



**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

Satisfacción de hemodonantes en la calidad de atención del servicio de banco de sangre del centro hospitalario III de Chimbote - EsSalud, 2024

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

Presentado por:

Autor: Reyes Chavez, Edwin John

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2554-0922>

Asesora: Mg. Cossio Villar, Mery Ann

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

Lima – Perú

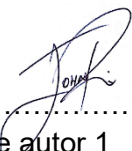
2025

 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, REYES CHAVEZ, EDWIN JOHN 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 **“Satisfacción de Hemodonantes en la Calidad de Atención del Servicio de Banco de Sangre del Centro Hospitalario III de Chimbote - ESSALUD, 2024,** Asesorado por el docente: Mg. Mery Ann Cossio Villar DNI: 42348307 ORCID 0000-0002-3224-4849 tiene un índice de similitud de 15 (QUINCE) % con código **oid:14912:447458963** verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

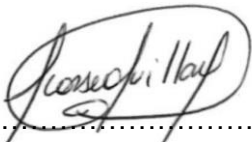
Así mismo:

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
 REYES CHAVEZ, EDWIN JOHN
 DNI: 72151662

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



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

Lima, 01 de Abril de 2025

Agradecimiento

Agradezco a Dios por el don de la vida y las fuerzas para recorrer este proceso. A mis padres, por su apoyo constante e incondicional, A mis amigos, por su motivación constante a culminar mis metas y su acompañamiento en los momentos de angustia,

Así mismo agradezco a mi asesora, por la orientación y paciencia en el proceso de investigación. A todos los hemodonantes y el personal del servicio de Banco de Sangre del centro Hospitalario III – EsSalud Chimbote por la acogida, la disposición y su conocimiento en todo el rumbo de la investigación.

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mis padres, por ser el motor y ejemplo de perseverancia, por la confianza constante puesta en mí.

También lo dedico a todas aquellas personas que participaron y creen en la importancia de la donación de sangre, esperando que este estudio contribuya a mejorar la calidad de atención y fomente la cultura de donación voluntaria.

Finalmente, a mí mismo, por no rendirme y por seguir adelante a pesar de los desafíos, con la convicción de que cada esfuerzo tiene su recompensa.

ÍNDICE

<i>Abstract</i>	9
INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	11
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	15
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	15
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS	15
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	16
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	16
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	17
1.4.1. TEÓRICA	17
1.4.2. METODOLÓGICA	18
1.4.3. PRÁCTICA	18
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	20
2.1. ANTECEDENTES.....	20
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES	20
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES	22
2.2. MARCO TEÓRICO	24
2.2.1. Calidad	24
2.2.1.1. Calidad en Salud:	25
2.2.1.2. Calidad de Atención en Salud	25
2.2.2. Modelo Teóricos de Calidad	26
2.2.3. Dimensiones de Calidad.....	28
2.2.4. Satisfacción del Usuario	31
2.2.6. Banco de Sangre.....	33
2.3. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS	36
2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL	36
2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	36
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	37
3.1. Método de la investigación:	37
3.2. Enfoque de la investigación:	37
3.3. Tipo de investigación:	37
3.4. Diseño de la investigación:	37
3.5.1. Población.....	38
3.5.2. Muestra	38

3.5.3. Muestreo:	39
3.5.4. Criterios de inclusión y exclusión.....	39
3.6. Variables y operacionalización	41
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	42
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	46
4.1. Resultados	46
4.1.1 Análisis descriptivo de resultados	46
Tabla 1. <i>Sexo de los hemodonantes encuestados en el Servicio de Banco de Sangre del Centro Hospitalario EsSalud III – Chimbote 2024</i>	46
Figura 1. <i>Sexo de los hemodonantes encuestados en el Servicio de Banco de Sangre del Centro Hospitalario EsSalud III – Chimbote 2024</i>	46
Tabla 2 <i>Numero de hemo donaciones realizadas por los encuestados en el Servicio de Banco de Sangre del Centro Hospitalario EsSalud III – Chimbote 2024</i>	47
Tabla 2. <i>Número de hemo donaciones realizadas por los encuestados en el Servicio de Banco de Sangre del Centro Hospitalario EsSalud III – Chimbote 2024</i>	47
Tabla 3. <i>Edad de los hemodonantes encuestados en el Servicio de Banco de Sangre del Centro Hospitalario EsSalud III – Chimbote, 2024</i>	48
Figura 3. <i>Edad de los hemodonantes encuestados en el Servicio de Banco de Sangre del Centro Hospitalario EsSalud III – Chimbote, 2024</i>	48
Tabla 4. <i>Grado de instrucción de los hemodonantes encuestados en el Servicio de Banco de Sangre del Centro Hospitalario EsSalud III – Chimbote, 2024</i>	49
Figura 4. <i>Grado de instrucción de los hemodonantes encuestados en el Servicio de Banco de Sangre del Centro Hospitalario EsSalud III – Chimbote, 2024</i>	49
Figura 5. <i>Percepción de los hemodonantes sobre la Dimensión "Tangible" en el en el Servicio de Banco de Sangre del Centro Hospitalario EsSalud III – Chimbote, 2024</i>	50
Figura 6. <i>Percepción de los hemodonantes sobre la Dimensión "Fiabilidad" en el en el Servicio de Banco de Sangre del Centro Hospitalario EsSalud III – Chimbote, 2024</i>	51
Figura 7. <i>Percepción de los hemodonantes sobre la Dimensión "Capacidad de Respuesta" en el en el Servicio de Banco de Sangre del Centro Hospitalario EsSalud III – Chimbote, 2024</i>	52
Figura 8. <i>Percepción de los hemodonantes sobre la Dimensión "Seguridad" en el en el Servicio de Banco de Sangre del Centro Hospitalario EsSalud III – Chimbote, 2024</i>	53
Figura 9. <i>Percepción de los hemodonantes sobre la Dimensión "Empatía" en el en el Servicio de Banco de Sangre del Centro Hospitalario EsSalud III – Chimbote, 2024</i>	54
Figura 10. <i>Niveles de Satisfacción en el en el Servicio de Banco de Sangre del Centro Hospitalario EsSalud III – Chimbote, 2024</i>	55
Tabla 5. <i>Niveles de satisfacción e insatisfacción en las dimensiones de calidad del servicio en los hemodonantes</i>	56
4.1.2 Prueba de hipótesis	57

Tabla 6. <i>Prueba de Normalidad Kolmogorov-Smirnov</i>	57
Tabla 7. <i>Correlación de Satisfacción de Hemodonantes y la Calidad de Atención</i>	58
Tabla 8. <i>Correlación de Satisfacción de Hemodonantes y la dimensión E. Tangibles</i>	59
Tabla 9. <i>Correlación de Satisfacción de Hemodonantes y la dimensión Fiabilidad</i>	60
Tabla 10. <i>Correlación de Satisfacción de Hemodonantes y la dimensión Fiabilidad</i>	61
Tabla 11. <i>Correlación de Satisfacción de Hemodonantes y la dimensión Seguridad</i>	62
Tabla 12. <i>Correlación de Satisfacción de Hemodonantes y la dimensión E. Tangibles</i> ..	63
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	68
5.1. Conclusiones	68
5.2. Recomendaciones.....	70
REFERENCIAS:	71
ANEXO 1: Matriz de Consistencia:.....	81
ANEXO 2 : Instrumento	82
ANEXO 3: Validez del instrumento	84
ANEXO 4: Confiabilidad del instrumento.....	87
ANEXO 5: Aprobación del Comité de Ética	88
ANEXO 6: Formato de consentimiento informado	89
ANEXO 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos.....	91
ANEXO 8: Informe del asesor de Turnitin	92

RESUMEN

El estudio busco analizar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los hemodonantes en el Banco de Sangre del Centro Hospitalario III de Chimbote - EsSalud. Se empleó un diseño no experimental, cuantitativo, correlacional y transversal. La muestra estuvo conformada por 345 hemodonantes. Para la recolección de datos, se usó una encuesta estructurada por 22 ítems que evaluaron la calidad de atención y la satisfacción del hemodonante.

