es decir, que, a mayor percepción de calidad en la atención brindada, mayor es el nivel de satisfacción expresado por los donantes.

SEGUNDA: La calidad de atención se relaciona de forma significativa con la satisfacción de los donantes respecto a la facilidad y accesibilidad ($r = 0.656$; $p = 0.000$) demostrando que los aspectos logísticos y de acceso al servicio impactan directamente en la experiencia del donante.

TERCERA: El estudio confirma una fuerte relación entre la calidad de atención y satisfacción de los donantes en cuanto a la eficiencia del proceso de donación ($r = 0.732$; $p = 0.000$) por lo cual, la rapidez, fluidez y buena organización del servicio son elementos altamente valorados por los donantes.

CUARTA: Se evidenció una correlación significativa entre la calidad de atención y satisfacción de los donantes respecto a la percepción de la seguridad y profesionalismo ($r = 0.685$; $p = 0.000$) donde los donantes que se sintieron atendidos por un personal capacitado y confiable mostraron mayores niveles de satisfacción.

QUINTA: Existe una correlación positiva y significativa entre calidad de la atención y satisfacción de los donantes en términos de claridad y en la utilidad de la información recibida ($r = 0.585$; $p = 0.000$), por ende, una comunicación efectiva, clara, y, sobre todo, empática, constituye una de las principales motivaciones de la satisfacción del donante.

5.2 Recomendaciones

1. Se sugiere que la gestión del banco de sangre integre un modelo integral asociado con el control de calidad del servicio que abarque eficiencia, seguridad, comunicación y accesibilidad, ya que esto conduciría a un aumento en la satisfacción de los donantes, asegurando su lealtad y creando una cultura positiva de donaciones regulares dentro de la institución de salud.
2. También se sugiere mejorar la logística operativa del servicio ofreciendo horarios flexibles, turnos distintos, sistemas de reserva ágiles, señalización interna adecuada y una orientación inicial adecuada.
3. Las visitas de seguimiento post-donación, evaluaciones y otras tareas rutinarias como el registro pueden ser automatizadas, y el personal clínico capacitado periódicamente en gestión del tiempo y en la navegación eficiente del flujo durante la atención.
4. Se recomienda fortalecer la capacitación continua de los clínicos médicos y enfermeras en técnicas de atención humanizada y conducta clínica bioética, así como en bioética clínica. También es pertinente evaluar regularmente la percepción de los donantes sobre el profesionalismo del servicio y determinar qué tan bien se trata al paciente.
5. Se sugiere que se mejoren los canales y contenidos de comunicación con los donantes asegurando que la información transmitida sea clara y precisa. Para lograr esto, se podrían desarrollar materiales visuales y se podrían proporcionar explicaciones antes y después del procedimiento.

REFERENCIAS

1. Raykar N, Makin J, Khajanchi M, Olayo B, Muñoz A, Roy N, et al. Assessing the global burden of hemorrhage: The global blood supply, deficits, and potential solutions. *AGE Open Med* [Internet]. 2021; 9:20503121211054995. Disponible en: <https://doi.org/10.1177/20503121211054995>
2. Myers D, Collins R. Blood Donation. En: StatPearls [Internet] [Internet]. 1.^a ed. Treasure Island: StatPearls Publishing; 2024. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/sites/books/NBK525967/>
3. Sheldon K, Osin E, Lapka S, Rasskazova E, Titova L, Khrushev S, et al. Blood donation motivation in the United States and Russia: What keeps donors coming back? *J Community Appl Soc Psychol* [Internet]. 2022 [citado 6 de diciembre de 2024];32(5):872-81. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/casp.2608>
4. Romero L, Martín J, Sánchez A, Beerli A. Blood donation barriers: How does donor profile affect them? *Int Rev Public Nonprofit Mark* [Internet]. 2022 [citado 6 de diciembre de 2024];19(2):247-64. Disponible en: <https://doi.org/10.1007/s12208-021-00303-5>
5. Rodriguez D, Borsato B, Miranda C, Bizotti H, Soares M, Labiapari R, et al. Motivational factors in blood donation - A systematic review. *Hematol Transfus Cell Ther* [Internet]. 2023;45: S929-30. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2531137923018473>
6. Gammon R, Rosenbaum L, Cooke R, Friedman M, Rockwood L, Nichols T, et al. Maintaining adequate donations and a sustainable blood supply: Lessons learned. *Transfusion* [Internet]. 2021;61(1):294-302. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33206404/>

7. Silva A, Rivera R, Quirós S. Aportes educativos en soluciones tecnológicas para proveer servicios de donación de sangre entre personas naturales y bancos de sangre en la ciudad de Bogotá. En: *Docencia, ciencia y humanidades: hacia un enseñanza integral en la universidad del siglo XXI* [Internet]. 1.^a ed. Madrid: Dykinson; 2021 [citado 6 de diciembre de 2024]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8018094>
8. Carla L, González J, Castellanos G, Macía M. Donantes de sangre universitarios: un desafío para la Fundación Valle del Lili. *Estud.gerenc* [Internet]. 2023 [citado 6 de diciembre de 2024];39(167):260-72. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0123-59232023000200260&lng=en&nrm=iso&tlng=es
9. Santisteban N, Osada J. Conocimientos sobre donación de sangre en pacientes de un hospital de Amazonas, Perú. *Rev Peru Med Exp Salud Publica* [Internet]. 2022;39(2):214-20. Disponible en: <https://www.scielosp.org/article/rpmesp/2022.v39n2/214-220/es/>
10. Almeyda J, Fuentes T, Torres J, Riveros J, Nicho L, Pampa L, et al. Factores sociodemográficos y socioculturales que influyen en la donación de sangre en el Perú: resultados de una encuesta nacional, 2022. *Acta Med Peru* [Internet]. 2024;40(4). Disponible en: <https://amp.cmp.org.pe/index.php/AMP/article/view/2716>
11. Bermudez A, Camposano G, Isasi C, La Madrid G. Gotas de vida: Propuesta integral para incrementar la donación voluntaria de sangre en el sector de salud privado en Lima [Internet] [Tesis para optar el título profesional]. [Lima]: Pontificia Universidad Católica del Perú; 2022 [citado 6 de diciembre de 2024]. Disponible en: <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio//handle/20.500.12404/21540>
12. Martín J, Cabrera M, Déniz M, Reinares E. Donor orientation and service quality: Key factors in active blood donors' satisfaction and loyalty. *Plos One* [Internet]. 2021;16(7):e0255112. Disponible en: <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0255112>

13. Pahyastri D, Henriyani E. The effect of service quality on donor satisfaction in blood transfusion unit dr soekardjo hospital, tasikmalaya. *J Dev Res* [Internet]. 2022;3(1):234-47. Disponible en: <https://ojs.unigal.ac.id/index.php/JGSRD/article/view/2626>
14. Stock B, Möckel L. Characterization of blood donors and non-blood donors in Germany using an online survey. *Health Technol* [Internet]. 2021;11(3):595-602. Disponible en: <https://doi.org/10.1007/s12553-021-00532-y>
15. Kokcu A. Quality of the blood donation campaign in the military: A sample from Turkey. *Transfus Clin Biol* [Internet]. 2020;27(1):30-5. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1246782019300023>
16. Martinez E, Tamaribuchi R, Zucoloto M, Trovão A. Recommendations for application and interpretation of the Blood Donor Satisfaction Questionnaire (BDSQ). *Hematology, Transfusion and Cell Therapy* [Internet]. 2021;43(3):236-42. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2531137920300638>
17. Torres K. Calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de banco de sangre en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, Febrero-Marzo, 2024 [Internet] [Huancayo]. Universidad Nacional del Centro del Perú; 2024. Disponible en: <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/10500>
18. Romero J, Vilcatoma G. Calidad de atención y nivel de satisfacción del donante de sangre en el contexto pandemia covid-19 en el hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé - Huancayo 2022 [Internet] [Tesis para optar el título profesional]. Universidad Continental; 2023. Disponible en: <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/13578>
19. Ortiz O. Calidad de atención y actitud de donantes en un centro de hemoterapia, Arequipa 2023 [Internet] [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo; 2023. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/132363>

20. Meléndez I. Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del donante de sangre del hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2020. [Internet] [Tesis de maestría]. [Lima]: Universidad Privada Norbert Wiener; 2021. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/5177>
21. Gutiérrez A. Percepción de calidad de atención y satisfacción de donantes del Banco de Sangre de un hospital público, Lima, 2021 [Internet] [Tesis de maestría]. [Lima]: Universidad César Vallejo; 2021. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/73956>
22. Macher S, Herster C, Holter M, Moritz M, Matzhold E, Stojakovic T, et al. The Effect of Parenteral or Oral Iron Supplementation on Fatigue, Sleep, Quality of Life and Restless Legs Syndrome in Iron-Deficient Blood Donors: A Secondary Analysis of the IronWoMan RCT. *Nutrients* [Internet]. 2020;12(5):1313. Disponible en: <https://www.mdpi.com/2072-6643/12/5/1313>
23. Melián L, Martín J. Service quality in blood donation: satisfaction, trust and loyalty. *Serv Bus* [Internet]. 2020;14(1):101-29. Disponible en: <http://link.springer.com/10.1007/s11628-019-00411-7>
24. McCaskill A. Call to Action: The Future ISO 7101 Healthcare Quality Management Systems Standard. *J Healthc Manag* [Internet]. 2021;1(2):1-9. Disponible en: <https://www.igi-global.com/article/call-to-action/www.igi-global.com/article/call-to-action/305821>
25. Hellberg R, Fauskanger E. Learning of quality improvement theory – experiences with reflective learning from a student perspective. *J Lean Six Sigma* [Internet]. 2022;14(6):1207-26. Disponible en: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/ijlss-04-2022-0090/full/html>
26. Wong B, Headrick L. Application of continuous quality improvement to medical education. *Med Educ* [Internet]. 2021;55(1):72-81. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/medu.14351>
27. Karim DMR. Implementation of Total Quality Management In Education. *Int J Sci Res* [Internet]. 2021;11(2). Disponible en: <https://papers.ssrn.com/abstract=3997621>

28. Ghadi M. The role of quality management in IT project management. *J Sar* [Internet]. 2022;5(2):105-10. Disponible en: <https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=1053491>
29. Tesfay Y. Models of continuous improvement. En: *Developing Structured Procedural and Methodological Engineering Designs: Applied Industrial Engineering Tools* [Internet]. 1.^a ed. Cham: Springer International Publishing; 2021. p. 239-69. Disponible en: https://doi.org/10.1007/978-3-030-68402-0_8
30. Kafere C, Garad A. Assessment of donor service quality at national blood service Zimbabwe using SERVQUAL instrument. *Int J Qual Res* [Internet]. 2020;14(4):1037-58. Disponible en: <http://ijqr.net/about.php>
31. Shi Z, Shang H. A review on quality of service and SERVQUAL model. En: Nah F, Siau K, editores. *HCI in Business, Government and Organizations* [Internet]. Cham: Springer International Publishing; 2020. p. 188-204. Disponible en: https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-50341-3_15
32. Roberts M, Reagan D, Behringer B. A public health performance excellence improvement strategy: diffusion and adoption of the Baldrige framework within Tennessee department of health. *J Public Health Man* [Internet]. 2020;26(1):39. Disponible en: https://journals.lww.com/jphmp/fulltext/2020/01000/a_public_health_performance_excellence_improvement.8.aspx
33. Rangsunvorn G, Sroyetch S, Caldicott R. Extending the Baldrige excellence model for managing community-based social enterprise. *Soc Enterp J* [Internet]. 2023;20(1):1-31. Disponible en: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/sej-01-2023-0001/full/html>
34. Martín J, Melián L. The influence of service quality and anticipated emotions on donor loyalty: an empirical analysis in blood centres in Spain. *Health Care Manag Sci* [Internet]. 2022;25(4):623-48. Disponible en: <https://doi.org/10.1007/s10729-022-09600-9>