Los resultados señalaron una correlación significativa y directa entre la calidad de atención y la satisfacción del hemodonante ($Rho=0.844$, $p<0.001$), mostrando que una mejor atención cambia la percepción del hemodonante. Siendo la dimensión de la empatía con mayor impacto ($Rho = 0.948$, $p<0.001$), seguida por la dimensión de fiabilidad ($Rho = 0.829$, $p<0.001$) y la seguridad ($Rho = 0.722$, $p<0.001$), destacando la importancia del trato del personal de banco de sangre y la confianza en los procedimientos. Así mismo las dimensiones tales como capacidad de respuesta y elementos tangibles también influyen en la satisfacción del hemodonante, teniendo la oportunidad de entablar mejoras que salvaguarden la privacidad del hemodonante, su comodidad y el tiempo de atención.

Fiablemente se concluyó que fortalecer la calidad de atención en aspectos clave tales como el trato al hemodonante, la eficiencia operativa en el proceso de la hemodonación y la infraestructura, contribuiría a la mejora de la experiencia del hemodonante y afianzar así su fidelización, asegurando así un abastecimiento adecuado y seguro de los diversos hemocomponentes que se puedan obtener de dicha donación.

Palabras clave:

Calidad de atención, satisfacción del hemodonante, bancos de sangre, Hemodonación

Abstract

This study sought to analyze the relationship between service quality and blood donor satisfaction at the Blood Bank of Chimbote Hospital Center III EsSalud. A non-experimental, quantitative, correlational, and cross-sectional design was used. The sample consisted of 345 blood donors. Data collection involved a structured 22-item survey assessing quality of care and blood donor satisfaction.

The results indicated a significant and direct correlation between quality of care and blood donor satisfaction ($Rho=0.844$, $p<0.001$), demonstrating that better care improves blood donor perceptions. The empathy dimension had the greatest impact ($Rho = 0.948$, $p < 0.001$), followed by the reliability dimension ($Rho = 0.829$, $p < 0.001$) and security ($Rho = 0.722$, $p < 0.001$), highlighting the importance of the treatment provided by blood bank staff and trust in procedures. Likewise, dimensions such as responsiveness and tangible elements also influence blood donor satisfaction, offering the opportunity to improve blood donor privacy, comfort, and care time.

It was reliably concluded that strengthening the quality of care in key aspects such as blood donor treatment, operational efficiency in the blood donation process, and infrastructure would contribute to improving the blood donor experience and thus strengthen their loyalty, thereby ensuring a safe and sufficient supply of the various blood components.

Keywords:

Quality of care, blood donor satisfaction, blood banks, blood donation.

INTRODUCCIÓN

La calidad del servicio en los bancos de sangre es un elemento fundamental para garantizar la satisfacción del hemodonante y fomentar su fidelización, lo que a su vez contribuye a un abastecimiento adecuado de sangre en el sistema de salud. Sin embargo, en regiones del Perú, incluida la ciudad Chimbote, persisten desafíos en la percepción de los hemodonantes respecto a la atención recibida en el proceso de la hemodonación, lo que puede influir en la fidelización del hemodonante. En este contexto, la presente investigación tiene como objetivo evaluar la relación existente entre la calidad atención del servicio del centro de Banco de Sangre y el nivel de satisfacción del hemodonante. Para ello, se llevará a cabo un análisis detallado a través un cuestionario que permita comprender cómo las diversas dimensiones de la calidad influyen en la percepción y bienestar de los de los hemodonantes en el Banco de Sangre del Centro Hospitalario III de Chimbote - EsSalud, con el objetivo de identificar áreas de mejora en los diversos procesos de la hemodonación.

El estudio está estructurado en cinco capítulos. Inicialmente, se tiene el planteamiento del problema, los objetivos y la justificación del estudio, enfatizando la importancia de evaluar la calidad de atención del servicio de banco de sangre y como esta influye en la satisfacción y fidelización del hemodonante. Luego, se aborda el marco teórico, donde se desarrollan los conceptos sobre calidad en el área de la salud, satisfacción del hemodonante e investigaciones previas de marco internacional y nacional que sustentan el estudio. Posteriormente, se muestra la metodología aplicada, el enfoque cuantitativo, el diseño no experimental y el tipo de muestreo aplicado.

En el siguiente capítulo, se muestran los resultados obtenidos y su respectiva discusión, enfrentando las investigaciones previas para contextualizar los hallazgos.

Finalizando con las conclusiones y recomendaciones, en las que se describen propuestas estratégicas para mejorar la calidad de atención del servicio y fortalecer la fidelización de los hemodonantes y así optimizar el sistema de la hemodonación en el centro hospitalario.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La calidad deficiente en la atención médica no solo aumenta la carga global de enfermedades y carencias de salud, sino que también genera un importante impacto económico. La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), los costos asociados con discapacidades y pérdida de productividad alcanzan cifras significativas. Este problema afecta desproporcionadamente a los grupos más vulnerables, enfatizando la necesidad de abordar esta cuestión de manera efectiva para garantizar que todos los individuos reciban servicios de salud seguros y efectivos.¹

La atención médica, destacando la importancia de la calidad, es un factor fundamental crucial para alcanzar la “Cobertura Sanitaria Universal” (CSU). Sin ella, cualquier intento de expandir el acceso resulta inútil. La Organización Mundial de la Salud (OMS), sostiene que el acceso a la atención de salud sin garantizar su calidad se traduce en una promesa vacía de cobertura sanitaria universal.²

La elevada rotación del personal de salud representa un desafío para elevar la calidad de los servicios, la Organización Panamericana de Salud (OPS) y OMS, indican que esta situación puede ser resultado de entornos laborales desfavorables para la calidad de atención. La falta de estabilidad en el personal afecta la continuidad y calidad del cuidado brindado, resaltando la importancia de enfrentar este desafío para optimizar los servicios de salud.³

La contribución de donadores de sangre es un pilar esencial para alcanzar la CSU, asegurando que todos puedan tener la disponibilidad a servicios de salud de calidad.

La responsabilidad esencial del personal de la salud reside en promover, garantizar la donación segura y ética de sangre, así también la capacidad para el manejo correcto de las transfusiones.⁴

La demanda de sangre y sus hemoderivados han aumentado considerablemente, mientras que el suministro de hemocomponentes recolectada en los servicios de bancos de sangre se enfrenta a desafíos. Esta disparidad entre la demanda y el suministro ha generado preocupaciones sobre la viabilidad de las transfusiones.⁵

La OMS señala una brecha en el acceso a servicios de transfusión entre estados con economías emergentes y de nivel medio bajo en comparación con estados de ingresos altos y medios altos, evidenciando la falta de cobertura sanitaria universal. En estados de ingresos medios y bajos, la frecuencia promedio de donaciones de sangre es de 6,6 por cada mil residentes, mientras que en estados de ingresos bajos es de 5.0, en estados de ingresos medios altos es de 16,4 por cada mil residentes. En comparación, en estados de ingresos altos por cada mil residentes, la tasa es de 31,5.⁶

Según los reportes de la OPS, se destaca que en el año 2020 en Latinoamérica y el Caribe hubo una carencia notable de componentes sanguíneos recolectados en países con economías en desarrollo y de ingresos medianos. Observándose una disminución del 20% en la recolección de hemocomponentes, a diferencia del año 2017. Se señala que el 48% de las donaciones son de donantes voluntarios, lo cual revela un incremento del 2% en relación al año 2017.⁷

En Latinoamérica y el Caribe, la preponderancia de países se halla en las categorías de ingresos medios bajos e ingresos bajos, exacerbando la problemática de acceso a servicios de transfusión sanguínea.^{6;7} Según la OPS, en numerosos países, existe un desequilibrio entre la necesidad y la disponibilidad de sangre, lo que representa un desafío para los servicios de sangre al asegurar el abastecimiento de sangre y sus componentes de manera segura y con rigurosos criterios de calidad.⁸

En Perú, la donación de sangre se ha convertido en una preocupación de gran envergadura, según las declaraciones del Dr. Tomy Villanueva⁹, quien ocupaba en el 2022,

el cargo de Gerente Central de Prestaciones de Salud en EsSalud. Perú, al igual que Bolivia y Ecuador, figura entre los países de Latinoamérica con las tasas más reducidas en cuanto a donación de sangre.⁹ La data del 2021, proporcionada por el Ministerio de Salud, enfoca al 1.03% de la ciudadanía que realizó una donación de sangre, lo que se traduce a un número reducido de 344 112 donantes. Siendo de este total, el 21.10% que lo realizó de manera altruista aproximadamente 72 295 donantes voluntarios.¹⁰

El MINSA presenta estadísticas que reflejan la problemática continua en Perú. En el 2022, aunque hubo un leve aumento en el porcentaje de donantes voluntarios, alcanzando el 1.24% de la población, aún sigue siendo insuficiente. La gran mayoría de las donaciones de sangre en ese año, el 77%, provino de donaciones por reposición en lugar de donaciones voluntarias, lo que indica una dependencia preocupante de este último tipo de donantes.¹¹

Aunque en el primer trimestre del 2023 se observó un incremento del 4.3% de donantes voluntarios, en comparación con el mismo lapso de meses del 2022, la cifra total de donantes voluntarios sigue siendo baja en relación con el total de sangre colectada. Solo representan el 22.5%, lo que refleja una necesidad continua de la donación voluntaria.¹²

Es vital contar con la donación de sangre de forma altruista y no compensadas económicamente siendo fundamental para resguardar un abastecimiento sostenible y seguro, según la OMS y la OPS.^{6,13} Estos donantes altruistas son los más seguros debido a su genuina motivación y conciencia de salud, lo cual reduce los factores de riesgo como enfermedades transmisibles. Se resalta la necesidad de donar sangre periódicamente para asegurar la disponibilidad mundial de hemocomponentes y así brindar tratamiento oportuno a los pacientes que lo necesitan. En conjunto, incentivar la donación voluntaria es fundamental para satisfacer las necesidades médicas de manera continua y segura.¹³

En el contexto peruano, el Programa Nacional de Hemoterapia y Banco de Sangre, también conocido por sus siglas PRONAHEBAS, es la entidad encargada de la regulación

de los procesos de la hemodonación, así como de supervisar las etapas vinculadas a la obtención, análisis, almacenamiento, transfusión y suministro de los diferentes hemocomponentes sanguíneos. Este programa garantiza un enfoque seguro y eficiente de los procesos.¹⁴

MINSA indico que PRONAHEBAS, en el año 2020, no realizó la supervisión de 278 instalaciones de bancos de sangre y centros de hemoterapia, de un total estimado de 413 registrados en todo el Perú. Esta omisión no solo representa un riesgo significativo para el funcionamiento adecuado de estas instalaciones y por ende para la calidad de la sangre, sino también implica una falta de atención al trato adecuado al donante, afectando de manera directa la confianza y participación de la población en la donación de sangre.¹⁵

El Ministerio de Salud, en el 2023, advirtió sobre las deficiencias identificadas en el incumplimiento de la entrega de registros de la data estadística por parte de los bancos de sangre y centros de hemoterapia. Esto podría dificultar tomar decisiones y la evaluación de la mejora constante de la calidad en el proceso transfusional de la Red Nacional de Bancos de Sangre (abarca tanto los de tipo I como los de tipo II), junto con los centros de hemoterapia.^{15,16}

El enfoque de este trabajo se centra en la aplicación de estudios de calidad en el proceso de la hemodonación, con un enfoque esencial en la satisfacción de los donantes para magnificar la eficiencia de la calidad de los servicios y asegurar un suministro seguro y sostenible de los diversos hemocomponentes.

Manteniendo la idea que la satisfacción de los donantes es crucial en la promoción de los donantes altruistas, fomentando la cultura de donación y la fidelización, lo que, a su vez, contribuye a la disponibilidad de productos sanguíneos y brindar un tratamiento oportuno a los pacientes según sus necesidades.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es la relación entre la satisfacción de hemodonantes y la calidad de atención del servicio del banco de sangre del centro Hospitalario III de Chimbote - EsSalud 2024?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cuál es la relación entre la satisfacción de los hemodonantes y los elementos tangibles en la atención del servicio de banco de sangre del Centro Hospitalario III de Chimbote-Essalud en 2024?
- ¿Cuál es la relación entre la satisfacción de los hemodonantes y la confiabilidad en la atención brindada en el servicio de banco de sangre del Centro Hospitalario III de Chimbote-Essalud en 2024?
- ¿En qué medida se asocia la satisfacción de los hemodonantes con la capacidad de respuesta en la atención del servicio de banco de sangre del Centro Hospitalario III de Chimbote-Essalud en 2024?
- ¿Cómo se asocia la satisfacción de los hemodonantes con la seguridad en la atención del servicio de banco de sangre del Centro Hospitalario III de Chimbote-Essalud en 2024?
- ¿De qué manera se relaciona la satisfacción de los hemodonantes con la empatía en la atención del servicio de banco de sangre del Centro Hospitalario III de Chimbote-Essalud en 2024?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación entre la satisfacción de hemodonantes y la calidad de atención del servicio del banco de sangre del centro Hospitalario III de Chimbote - EsSalud 2024

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar la asociación entre la satisfacción de los hemodonantes y los elementos tangibles en la atención del servicio de banco de sangre del Centro Hospitalario III de Chimbote-Essalud en 2024.
- Evaluar la relación entre la satisfacción de los hemodonantes y la confiabilidad en la atención brindada en el servicio de banco de sangre del Centro Hospitalario III de Chimbote-Essalud en 2024.
- Evaluar la relación entre la satisfacción de los hemodonantes y la capacidad de respuesta en la atención del servicio de banco de sangre del Centro Hospitalario III de Chimbote-Essalud en 2024.
- Evaluar la asociación entre la satisfacción de los hemodonantes y la seguridad en la atención del servicio de banco de sangre del Centro Hospitalario III de Chimbote-Essalud en 2024.
- Evaluar la relación entre la satisfacción de los hemodonantes y la empatía en la atención del servicio de banco de sangre del Centro Hospitalario III de Chimbote-Essalud en 2024.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. TEÓRICA

Se centra en analizar la calidad del servicio de atención y la satisfacción del hemodonante de sangre en el área del Banco de Sangre del Centro Hospitalario III de Chimbote – EsSalud. Dado que este espacio ofrece servicios médicos a individuos con diversas coberturas, es imperativo que el personal encargado de la atención demuestre competencia, calidez y capacidad de resolución en cada etapa del proceso de donación.