35. Mappala A, Alican C, Dulay D, Mancita S, Utanes B, Clemente B. Factors affecting voluntary blood donations among adults in metro manila, philippines, as a basis for policy improvement on donor recruitment. *Acta Med Philipp* [Internet]. 2023;57(5). Disponible en: <https://actamedicaphilippina.upm.edu.ph/index.php/acta/article/view/4351>
36. Tabares E, Hernández B. Psychometric assessment of a quality scale perceived in blood bank donors of Medellín, Colombia, 2019. *Rev Fac Nac Salud Pública* [Internet]. 2021;39(3). Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0120-386X2021000300009&lng=en&nrm=iso&tlng=es
37. Davison T, Masser B, Gemelli C. Deferred and deterred: a review of literature on the impact of deferrals on blood donors. *ISBT Sci Ser* [Internet]. 2020;15(1):3-10. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/voxs.12520>
38. Van Raemdonck D, Ceulemans L, Neyrinck A. Donor selection and management. En: Janes S, editor. *Encyclopedia of Respiratory Medicine (Second Edition)* [Internet]. 1.^a ed. Oxford: Academic Press; 2022. p. 585-601. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B9780081027233000834>
39. Townsend M, Shaikh S. Blood Donation. En: Shaz B, Hillyer C, Reyes M, editores. *Transfusion Medicine and Hemostasis (Third Edition)* [Internet]. 1.^a ed. Treasure Island: Elsevier; 2019. p. 31-8. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B9780128137260000052>
40. Martín J, Cabrera M, Déniz M, Reinares E. Donor orientation and service quality: Key factors in active blood donors' satisfaction and loyalty. Delcea C, editor. *PLoS ONE* [Internet]. 2021 [citado 7 de diciembre de 2024];16(7):e0255112. Disponible en: <https://dx.plos.org/10.1371/journal.pone.0255112>
41. Tabares E. Reproducibilidad y validez de la escala de calidad percibida SERVQUAL en donantes de campañas extramurales de un banco de sangre de Medellín, 2019 [Internet] [Tesis de maestría]. [Medellín]: Universidad CES; 2020. Disponible en: <https://repository.ces.edu.co/handle/10946/4801>

42. Tan P, Chang C, Abdul J, Mohd S. Development and Validation of a Malaysian Blood Donor's Satisfaction Questionnaire. *Malays J Med Sci* [Internet]. 2021 [citado 7 de diciembre de 2024];28(3):86-96. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8260069/>
43. Afrashtehfar KI, Assery M, Bryant R. Patient Satisfaction in Medicine and Dentistry. *Int J Dent* [Internet]. 2020;2020(1):6621848. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1155/2020/6621848>
44. Tuncer I, Unusan C, Cobanoglu C. Service Quality, Perceived Value and Customer Satisfaction on Behavioral Intention in Restaurants: An Integrated Structural Model. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism* [Internet]. 2021 [citado 7 de diciembre de 2024];22(4):447-75. Disponible en: <https://doi.org/10.1080/1528008X.2020.1802390>
45. Qian Y, Kan Z. Social Exchange Theory. En: *The ECPH Encyclopedia of Psychology* [Internet]. 1.^a ed. Singapore: Springer Nature; 2024. p. 1-2. Disponible en: https://doi.org/10.1007/978-981-99-6000-2_831-1
46. Osoko O, Muda H. Issues and Challenges of Total Quality Management Practices On Customer Satisfaction. *The Journal of Management Theory and Practice (JMTP)* [Internet]. 2021;12-9. Disponible en: <https://journal.unisza.edu.my/jmtp/index.php/jmtp/article/view/94>
47. McCullough K, Andrew L, Genoni A, Dunham M, Whitehead L, Porock D. An examination of primary health care nursing service evaluation using the Donabedian model: A systematic review. *Res Nurs Health* [Internet]. 2023;46(1):159-76. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/nur.22291>
48. Kalaja R. Determinants of patient satisfaction with Health care: A literature review. *Eur J Med Sci* [Internet]. 2023;6(1):43-54. Disponible en: <https://brucol.be/index.php/ejnm/article/view/7683>

49. Almomani R, Al-Ghdabi R, Banyhamdan K. Patients' satisfaction of health service quality in public hospitals: A PubHosQual analysis. *Manag Sci Lett* [Internet]. 2020;10(8):1803-12. Disponible en: <https://growingscience.com/beta/msl/3694-patients-satisfaction-of-health-service-quality-in-public-hospitals-a-pubhosqual-analysis.html>
50. Joseph S, Bose B, Poothiode U. Motivating factors, potential deterrents and perceived physical impacts of blood donation on donors. *Trop J Pathol Microbiol* [Internet]. 2019 [citado 7 de diciembre de 2024];5(2):997-1002. Disponible en: <https://pathology.medresearch.in/index.php/jopm/article/view/375>
51. Rael C, Pierre D, Frye V, Kessler D, Duffy L, Malos N, et al. Evaluating blood donor experiences and barriers/facilitators to blood donation in the United States using YouTube video content. *Transfusion* [Internet]. 2021 [citado 7 de diciembre de 2024];61(9):2650-7. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/trf.16568>
52. Sugden N, King N. A descriptive phenomenological analysis of the experience of blood donation as a regular donor. *J Health Psychol* [Internet]. 2019 [citado 7 de diciembre de 2024]; Disponible en: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/1359105319890014>
53. Gilchrist P, Thijsen A, Masser B, France C, Davison T. Improving the donation experience and reducing venipuncture pain by addressing fears among whole-blood and plasma donors. *Transfusion* [Internet]. 2021 [citado 7 de diciembre de 2024];61(7):2107-15. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/trf.16407>
54. Guillen K, Vilca N, Renzo C, Aquino C. Causas de rechazo de donantes de sangre de un hospital del sur peruano. *Rev Cubana Invest Bioméd* [Internet]. 2020;39(3). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0864-03002020000300012&lng=es&nrm=iso&tlng=es
55. Hernández R, Fernández C, Baptista P. *Metodología de la investigación*. 6.^a ed. México: Mc Graw -Hill-Interamericana; 2018.
56. Baena G. *Metodología de la investigación*. 3.^a ed. México: Grupo Editorial Patria; 2017.