La OMS señala que brindar un mal servicio de salud, sobre todo en países con ingresos de subsistencia, genera una baja productividad y costos elevados debido a la falta de fidelización de los hemodonantes voluntarios.¹⁷ En este contexto, documentos como la Resolución 930-2023 de EsSalud señalan la necesidad de evaluar la calidad de atención en los servicio mediante indicadores estandarizados que permitan mejorar la experiencia del hemodonante.¹⁸

El Reglamento de Bancos de Sangre y Servicios de Transfusión (DS N° 021-2005-SA) establece que los bancos de sangre deben garantizar una atención óptima, segura y humanizada.¹⁹

Aunque, existe una brecha de conocimiento respecto a cómo la percepción del hemodonante influye en su decisión de continuar donando, lo que resalta la relevancia de este estudio. En este sentido, la fidelización del hemodonante se convierte en una estrategia clave para la sostenibilidad del sistema de donación de sangre.

El presente estudio aportará evidencia sobre la relación entre la calidad de atención percibida del servicio y la recurrencia de la donación, de acuerdo con los principios de calidad propuestos en normativas como la Resolución Ministerial N° 193-2022-J-INEN²⁰ y el Manual de Calidad del Centro de Hemoterapia y Banco de Sangre Tipo II (MCCHBS-II).²¹

1.4.2. METODOLÓGICA

La metodología abordará los objetivos de investigación, teniendo un enfoque cuantitativo y el diseño longitudinal permitiendo la evaluación de la variable Calidad de Atención con las dimensiones del modelo SERVQUAL y la variable satisfacción del hemodonante.

El MCCCHBS-II y la Resolución 930-2023 de EsSalud enfatizan el utilizar herramientas de medición estandarizadas para evaluar la calidad del servicio. La aplicación de una encuesta estructurada basada en las dimensiones de SERVQUAL permitirá recopilar información relevante sobre los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, dimensiones esenciales para la calidad en los bancos de sangre.^{18;21}

Además, las consideraciones éticas y técnicas avanzadas de análisis fortalecerán confiabilidad de los hallazgos, proporcionando así una base concreta para la toma de decisiones informadas. La evaluación de la satisfacción del hemodonante, también permitirá identificar brechas en la atención y presentar estrategias para la mejora continua estando alineadas con las políticas establecidas.

1.4.3. PRÁCTICA

El enfoque práctico de esta investigación abarca la capacidad para proporcionar información específica y accionable para optimizar la calidad de atención del personal en el Banco de Sangre del Centro Hospitalario III de Chimbote - EsSalud. Según el Plan del Banco de Sangre²² y otros manuales de gestión, una atención de calidad impacta directamente en la disposición del hemodonante y tener su fidelización como donante, lo que reflejaría en la disponibilidad de unidades sanguíneas en el sistema de salud.

Teniendo en cuenta las áreas específicas a mejorar a través de las dimensiones de SERVQUAL, se diseñarían estrategias basadas en la experiencia del hemodonante, compaginando con los estándares del DS N° 021-2005-SA y la Ley N° 26454 de Donación y Transfusión de Sangre. Esto no solo beneficiará directamente a los donantes y al banco de sangre, sino que también contribuirá a la sostenibilidad del sistema de donación, garantizando un abastecimiento continuo y seguro de sangre.^{19;22}

En este contexto, se responde ante la necesidad de mejorar la calidad del servicio con base en normativas nacionales y estándares internacionales, asegurando que la experiencia del donante sea positiva y promoviendo su fidelización como parte de una estrategia integral para fortalecer los bancos de sangre en el Perú.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Fue principalmente, su enfoque en un solo centro hospitalario, lo que restringe la generalización de los hallazgos a otras instituciones de salud con diferentes condiciones y características. La muestra estuvo compuesta únicamente por donantes que acudieron al Banco de Sangre del Centro Hospitalario III de Chimbote - EsSalud, sin incluir a potenciales donantes que pudieron haber tenido experiencias previas negativas y decidieron no regresar, lo que podría sesgar los resultados.

Otra limitación estuvo relacionada con la metodología de recolección de datos. Al emplear encuestas estructurados, la información obtenida dependió de la percepción subjetiva de los participantes, lo que podría haber influido en la variabilidad de las respuestas. Asimismo, no se pudo evaluar la calidad del servicio en diferentes momentos del proceso de donación, lo que habría permitido un análisis más detallado de la experiencia del donante.

En términos de factores externos, no se consideraron variables como el nivel de conocimiento previo de los donantes sobre el procedimiento, su estado emocional o su

experiencia en otros centros de donación, los cuales podrían haber influido en su percepción de la calidad del servicio. Además, la investigación se desarrolló en un periodo determinado, sin un seguimiento longitudinal que permitiera evaluar cambios en la satisfacción del donante a lo largo del tiempo.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Pei T, et al (2021) ²³ El propósito principal de esta investigación en Malasia tuvo como objetivo evaluar la satisfacción y experiencia de los donantes de sangre, así como su intención de donar nuevamente en el futuro. Se realizó en un hospital terciario y dos unidades móviles en el estado de Perak, utilizando un cuestionario autoadministrado. De los 400 cuestionarios distribuidos, 369 fueron analizados. La mayoría de los donantes eran hombres, de etnia malaya y donantes habituales. Los donantes expresaron una alta satisfacción con el personal en aspectos como la habilidad para extraer sangre, la amabilidad y la comunicación. Sin embargo, algunos mostraron insatisfacción con aspectos como el estacionamiento (13,4%) y los refrigerios (0,8%). En general, el 99,2% de los encuestados manifestó estar satisfecho con el proceso de donación, y el 98,9% expresó su intención de volver a donar. El estudio sugiere la necesidad de investigar más a fondo para convertir esta alta intención en una mayor frecuencia de donaciones efectivas.

Gaspar (2019) ²⁴ El propósito del estudio fue “Analizar la satisfacción de los donantes de sangre en relación de las actitudes del personal de salud del banco de sangre del Hospital Teodoro Maldonado Carbo y propuesta de un plan de fidelización”. Este estudio evaluó la satisfacción de los donantes voluntarios del Hospital Teodoro Maldonado Carbo en relación con las actitudes del personal de salud durante la donación. Se encuestó a 300 donantes y se utilizó una metodología no experimental con enfoque descriptivo. Los resultados mostraron que el trato que da el trabajador afecta a la decisión del donante, junto con factores como la infraestructura y los protocolos de seguridad. El 55,55% de los donantes se mostró insatisfecho, mientras que el 44,45% expresó satisfacción. A partir de estos datos, se propone mejorar la satisfacción para fidelizar a los donantes y garantizar el suministro adecuado de sangre

Jayatee y Shantany (2019) ²⁵ Buscaron "Analizar la calidad del servicio de los bancos de sangre desde la perspectiva de los hemodonantes en India: an empirical evidence" se evaluó la calidad del servicio en los centros de donación de sangre desde la perspectiva de los donantes, utilizando el cuestionario SERVQUAL para medir confiabilidad, empatía, tangibilidad y capacidad de respuesta. De 280 hemodonantes, todos respaldaron las dimensiones de calidad del servicio, con una brecha promedio de 0,38. Las mayores diferencias se encontraron en las dimensiones de Garantía y Empatía. El estudio concluye que es necesario reducir estas brechas para optimizar la calidad del servicio y fomentar la fidelización de los donantes.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Diaz (2023) ²⁶ El propósito esencial de este estudio fue “Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los donantes de sangre, aplicada en un centro de salud de nivel III - 1 en el 2023”. Abordando un análisis cuantitativo, seleccionando un diseño no experimental y un estudio transversal. La metodología empleada se caracterizó por su nivel correlacional, Compuesta por 250 donantes. Se utilizó el formato de un cuestionario SERVPERF para analizar la calidad de servicio, y el cuestionario PANAS se empleó para evaluar el nivel de satisfacción en el proceso. La relación directa y significativa entre variables, evidenciada por un p-valor de 0.00 y un Rho de Spearman de 0.779. En resumen, la calidad de servicio se vincula positivamente con la satisfacción en este contexto específico.

Llactas (2022) ²⁷ El propósito fundamental de este estudio fue “Determinar el grado de satisfacción de los donantes de sangre respecto a la atención brindada por el servicio de medicina transfusional y banco de sangre del Instituto Nacional Materno Perinatal”. Tuvo una población de 122 donantes, la investigación de 2022 evaluó

virtualmente la satisfacción, utilizando encuestas basadas en la metodología Servqual. Mostrando resultados que el 60% satisfechos, 29% muy satisfechos, 7% insatisfechos y 4% muy insatisfechos. La conclusión: nivel generalmente alto de satisfacción entre los donantes respecto al servicio.

Meléndez (2021) ²⁸ El propósito esencial de esta investigación fue Analiza la relación entre calidad de servicio y satisfacción de hemodonantes del Centro Hospitalario Nacional Edgardo Rebagliati Martins en 2020. Con un enfoque cuantitativo y diseño correlacional, empleó cuestionarios para evaluar calidad y satisfacción. La validez del instrumento fue alta, respaldada por expertos, y la confiabilidad mostró una correlación positiva entre calidad y satisfacción (coeficiente de Spearman de 0,684, $p < 0,05$). Con 234 donantes, se sugiere abordar puntos críticos en la calidad para mejorar la satisfacción del donante, En resumen, La investigación, resalta la relevancia de elevar la calidad de servicio para mejorar la satisfacción de los donantes.

Gonzales y Romero (2020) ²⁹ La investigación buscó “Establecer la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Banco de Sangre del Centro Hospitalario Regional Lambayeque en el año 2020”. Tuvo un abordaje descriptivo con análisis correlacional en un marco no experimental" con 69 donantes. Los resultados evidencian deficiencia en la dimensión de Capacidad de Respuesta y Fiabilidad, con tasas de 33.3% y 31.9%, respectivamente.

Aunque Seguridad y Confianza superaron el 46.4% y 44.9%, indicando una calidad de servicio insatisfactoria, reflejada por un promedio del 37.7%. no lograron cumplir con las expectativas, generando insatisfacción. La conclusión destacó la

presencia de una conexión positiva entre las 2 variables, evidenciada por un coeficiente de 0,778. Esto señala que la satisfacción está estrechamente ligada a la calidad del servicio.

Luna (2021) ³⁰ El propósito principal de la investigación fue “Determinar la relación entre la calidad de atención y experiencia del donante en el Servicio de Banco de Sangre en un Centro Hospitalario de Moquegua 2021”. Utilizando un análisis cuantitativo, mediante encuestas a 50 donantes. Se encontraron altos niveles de satisfacción (82% muy satisfechos) y una calidad de atención muy buena (80%). El análisis estadístico mostró una evaluación significativa (0.717) entre calidad y satisfacción, destacando la importancia de seguridad y empatía. Aunque la confiabilidad también se relacionó, fue baja en comparación con la satisfacción.

Gutierrez (2021) ³¹ El propósito del estudio fue “Establecer la percepción de la calidad de atención y la satisfacción de los donantes en el Banco de Sangre de un Centro Hospitalario público de Lima”. Se aplicó un análisis cuantitativo, y un estudio transversal. La muestra, compuesta por 169 donantes y se administró un cuestionario después de la hemodonación. Los resultados, respaldados por un valor significativo de Rho Spearman (0.310, $P < 0.05$), indican que al paso que mejora la calidad de atención impacta en una creciente satisfacción de los hemodonantes.

2.2.MARCO TEÓRICO

2.2.1. Calidad

La relación establecida entre el prestador del servicio y el usuario representa un aspecto fundamental en la prestación de atención médica, ya que el proveedor participa activamente en la actividad. La calidad de servicio es crucial tanto en entidades públicas y

privadas, como destacan Sadiq y Hasan. Así es que desde la década de los 70 se comenzó a estudiar este concepto con mayor minuciosidad.³²

2.2.1.1. Calidad en Salud:

En su extensión de concepto como calidad la OMS la calidad en los servicios de salud se refiere al nivel en que estos contribuyen a incrementar la probabilidad de obtener resultados de salud favorables en individuos y comunidades. Esta definición se sustenta en conocimientos científicos respaldados por la evidencia y constituye un pilar esencial para alcanzar la cobertura sanitaria universal.³³

2.2.1.2. Calidad de Atención en Salud

El enfoque conceptual de la OPS establece que la prestación de servicios de salud enfocada en las personas, sus familias y comunidades se caracteriza por garantizar altos estándares de seguridad, eficacia, oportunidad, eficiencia y equidad en el acceso, considerándose estos como atributos esenciales para una atención de calidad.³⁴

La calidad de la atención se define como la percepción que tienen los pacientes, usuarios o clientes respecto a los servicios brindados por las instituciones de salud, abarcando su experiencia y satisfacción con la prestación asistencial, según lo propuesto por Cronin y Taylor en 1992.³⁵ Este concepto es inherentemente subjetivo, como lo destacan Czajkowska y Manuela en 2021.³⁶

Para asegurar que los pacientes o usuarios se sientan bien atendidos, “es esencial que las instituciones entiendan sus necesidades.

Solo con este conocimiento se podrá proporcionar un servicio adecuado”, tal como lo expone Gil en su obra "Fundamentos de atención al cliente".³⁷

Además, aquellos que experimentan una alta calidad de servicio suelen desarrollar relaciones más sólidas con el proveedor del servicio, como Jan Carlzon, destacó, “El momento de la verdad es cuando el cliente interactúa con nuestro servicio, formando así su opinión sobre su calidad” lo cual influye positivamente en la retención de los donantes actuales y en la atracción de nuevos donantes.³³

En el margen de banco de sangre, cuando los donantes tienen interacciones positivas con la institución, los donantes no solo consideran regresar para futuras donaciones, sino que también comparten sus experiencias positivas con otros potenciales donantes, promoviendo así una percepción favorable de la calidad del servicio ofrecido por el banco de sangre.

2.2.2. Modelo Teóricos de Calidad

Modelo de Donabedian:

“La calidad de la atención se conceptualiza como la suma de tres componentes interrelacionados: la estructura, el proceso y los resultados”. Estos componentes mencionados proporcionan un marco integral sobre la evaluación y la mejora en la calidad de la atención en salud. Al integrar estos componentes, facilita la identificación de las fortalezas y las oportunidades de mejora en los sistemas de salud.³⁸

La estructura involucra a los recursos físicos, humanos y organizacionales disponibles; y evidencia las actividades y procedimientos mediante los cuales se presta la atención; y muestra resultados que se centran en los efectos finales sobre la salud de los pacientes.