57. Albornoz E, Guzmán M, Sidel K, Chuga J, González J, et al. Metodología de la investigación. 1ª ed. Ecuador: Mawil Publicaciones de Ecuador, 2023.
58. Zevallos G, Palomino J, Peña J, Orizano L. Metodología de la investigación. 1.ª ed. Lima - Perú: San Marcos; 2015.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General		Método de investigación
¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de donantes en el servicio de banco de sangre de una clínica privada, Lima 2024?	Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de donantes en el servicio de banco de sangre de una clínica privada, Lima 2024.	H ₁ : Existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los donantes en el servicio de banco de sangre de una clínica privada, Lima 2024.		Hipotético deductivo
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas		Enfoque de investigación
¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los donantes respecto a la facilidad y accesibilidad del proceso en el servicio de banco de sangre de una clínica privada, Lima 2024?	Identificar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los donantes respecto a la facilidad y accesibilidad del proceso en el servicio de banco de sangre de una clínica privada, Lima 2024.	H ₁ : La calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los donantes respecto a la facilidad y accesibilidad del proceso en el servicio de banco de sangre de una clínica privada, Lima 2024.		Cuantitativo
¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los donantes en cuanto a la eficiencia del proceso de donación en el servicio de banco de sangre de una clínica privada, Lima 2024?	Analizar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los donantes en cuanto a la eficiencia del proceso de donación en el servicio de banco de sangre de una clínica privada, Lima 2024.	H ₁ : La calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los donantes en cuanto a la eficiencia del proceso de donación en el servicio de banco de sangre de una clínica privada, Lima 2024.	Calidad de atención	Tipo de investigación
¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los donantes respecto a la percepción de la seguridad y profesionalismo en el servicio de banco de sangre de una clínica privada, Lima 2024?	Examinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los donantes respecto a la percepción de la seguridad y profesionalismo en el servicio de banco de sangre de una clínica privada, Lima 2024.	H ₁ : La calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los donantes respecto a la percepción de la seguridad y profesionalismo en el servicio de banco de sangre de una clínica privada, Lima 2024.	Satisfacción del donante	Aplicada
¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los donantes en términos de claridad y utilidad de la información recibida en el servicio de banco de sangre de una clínica privada, Lima 2024?	Evaluar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los donantes en términos de claridad y utilidad de la información recibida en el servicio de banco de sangre de una clínica privada, Lima 2024.	H ₁ : La calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los donantes en términos de claridad y utilidad de la información recibida en el servicio de banco de sangre de una clínica privada, Lima 2024.		Nivel de investigación
				Correlacional
				Diseño de investigación
				No experimental, transversal y correlacional
				Población
				Estuvo conformada por un total de 183 donantes del servicio de banco de sangre de una clínica privada, Lima 2024.
				Muestra
				La muestra lo conformaron 124 donantes del servicio de banco de sangre de una clínica privada, Lima 2024.
				Muestreo
				Fue de tipo probabilístico aleatorio simple, lo que implica que cada donante de la población tuvo la misma probabilidad de ser seleccionado para la muestra.

Anexo 2: Instrumentos

Cuestionario para evaluar la Calidad de la Atención

Instrucciones para el cuestionario:

Por favor, marque la opción que mejor refleje su opinión respecto a cada enunciado, utilizando la siguiente escala:

1 = Totalmente en desacuerdo

2 = En desacuerdo

3 = Neutral

4 = De acuerdo

5 = Totalmente de acuerdo

ítem	Enunciado	Escala
Dimensión 1: Comodidad y entorno		
1	El estado de las instalaciones del banco de sangre es adecuado para el proceso de donación.	
2	Las instalaciones del banco de sangre son limpias y bien mantenidas.	
3	El ambiente dentro del banco de sangre es cómodo y agradable.	
4	El lugar donde se realiza la donación es lo suficientemente espacioso y bien iluminado.	
5	La temperatura dentro del banco de sangre es confortable durante todo el proceso.	
Dimensión 2: Trato recibido		
6	El personal del banco de sangre muestra amabilidad y cortesía al tratarme.	
7	El personal se comporta de manera profesional y respetuosa durante todo el proceso.	
8	Los profesionales del banco de sangre están atentos a mis necesidades y preguntas.	
9	Me siento valorado y respetado por el personal del banco de sangre.	
10	El tiempo de espera para realizar la donación es razonable.	
Dimensión 3: Información proporcionada		
11	El personal proporciona información clara sobre el proceso de donación de sangre.	
12	La información sobre los cuidados posteriores a la donación es fácilmente comprensible.	
13	El personal me explica detalladamente cualquier paso del procedimiento que pueda generar dudas.	
14	Recibo suficiente información sobre los beneficios de la donación de sangre.	