El modelo permite a las organizaciones de la salud, analizar detalladamente cada aspecto de su funcionamiento. El análisis enfocado en la estructura, evalúa los recursos si estos son adecuados y bien distribuidos para ofrecer un servicio eficiente.

Así mismo el análisis que abarca el proceso, identifica qué prácticas están funcionando bien y cuáles necesitan ajustes para mejorar la eficiencia y efectividad del cuidado. Considerando los resultados obtenidos, las organizaciones pueden medir el impacto real de sus servicios en margen al área de la salud de la población que atienden.

El modelo ayuda a mantener altos estándares de calidad en la atención sanitaria. Además, facilita un ciclo continuo de mejora. Identifica áreas de fortaleza permitiendo consolidar y replicar buenas prácticas, mientras que la detección de oportunidades mejora e impulsa la innovación y el desarrollo de estrategias más efectivas para resolver problemas y optimizar los servicios de salud.^{36,38}

Modelo SERVPERF:

El enfoque permite a las organizaciones una comprensión clara y objetiva de cómo sus servicios son percibidos por los usuarios, permitiendo el reconocer oportunidades de optimización y garantizar el cumplimiento de estándares elevados en la calidad del servicio en su desempeño.

El modelo Servperf, desarrollado por Cronin y Taylor, se centra en la evaluación del desempeño de los servicios y es ampliamente utilizado en estudios, en la evaluación de la calidad del servicio.³⁴

A diferencia de otros enfoques que también consideran las expectativas de los usuarios, el modelo Servperf se focaliza únicamente en la percepción del desempeño y rendimiento del servicio ofrecido. Las característica del modelo permite una evaluación más realista y precisa de la calidad del servicio proporcionado por las organizaciones. Akdere y Top, señalan la importancia de esta metodología, argumentando que, al no incluir las expectativas, Servperf ofrece una imagen más concreta y tangible de la calidad del servicio.³⁹

Modelo SERVQUAL:

Es un instrumento básico en la gestión de servicios, que facilita a las entidades de salud entender y mejorar la calidad del servicio desde el punto de vista del paciente, asegurando mayor satisfacción y fidelización del paciente.

El modelo fue desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry, se centra en la percepción de los pacientes sobre la calidad de los servicios de salud recibidos. Este modelo es ampliamente reconocido y utilizado en la gestión de servicios. SERVQUAL se enfoca en la calidad del servicio tal como la perciben los clientes, proporcionando una herramienta eficaz para evaluar y mejorar la gestión de los servicios ofrecidos.⁴⁰

Según los autores, el modelo radica en identificar y cerrar las brechas entre las expectativas del cliente y su percepción real del servicio recibido. Permitiendo a las organizaciones identificar áreas específicas que necesitan mejoras para cumplir con las expectativas de los usuarios.

El modelo SERVQUAL, ofrece una estructura sistemática para que las organizaciones evalúen sus procesos internos y así ellos mejoren continuamente. Al centrarse en dimensiones fundamentales como tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, SERVQUAL proporciona una visión integral de cómo los servicios de salud pueden ser percibidos y mejorados.⁴¹

2.2.3. Dimensiones de Calidad

Fiabilidad

Esta dimensión abarca la capacidad en que se brinda el servicio acordado de forma precisa y confiable. Involucra asegurar que el hemodonante sienta la confianza que el personal transmite en el proceso y que las unidades donadas sean procesada, almacenada y entregada de acuerdo con los estándares establecidos.^{40,41}

Capacidad de respuesta

La dimensión radica en la disposición y voluntad de los trabajadores para apoyar a los pacientes y proporcionar una atención oportuna.

En un banco de sangre se refleja, durante el proceso de la hemodonación la capacidad de respuesta del personal es crucial para garantizar una experiencia segura y cómoda para el hemodonante.

Reconocimiento y Respuesta Rápida a Reacciones Adversas

Identificación Temprana: El personal debe estar capacitado para reconocer los primeros signos de reacciones adversas que pueda presentar el hemodonante, entre las más frecuentes están: mareos, sudoración excesiva, palidez, ansiedad o pérdida de conciencia.⁴²

Intervención Inmediata: Si se presenta una reacción adversa, es preciso que el personal tome acción de manera inmediata, entre ellas detener la hemodonación, reclinar al hemodonante, administrar líquidos orales o intravenosos, y proporcionar oxígeno si es necesario.^{52,43}

Primeros Auxilios: En casos de reacciones más severas, como convulsiones o reacciones alérgicas en caso de donantes en el proceso de aféresis por el anticoagulante, el personal debe estar preparado para administrar primeros auxilios y, si amerita, llamar a servicios médicos de emergencia.⁴²

Comunicación y Tranquilización:

Información y Apoyo: Mantener al hemodonante informado y tranquilo durante todo el proceso es esencial. El personal debe explicar cada paso de la hemodonación y estar disponible para responder preguntas y brindar apoyo emocional dando énfasis cuando donan por primera vez.⁴³

Seguimiento Post-Donación: Después del proceso de la hemodonación, es fundamental que el personal brinde instrucciones claras sobre cuidados post-donación y esté disponible para atender cualquier preocupación o síntoma que pueda surgir.⁴³

Seguridad

La dimensión abarca la atención y habilidad para inspirar confianza y credibilidad del personal del área hacia el hemodonante. Esto implica seguir los estrictos protocolos de bioseguridad del personal, así como el manejo de los hemocomponentes, garantizar la confidencialidad de los donantes en el proceso de la entrevista o en el manejo de resultados de tamizaje y proporcionar información precisa y transparente sobre la seguridad de proceso de donación.⁴¹

Empatía

La dimensión se enfoca en la capacidad de la compañía del personal, de comprender las expectativas del hemodonante y sus necesidades, brindar un servicio personalizado y adaptado. Incluye mostrar interés genuino, escuchar las inquietudes y mostrarles un trato individualizado. Está reflejada en la atención personalizada que se brinda a cada donante proceso de donación desde el inicio al captar como hemodonante hasta finalizar la hemodonación.⁴¹

Tangibles

Esta dimensión radica en todos los elementos físicos y visible asociado con el servicio, como las instalaciones, áreas de promoción e información en murales, la apariencia del personal. Las áreas de donación limpias y organizadas, utilizar equipos modernos y bien mantenidos para la recolección y almacenamiento de los hemocomponentes, y asegurar que el personal lleve uniformes limpios y profesionales correctamente identificados.^{40,41}

2.2.4. Satisfacción del Usuario

La definición de esta variable según la Norma ISO 9001 explica la satisfacción del cliente, como la percepción que este tiene respecto al nivel de cumplimiento de sus expectativas y requerimientos.

Este concepto enfatiza la relevancia de identificar y atender tanto las necesidades como las expectativas del paciente o usuario y como estas son fundamentales para asegurar su grado de satisfacción.⁴⁴

Además, establece que la organización debe tener un seguimiento continuamente, dado que la satisfacción del cliente se considera como un componente esencial del sistema de gestión de la calidad, utilizando métodos como encuestas, comentarios de los clientes y la evaluación de quejas y recomendaciones para la mejora del desempeño de la organización.

Los estudios sobre satisfacción se dividen en dos grandes modelos: el cognitivo y el emocional o afectivo.

El modelo cognitivo considera que la satisfacción del usuario debe tener en cuenta tanto las expectativas, así misma la percepción.

Siguiendo en este marco, el usuario, como ser racional, evalúa las características del servicio y produce un análisis crítico, según la autoría de Martin y Melián.⁴⁵

En contraste, el modelo emocional percibe la satisfacción determina a esta como la respuesta o resultado, centrándose en las emociones y sentimientos del usuario, tal como lo enfatiza Sarmiento.⁴⁶

2.2.5. Aplicación de la Calidad de Atención y su satisfacción en la Donación de Sangre

Comprensión de Necesidades: Los banco de sangre y centros de hemoterapia deben entender las necesidades y expectativas de los hemodonantes para brindar un servicio adecuado. Esto involucra aspectos como la comodidad durante el proceso de donación y la transparencia en la comunicación.⁴⁰

Relación con el Donante: Una atención de calidad mejora la relación entre los hemodonantes y el banco de sangre, lo cual se traduce en la fidelización de los hemodonantes y la atracción de nuevos donantes.³⁵

Momentos de la Verdad: Cada interacción entre el hemodonante y servicio de banco de sangre es crucial. Experiencias positivas durante el proceso de la donación fomentan la lealtad del donante y promueven recomendaciones a otros potenciales hemodonantes.³⁷

Percepción de Calidad: La percepción de calidad no solo abarca los aspectos tangibles, como las instalaciones y el equipo utilizado, sino también en los intangibles, como la empatía y la capacidad de respuesta del personal el trayecto de la donación.³⁹

Impacto en la Reputación: El servicio de banco de sangre con una alta percepción de calidad de la atención, puede construir una sólida reputación, lo cual es esencial para asegurar un suministro constante de unidades a través de las donaciones voluntarias .³⁶

2.2.6. Banco de Sangre

El servicio de Banco Sangre en cada centro hospitalario es una entidad autorizada que se encarga de promover la donación voluntaria de sangre, recluta y capta donantes, realiza la extracción, análisis, separación de hemocomponentes, conservación, almacenamiento y distribución de sangre y sus derivados.^{18,47}

ESTRUCTURA DE BANCO DE SANGRE ⁴⁷	
Unidad	Función
Captación de Donantes	Promueve la donación voluntaria de sangre y recluta donantes.
Selección de Donantes y Obtención de Sangre	Evalúa y selecciona donantes aptos, y realiza la extracción segura de sangre.
Clasificación y Análisis	Clasifica la sangre y realiza pruebas para asegurar su seguridad.
Preparación de Componentes	Separa la sangre en componentes específicos, como plaquetas, plasma y glóbulos rojos.
Almacenamiento y Distribución	Conserva adecuadamente la sangre y los productos sanguíneos, y los distribuye a hospitales y clínicas.

2.2.6.1. Donación de Sangre

Según el Artículo 9º de la Ley 26454, la hemodonación humana debe ser un acto altruista y sin costo, destinado a tratamientos médicos o a la investigación científica. La ley también prohíbe obtener ganancias a partir de la sangre donada.⁴⁸

CLASIFICACIÓN DE DONANTES DE SANGRE

Se basa en la motivación y el tipo de donación:⁴⁹

- Donantes autólogos: Personas que donan sangre para su propio uso en el futuro.
- Donantes alogénicos: Personas que donan sangre para beneficiar a otros.

Dentro de esta categoría se incluyen:

- Donantes voluntarios: Donan sin esperar compensación, movidos por la voluntad de ayudar.

- Donantes por reposición: Donan para compensar la sangre utilizada por familiares o amigos en tratamientos médicos.
- Donantes presuntamente remunerados: Reciben una compensación por su donación, aunque este tipo puede estar sujeto a regulaciones específicas según el país.⁴⁵

2.3.Criterios de la Hemodonación:

Los criterios para la selección de donantes de sangre en Perú se establecen en la Resolución Ministerial N° 241-2018, la cual sirve como base fundamental para este proceso.⁵⁰

Requisitos generales:⁴⁰

- Edad: Entre 18 y 60 años (con algunas excepciones).
- Peso: Mínimo 50 kg.
- Presión arterial: Sistólica entre 100 y 140 mm/Hg, diastólica entre 60 y 90 mm/Hg.
- Frecuencia cardiaca: Entre 50 y 100 latidos por minuto.
- Temperatura: No mayor a 37.5 °C.
- Hemoglobina: Hombres: ≥ 13.5 g/dL; Mujeres: ≥ 12.5 g/dL (con ajustes según altitud).
- No estar embarazada ni amamantando.
- No padecer enfermedades transmisibles.
- No haber consumido drogas ni alcohol en las últimas 24 horas.
- Tener un buen estado de salud en general.

Entrevista médica:

- Se realiza un cuestionario para evaluar el historial médico del postulante.

- Se revisa el documento de identidad para verificar la edad y otros datos.
- Se realiza un examen físico para evaluar la presión arterial, frecuencia cardíaca, temperatura y estado general del postulante.
- Se toma una muestra de sangre para medir la hemoglobina y el hematocrito.

Requisitos adicionales para donación por aféresis:

La donación por aféresis es un procedimiento que permite recolectar componentes específicos de la sangre, como plaquetas, plasma o glóbulos rojos, devolviendo el resto al donante. Recuento de plaquetas $\geq 150,000$ plaquetas/ μL .

Consideraciones importantes:

- No se debe pedir al postulante que ayune antes de donar sangre.
- Es importante que el postulante beba líquidos y coma alimentos libres de grasa antes de donar sangre.
- Los postulantes que no cumplan con los requisitos serán diferidos para donar sangre.
- El personal de salud a cargo debe informar al postulante sobre los riesgos y beneficios al donar sangre.⁴⁰

2.3. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS

2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL

H1: Existe relación entre la satisfacción de hemodonantes y la calidad de atención del servicio del banco de sangre del centro Hospitalario III de Chimbote - EsSalud 2024

H0: No existe relación entre la satisfacción de hemodonantes y la calidad de atención del servicio del banco de sangre del centro Hospitalario III de Chimbote - EsSalud 2024

2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- Existe relación notable entre la satisfacción de los hemodonantes y los elementos tangibles en la atención del servicio de banco de sangre del Centro Hospitalario III de Chimbote-EsSalud 2024.
- Existe relación notable entre la satisfacción de los hemodonantes y la confiabilidad en la atención brindada en el servicio de banco de sangre del Centro Hospitalario III de Chimbote-EsSalud 2024.
- Existe asociación notable entre la satisfacción de los hemodonantes y la capacidad de respuesta en la atención del servicio de banco de sangre del Centro Hospitalario III de Chimbote-EsSalud 2024.
- Existe asociación notable entre la satisfacción de los hemodonantes y la seguridad en la atención del servicio de banco de sangre del Centro Hospitalario III de Chimbote-EsSalud 2024.
- Existe relación notable entre la satisfacción de los hemodonantes y la empatía en la atención del servicio de banco de sangre del Centro Hospitalario III de Chimbote-EsSalud 2024.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación:

Hipotético deductivo: Se formulan hipótesis sobre la relación de la satisfacción de los hemodonantes y la atención brindada en el servicio de banco de sangre. A partir de estas hipótesis, se deducen posibles resultados que serán verificados con la data recolectada del estudio, permitiendo confirmar o rechazar las hipótesis iniciales acerca de cómo la atención afecta la satisfacción del hemodonante.

3.2. Enfoque de la investigación:

Cuantitativo: El enfoque cuantifica la satisfacción de los hemodonantes sobre la calidad de atención en el banco de sangre. A través del cuestionario y la escala de Likert, se recolecta la data numérica que permiten evaluar estadísticamente los niveles de satisfacción y su relación con las dimensiones de la calidad de atención, como la seguridad, empatía, tangibilidad, fiabilidad, en el servicio.