15	El banco de sangre me informa adecuadamente sobre los requisitos para donar sangre.	
----	---	--

Cuestionario para evaluar la Satisfacción del donante

Instrucciones para el cuestionario:

Por favor, marque la opción que mejor refleje su opinión respecto a cada enunciado, utilizando la siguiente escala:

1 = Totalmente en desacuerdo

2 = En desacuerdo

3 = Neutral

4 = De acuerdo

5 = Totalmente de acuerdo

ítem	Enunciado	Escala
Dimensión 1: Facilidad y accesibilidad del proceso		
1	La información sobre el proceso de donación de sangre es fácil de encontrar.	
2	Los horarios disponibles para donar sangre son convenientes para mi rutina.	
3	La ubicación del banco de sangre es fácil de acceder.	
4	El proceso para programar mi cita fue rápido y sencillo.	
5	La información sobre los requisitos para donar sangre está clara y accesible.	
Dimensión 2: Eficiencia del proceso de donación		
6	El proceso de donación de sangre fue rápido y bien organizado.	
7	El tiempo de espera antes de la donación fue razonable.	
8	La donación se llevó a cabo sin demoras innecesarias.	
9	El personal gestionó el proceso de donación de manera eficiente.	
10	Todo el proceso de donación se desarrolló sin interrupciones.	
Dimensión 3: Percepción de la seguridad y profesionalismo		
11	Me sentí seguro durante todo el proceso de donación.	
12	El personal del banco de sangre mostró un alto nivel de profesionalismo.	
13	Las medidas de higiene y seguridad durante la donación me parecieron adecuadas.	

14	Confío en que el personal está bien capacitado para realizar el procedimiento.	
15	Las condiciones del lugar de donación parecieron cumplir con los estándares de seguridad.	
Claridad y utilidad de la información recibida		
16	Recibí una explicación clara sobre el proceso de donación antes de realizarla.	
17	La información sobre los cuidados posteriores a la donación fue útil.	
18	La información proporcionada sobre los beneficios de la donación de sangre fue clara y fácil de entender.	
19	El personal respondió a todas mis dudas sobre el procedimiento de manera comprensible.	
20	La información proporcionada fue suficiente para que me sintiera preparado para donar sangre.	

Anexo 3: Autorización de la Clínica

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra independencia y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"



CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

EL GERENTE GENERAL DE BIOHEALTH PERU S.A.C DEL AREA DE BANCO DE SANGRE DE LA CLINICA MAISON DE SANTE – SEDE LIMA, QUE SUSCRIBE

HACE CONSTAR

Que, el **Bachiller en la carrera de Tecnología médica en laboratorio clínico y anatomía patológica PARRA GARAVITO, JULIO ENRIQUE**; identificado con **DNI N° 42586477** ha sido autorizado para realizar la ejecución de un proyecto donde se le otorga facilidades para la aplicación de los instrumentos necesarios dentro de la información para el desarrollo de su tesis con título: **"CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE DONANTES EN EL SERVICIO DE BANCO DE SANGRE DE UNA CLINICA PRIVADA, LIMA 2024"** siendo desde el inicio hasta el término del mismo.

Se expide el documento como constancia a la solicitud del interesado para los fines se estimen conveniente.

Cercado de Lima, 28 de diciembre del 2024


Dr. Fernando Encino Suárez Lezo
Director Médico
Clínica Maison de Santé de Lima


MARIA CRISTINA CHANG YONG
GERENTE GENERAL
BIOHEALTH PERU S. A. C
RUC 2073549385

Nadia Chau Lopez
Asistente de Dirección Médica



✉ rcmch@ph.biohealth.pe
☎ (51) 9699146 - (01) 61400489/049
📍 Av. Huancayo 227 - Condesa Lima
🌐 www.biohealth.pe

AVISO LEGAL

La Información contenida en este correo es propiedad de la empresa CSalud S.A., con carácter confidencial y privilegiado, exclusivamente dirigida a su(s) destinatario(s). Está prohibida su utilización o difusión sin una autorización expresa. La empresa no se responsabiliza por el uso indebido del presente medio. Si Ud. ha recibido este correo por error, por favor, notifique al remitente y bórrelo o destrúyalo.
La empresa desarrolla su política de tratamiento de datos personales en atención a los principios rectores establecidos en la Ley N° 20735 - Ley de Protección de Datos Personales y su reglamento DS-N°003-2013-JUS.

Anexo 4: Carta de aprobación de Comité de Ética



COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD CIENTÍFICA

CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Lima, 20 de Febrero de 2025

Investigador(a)
JULIO ENRIQUE PARRA GARAVITO
 Exp. N°: 0114-2025

De mi consideración:

Es grato expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle que el Comité Institucional de Ética e Integridad Científica de la Universidad Privada Norbert Wiener (CIEIC-UPNW) evaluó y **APROBO** los siguientes documentos:

- Protocolo titulado: “**CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DE DONANTES EN EL SERVICIO DE BANCO DE SANGRE DE UNA CLINICA PRIVADA, LIMA 2024**” Versión 02 con fecha 17/102/2025.
- Formulario de Consentimiento Informado Versión 02 con fecha 1/102/2025.

El cual tiene como investigador principal al Sr(a) Julio Enrique Parra Garavito.

La **APROBACIÓN** comprende el cumplimiento de las buenas prácticas éticas, el balance riesgo/beneficio, la calificación del equipo de investigación y la confidencialidad de los datos, entre otros.

El investigador deberá considerar los siguientes puntos detallados a continuación:

1. **La vigencia** de la aprobación es de **dos años (24 meses)** a partir de la emisión de este documento.
2. **El Informe de Avances** se presentará cada 6 meses, y el informe final una vez concluido el estudio.
3. **Toda enmienda o adenda** se deberá presentar al CIEIC-UPNW y no podrá implementarse sin la debida aprobación.
4. Si aplica, **la Renovación** de aprobación del proyecto de investigación deberá iniciarse treinta (30) días antes de la fecha de vencimiento, con su respectivo informe de avance.

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

Atentamente,

Raúl Antonio Rojas Ortega
 Presidente

Comité Institucional de Ética e Integridad Científica
 UPNW



Anexo 5: Juicio de expertos

Primer experto



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO: JUICIO DE EXPERTOS

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, solicito su opinión sobre la tesis “CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DE DONANTES EN EL SERVICIO DE BANCO DE SANGRE DE UNA CLINICA PRIVADA, LIMA 2024”, 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.º	DIMENSIONES	Pertinencia ₁	Relevancia ₂	Claridad ₃	Sugerencias
Variable 1: Calidad de atención					
	DIMENSIÓN 1: Comodidad y entorno	Sí X No	Sí X No	Sí X No	
1. Estado de las instalaciones					
	DIMENSIÓN 2: Trato recibido	Sí X No	Sí X No	Sí X No	
2. Amabilidad y cortesía del personal					
	DIMENSIÓN 3: Información proporcionada	Sí X No	Sí X No	Sí X No	
3. Comprensión de la información					
Variable 2: Satisfacción del donante					
	DIMENSIÓN 4: Facilidad y accesibilidad del proceso	Sí X No	Sí X No	Sí X No	
4. Facilidad para hacer una cita para donar sangre.					
5. Accesibilidad del lugar de donación					
6. Disponibilidad de horarios convenientes para donar.					
	DIMENSIÓN 5: Eficiencia del proceso de donación	Sí X No	Sí X No	Sí X No	
7. Rapidez con la que se realiza la donación.					
8. Eficiencia en la organización de los procedimientos.					
9. Tiempo de espera antes de la donación					
10. Fluidez del proceso de donación					
	DIMENSIÓN 6: Percepción de la Seguridad y Profesionalismo	Sí X No	Sí X No	Sí X No	
11. Percepción de seguridad durante el proceso de donación.					
12. Confianza en que el personal es profesional y bien capacitado.					
13. Percepción de que se siguen los protocolos adecuados de salud y seguridad.					
14. Nivel de comodidad respecto a las condiciones de higiene durante la donación.					
	DIMENSIÓN 7: Claridad y utilidad de la información recibida	Sí X No	Sí X No	Sí X No	
15. Claridad de la información proporcionada antes de la donación.					
16. Utilidad de la información sobre cuidados posteriores a la donación.					
17. Facilidad para comprender las instrucciones sobre el proceso.					
18. Percepción de que la información recibida es adecuada para tomar decisiones informadas.					

Item N°	Criterio	SI	NO	Observación
1	La información permite dar respuesta al problema	X		
2	El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio	X		
3	El instrumento contiene a las variables de estudio	X		
4	La estructura del instrumento es adecuada	X		
5	El instrumento responde a la operacionalización de la variable	X		
6	La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento	X		
7	Los ítems son claros en lenguaje entendible	X		
8	El número de ítems es adecuado para su aplicación	X		

¹ Pertinencia: el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota. Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg: Victor Raúl Huamán Cárdenas

DNI: 70092305

Especialidad del validador: Laboratorio Clínico y Anatomía Patológica

Fecha: 7/02/2024



Mg. Victor Raúl Huamán Cárdenas

Segundo experto



Universidad
Norbert Wiener

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO: JUICIO DE EXPERTOS

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, solicito su opinión sobre la tesis "CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DE DONANTES EN EL SERVICIO DE BANCO DE SANGRE DE UNA CLINICA PRIVADA, LIMA 2024", 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.º	DIMENSIONES	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ₃		Sugerencias
Variable 1: Calidad de atención								
	DIMENSIÓN 1: Comodidad y entorno	Sí X	No	Sí X	No	Sí X	No	
1. Estado de las instalaciones								
	DIMENSIÓN 2: Trato recibido	Sí X	No	Sí X	No	Sí X	No	
2. Amabilidad y cortesía del personal								
	DIMENSIÓN 3: Información proporcionada	Sí X	No	Sí X	No	Sí X	No	
3. Comprensión de la información								
Variable 2: Satisfacción del donante								
	DIMENSIÓN 4: Facilidad y accesibilidad del proceso	Sí X	No	Sí X	No	Sí X	No	
4. Facilidad para hacer una cita para donar sangre.								
5. Accesibilidad del lugar de donación								
6. Disponibilidad de horarios convenientes para donar.								
	DIMENSIÓN 5: Eficiencia del proceso de donación	Sí X	No	Sí X	No	Sí X	No	
7. Rapidez con la que se realiza la donación.								
8. Eficiencia en la organización de los procedimientos.								
9. Tiempo de espera antes de la donación								
10. Fluidez del proceso de donación								
	DIMENSIÓN 6: Percepción de la Seguridad y Profesionalismo	Sí X	No	Sí X	No	Sí X	No	
11. Percepción de seguridad durante el proceso de donación.								
12. Confianza en que el personal es profesional y bien capacitado.								
13. Percepción de que se siguen los protocolos adecuados de salud y seguridad.								
14. Nivel de comodidad respecto a las condiciones de higiene durante la donación.								
	DIMENSIÓN 7: Claridad y utilidad de la información recibida	Sí X	No	Sí X	No	Sí X	No	
15. Claridad de la información proporcionada antes de la donación.								
16. Utilidad de la información sobre cuidados posteriores a la donación.								
17. Facilidad para comprender las instrucciones sobre el proceso.								
18. Percepción de que la información recibida es adecuada para tomar decisiones informadas.								

Ítem N°	Criterio	SI	NO	Observación
1	La información permite dar respuesta al problema	X		
2	El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio	X		
3	El instrumento contiene a las variables de estudio	X		
4	La estructura del instrumento es adecuada	X		
5	El instrumento responde a la operacionalización de la variable	X		
6	La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento	X		
7	Los ítems son claros en lenguaje entendible	X		
8	El número de ítems es adecuado para su aplicación	X		

¹ Pertinencia: el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota. Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg: César A. Champa Guevara

DNI: 09850357

Especialidad del validador: Laboratorio Clínico y Anatomía Patológica

Fecha: 24/01/2025



Mg. Cesar Alfonso Champa Guevara

Tercer experto



Universidad
Norbert Wiener

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO: JUICIO DE EXPERTOS

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, solicito su opinión sobre la tesis “CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE DONANTES EN EL SERVICIO DE BANCO DE SANGRE DE UNA CLÍNICA PRIVADA, LIMA 2024”, 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.º	DIMENSIONES	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ₃		Sugerencias
Variable 1: Calidad de atención								
	DIMENSIÓN 1: Comodidad y entorno	Sí X	No	Sí X	No	Sí X	No	
1. Estado de las instalaciones								
	DIMENSIÓN 2: Trato recibido	Sí X	No	Sí X	No	Sí X	No	
2. Amabilidad y cortesía del personal								
	DIMENSIÓN 3: Información proporcionada	Sí X	No	Sí X	No	Sí X	No	
3. Comprensión de la información								
Variable 2: Satisfacción del donante								
	DIMENSIÓN 4: Facilidad y accesibilidad del proceso	Sí X	No	Sí X	No	Sí X	No	
4. Facilidad para hacer una cita para donar sangre.								
5. Accesibilidad del lugar de donación								
6. Disponibilidad de horarios convenientes para donar.								
	DIMENSIÓN 5: Eficiencia del proceso de donación	Sí X	No	Sí X	No	Sí X	No	
7. Rapidez con la que se realiza la donación.								
8. Eficiencia en la organización de los procedimientos.								
9. Tiempo de espera antes de la donación								
10. Fluidéz del proceso de donación								
	DIMENSIÓN 6: Percepción de la Seguridad y Profesionalismo	Sí X	No	Sí X	No	Sí X	No	
11. Percepción de seguridad durante el proceso de donación.								
12. Confianza en que el personal es profesional y bien capacitado.								
13. Percepción de que se siguen los protocolos adecuados de salud y seguridad.								
14. Nivel de comodidad respecto a las condiciones de higiene durante la donación.								
	DIMENSIÓN 7: Claridad y utilidad de la información recibida	Sí X	No	Sí X	No	Sí X	No	
15. Claridad de la información proporcionada antes de la donación.								
16. Utilidad de la información sobre cuidados posteriores a la donación.								
17. Facilidad para comprender las instrucciones sobre el proceso.								
18. Percepción de que la información recibida es adecuada para tomar decisiones informadas.								

Ítem N°	Criterio	SI	NO	Observación
1	La información permite dar respuesta al problema	X		
2	El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio	X		
3	El instrumento contiene a las variables de estudio	X		
4	La estructura del instrumento es adecuada	X		
5	El instrumento responde a la operacionalización de la variable	X		
6	La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento	X		
7	Los ítems son claros en lenguaje entendible	X		
8	El número de ítems es adecuado para su aplicación	X		

¹ Pertinencia: el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota. Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

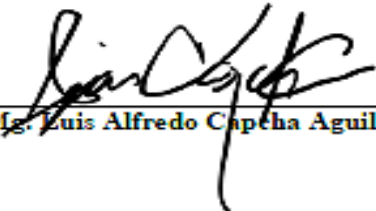
Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Mg: CAPCHA AGUILAR, LUIS


DNI: 09577322

Especialidad del validador: Laboratorio Clínico y Anatomía Patológica

Fecha: 8 FEBRERO 2025


Mg. Luis Alfredo Capcha Aguilar

Anexo 5: Consentimiento informado

 Universidad Norbert Wiener	FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO(FCI) EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL CIEI-VRI		
	CÓDIGO: UPNW-EES-FOR-068	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 11/08/2022

Título de proyecto de investigación :

"CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DE DONANTES EN EL SERVICIO DE BANCO DE SANGRE DE UNA CLINICA PRIVADA, LIMA 2024"

Investigadores : Julio Enrique Parra Garavito

Institución(es) : Universidad Privada Norbert Wiener (UPNW)

Estamos invitando a usted a participar en un estudio de investigación titulado: "CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DE DONANTES EN EL SERVICIO DE BANCO DE SANGRE DE UNA CLINICA PRIVADA, LIMA 2024". de fecha **16-02-2025** y versión **V2**. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener (UPNW).

I. INFORMACIÓN

Propósito del estudio: El propósito de este estudio es determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de donantes en el servicio de banco de sangre de una clínica privada, Lima 2024. Su ejecución ayudará/permitirá al desarrollo teórico de los servicios de salud, centrándose en la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los donantes de sangre; permitirá establecer vínculos claros entre las dimensiones de la calidad de atención y las de la satisfacción de los donantes; asimismo, buscará identificar áreas críticas de mejora dentro del servicio de banco de sangre de la clínica seleccionada, lo cual permitirá diseñar estrategias orientadas a optimizar la calidad de atención y, al mismo tiempo, elevar los niveles de satisfacción de los donantes.

Duración del estudio (3 meses):

N° esperado de participantes: 183


Criterios de Inclusión y exclusión:

Criterios de inclusión

- Edad comprendida entre 18 y 65 años, dado que los donantes deben ser adultos capaces de consentir su participación en el estudio.
- Haber realizado una donación de sangre dentro de los últimos 12 meses en la clínica estudiada. Esto asegura que los donantes tengan experiencia reciente con el servicio.
- Voluntarios y dispuestos a participar en el estudio, firmando el consentimiento informado que garantiza su decisión libre y voluntaria.

N° V2-16-02-2025	Página 1 de 4
-------------------------	----------------------

Prohibida la reproducción de este documento, este documento impreso es una copia no controlada.

 Universidad Norbert Wiener	FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO(FCI) EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL CIEI-VRI		
	CÓDIGO: UPNW-EES-FOR-068	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 11/08/2022

Criterios de exclusión

- Donantes que presenten enfermedades graves o que estén recibiendo tratamiento médico que pueda afectar su capacidad para donar sangre, como enfermedades cardiovasculares severas, diabetes no controlada o infecciones crónicas.
- Individuos que no cumplan con los estándares mínimos de salud para donar sangre, como aquellos con niveles bajos de hemoglobina persistentes o antecedentes de enfermedades transmisibles.

(No deben reclutarse voluntarios entre grupos "vulnerables": presos, soldados, aborígenes, marginados, estudiantes o empleados con relaciones académicas o económicas con el investigador, etc. Salvo que la investigación redunde en un beneficio concreto y tangible para dicha población y el diseño así lo requiera).

Procedimientos del estudio: Si Usted decide participar en este estudio se le realizará los siguientes procesos:

- Firma de Consentimiento informado.
- Cuestionario para evaluar la Calidad de la Atención.
- Cuestionario para evaluar la Satisfacción del donante.

La *entrevista/encuesta* puede demorar unos 5 minutos.
 Los resultados se le entregarán a usted en forma individual y se almacenarán respetando la confidencialidad y su anonimato.

Riesgos: *(Detallar los riesgos de la participación del sujeto de estudio)*
 Este estudio consiste únicamente en la aplicación de un cuestionario sobre su experiencia en la atención recibida, por lo que no implica procedimientos invasivos ni representa riesgos físicos o emocionales para los participantes.

Beneficios: *(Detallar los beneficios de la participación del sujeto de estudio)*


Su participación contribuirá a mejorar la calidad del servicio en el banco de sangre, ya que los resultados del estudio permitirán identificar oportunidades de mejora y optimizar la atención brindada a los donantes en futuras evaluaciones.

Costos e incentivos: Usted no pagará ningún costo monetario por su participación en la presente investigación. Así mismo, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

Confidencialidad: Para garantizar la confidencialidad de la información proporcionada por los participantes, los datos recopilados serán anonimizados y almacenados en un sistema seguro, restringiendo el acceso únicamente al equipo de investigación. Cada cuestionario será identificado con un código en lugar de nombres u otra información personal, evitando cualquier vinculación directa con los participantes.

N° V2-16-02-2025	Página 2 de 4
------------------	---------------

Prohibida la reproducción de este documento, este documento impreso es una copia no controlada.

 Universidad Norbert Wiener	FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO (FCI) EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL CIEI-VRI		
	CÓDIGO: UPNW-EES-FOR-068	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 11/08/2022

Además, los datos obtenidos serán utilizados exclusivamente para fines de la investigación y no serán compartidos con terceros ajenos al estudio. Una vez finalizado el análisis de los resultados, la información será resguardada por un período determinado conforme a las normativas de ética en investigación y posteriormente eliminada de forma segura.

Derechos del paciente: La participación en el presente estudio es voluntaria. Si usted lo decide puede negarse a participar en el estudio o retirarse de éste en cualquier momento, sin que esto ocasione ninguna penalización o pérdida de los beneficios y derechos que tiene como individuo, como así tampoco modificaciones o restricciones al derecho a la atención médica.

Preguntas/Contacto: Puede comunicarse con el Investigador Principal (*Julio Enrique Parra Garavito*, con número de teléfono 986443060 y correo electrónico a2020100086@uwiener.edu.pe).

Así mismo puede comunicarse con el Comité de Ética que validó el presente estudio, Contacto del Comité de Ética: Raúl Antonio Rojas Ortega, Presidenta del Comité de Ética e Integridad Científica de la Universidad Norbert Wiener, para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, Email: comité_etica@uwiener.edu.pe

II. DECLARACIÓN DEL CONSENTIMIENTO

He leído la hoja de información del Formulario de Consentimiento Informado (FCI), y declaro haber recibido una explicación satisfactoria sobre los objetivos, procedimientos y finalidades del estudio. Se han respondido todas mis dudas y preguntas. Comprendo que mi decisión de participar es voluntaria y conozco mi derecho a retirar mi consentimiento en cualquier momento, sin que esto me perjudique de ninguna manera. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.



Nombre participante: _____

DNI: _____

Fecha: (/ /)

Nombre investigador: _____

Bach. Julio Enrique Parra Garavito

DNI: 42586477

Fecha: 16/02/2025

Nombre testigo o representante legal: _____

DNI: _____

Fecha: (/ /)

Nota: La firma del testigo o representante legal es obligatoria sólo cuando el participante tiene alguna discapacidad que le impida firmar o imprimir su huella, o en el caso de no saber leer y escribir.

ANEXO 6: INFORME DE TURNITIN

Reporte de similitud		
<p>● 18% de similitud general</p> <p>Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 15% Base de datos de Internet • Base de datos de Crossref • 14% Base de datos de trabajos entregados • 5% Base de datos de publicaciones • Base de datos de contenido publicado de Crossref 		
<p>FUENTES PRINCIPALES</p> <p>Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.</p>		
1	<p>repositorio.uwiener.edu.pe</p> <p>Internet</p>	4%
2	<p>repositorio.ucv.edu.pe</p> <p>Internet</p>	2%
3	<p>coursehero.com</p> <p>Internet</p>	<1%
4	<p>Universidad Continental on 2023-10-11</p> <p>Submitted works</p>	<1%
5	<p>repositorio.unapiquitos.edu.pe</p> <p>Internet</p>	<1%
6	<p>Universidad Wiener on 2024-12-06</p> <p>Submitted works</p>	<1%
7	<p>Universidad Cesar Vallejo on 2017-02-04</p> <p>Submitted works</p>	<1%

● 18% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 15% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 14% Base de datos de trabajos entregados
- 5% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

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

1	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	4%
2	repositorio.ucv.edu.pe Internet	2%
3	coursehero.com Internet	<1%
4	Universidad Continental on 2023-10-11 Submitted works	<1%
5	repositorio.unapiquitos.edu.pe Internet	<1%
6	Universidad Wiener on 2024-12-06 Submitted works	<1%
7	Universidad Cesar Vallejo on 2017-02-04 Submitted works	<1%
8	repositorio.upla.edu.pe Internet	<1%