3.3. Tipo de investigación:

Básica Aplicada: Este tipo de investigación se enfoca en generar conocimiento y solucionar diversos puntos sobre la satisfacción de los hemodonantes y su percepción de la atención en el banco de sangre. Los resultados contribuyen al entendimiento a las necesidades de los hemodonantes y de cómo mejorar la experiencia en el servicio de banco de sangre.

3.4. Diseño de la investigación:

No Experimental: Este diseño permite evaluar las variables sin intervenir en el proceso de atención o alterar las condiciones del servicio en el banco de sangre, la data se obtendrá por medio de la observación y la aplicación del cuestionario diseñado para evaluar la satisfacción de los hemodonantes en relación con la atención que reciben.

Corte Transversal: La data es recolectada en un momento específico (en el periodo delimitado durante el año 2024) para evaluar la satisfacción de los hemodonantes y su percepción de la atención en el banco de sangre. Esto permite obtener una "imagen actual" de las percepciones de los hemodonantes en ese momento, sin darle seguimiento a lo largo del tiempo.

3.4.1. Alcance:

Correlacional: Busca identificar la relación entre dos variables principales: la satisfacción de los hemodonantes y la calidad de atención en el banco de sangre. No intenta establecer causalidad, sino determinar si existe una asociación o vínculo significativo entre la satisfacción de los hemodonantes y aspectos de la atención, como la confiabilidad, seguridad, empatía y rapidez del servicio.

3.5. Población, muestra y muestreo

3.5.1. Población

Incluirá a todo hemodonante atendido en el Banco de Sangre del Hospital III de Chimbote - EsSalud, un centro de referencia nacional que recibe un considerable número de hemodonantes. De acuerdo con los datos del año 2023, el servicio registró un total de 3,548 hemodonantes atendidos y en base a ello calcularemos la muestra de estudio para el año 2024.

3.5.2. Muestra

Se calculó la muestra a 345 hemodonantes, considerando la accesibilidad de la institución y aplicando la fórmula de población finita.

Formula:

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

Donde:

- N (universo) = 3548 (donantes durante el año 2023)
- Z= 1.96 (95%)
- p= 50% = 0.5
- q= 1- p = 0.5
- d= 0.05 (5%)

Cálculo:

$$n = \frac{(3548) * (1.96^2(0.5 * 0.5))}{0.05^2(3548 - 1) + (1.96^2 * (0.5 * 0.5))}$$

$$n = \frac{3548 * 3.8416 * 0,25}{0.05^2(3548 - 1) + 3.8416 * 0.25}$$

$$n = \frac{3417.504}{9.8279} = 345$$

n = El número de muestra a estudiar será **345 hemodonantes**.

3.5.3. Muestreo:

Se Aplicará el muestreo Aleatorio Simple

3.5.4. Criterios de inclusión y exclusión

3.5.4.1.Criterios de inclusión:

- Hemodonantes atendidos en 2024 en el Banco de Sangre del Hospital III de
Chimbote - EsSalud.

- Hemodonantes mayores de edad (18 años en adelante) que hayan completado el proceso de donación.
- Hemodonantes que otorguen su consentimiento para participar en la encuesta de satisfacción.
- Hemodonantes frecuentes y primerizos , siempre que hayan donado en el periodo especificado.
- Hemodonantes con capacidad de comunicación para responder la encuesta de satisfacción de manera autónoma.

3.5.4.2.Criterios de exclusión:

- Hemodonantes que no otorguen su consentimiento.
- Hemodonantes menores de edad o que no cumplan con el rango de edad estipulado en los criterios de inclusión.
- Hemodonantes incomunicados o con alguna limitación que impida responder de manera confiable la encuesta (por ejemplo, barreras idiomáticas o de comprensión).
- Hemodonantes que, por razones médicas, no hayan completado todo el proceso de donación.

3.6. Variables y operacionalización

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
SATISFACCIÓN DE HEMODONANTES	Es la evaluación global que los donantes de sangre realizan sobre su experiencia durante el proceso de donación, basada en sus expectativas, emociones y percepciones en relación a los servicios recibidos.	La satisfacción de los hemodonantes se mide a través de las respuestas obtenidas en una encuesta que evalúa diferentes aspectos del proceso de donación, como la calidad del trato recibido, la comodidad de las instalaciones, la información proporcionada y la eficiencia del servicio.	Tangible	P1; P2; P3; P4; P5	Ordinal	Escala Likert (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo
			Fiabilidad	P6; P7; P8	Ordinal	
			Capacidad de Respuesta	P11; P12; P13; P14	Ordinal	
			Seguridad	P15; P16; P17; P18	Ordinal	
			Empatía	P20; P21	Ordinal	
CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO	Es la capacidad del Banco de Sangre para satisfacer las necesidades y expectativas de los donantes, brindando atención médica adecuada, recursos eficaces y condiciones que favorecen una donación segura y exitosa.	La calidad de atención en el banco de sangre se evalúa según la percepción de los donantes sobre la competencia del personal, la seguridad del procedimiento y la disponibilidad de recursos, mediante una encuesta de evaluación.	Fiabilidad	P9; P10	Ordinal	Escala Likert (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo
			Empatía	P19; P22	Ordinal	

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica:

- Se empleó la técnica Observacional – Estructural con la finalidad de desarrollar la pregunta de investigación en un ambiente determinado buscando evaluar la estimación de los hemodonantes sobre la calidad de atención del servicio en el Banco de Sangre del centro Hospitalario III - EsSalud en Chimbote.

3.7.2. Descripción

Se elaboró un cuestionario estructurado que radica en la metodología SERVQUAL para evaluar la estimación de los hemodonantes sobre la calidad de atención del servicio en el Banco de Sangre del centro Hospitalario III - EsSalud en Chimbote. El instrumento está estructurado en margen a 22 preguntas (22 ítems) , divididas en las 5 dimensiones de la calidad de atención, como tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Se utilizará la escala de medición tipo Likert de 5 puntos, dado que los hemodonantes calificarán cada ítem desde (1=Totalmente en desacuerdo, 2=En desacuerdo, 3=Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4=De acuerdo, 5=Totalmente de acuerdo). Las valoraciones abordarán aspectos áreas específicas dentro de las dimensiones como la claridad de la información, el cumplimiento de horarios, la interacción con el personal, la percepción de la higiene y la disposición para recomendar el servicio.

3.7.3. Validación

Para asegurar la validez del instrumento del cuestionario Servqual utilizada en la investigación "Satisfacción de Hemodonantes en la Calidad de Atención del Servicio de Banco de Sangre del Centro Hospitalario III de

Chimbote - EsSalud, 2024", se recurrió al juicio de tres especialistas en el área. Estos expertos evaluaron el cuestionario minuciosamente cada una de las 22 preguntas del cuestionario, proporcionando sus sugerencias para mejorar la claridad y pertinencia de los ítems.

La validación por el juicio de expertos garantiza la claridad del cuestionario encuesta, siendo adecuado y relevante para medir la satisfacción de los hemodonantes con la calidad de atención recibida por el servicio de Banco de Sangre.

3.7.4. Confiabilidad

Se realizó una prueba piloto para demostrar la fiabilidad del cuestionario, teniendo una muestra de 50 hemodonantes del centro de banco de Sangre, se analizó la confiabilidad bajo el programa SPSS v.29.

La data aborda utilizando el coeficiente de Alfa de Cronbach, obteniendo un valor de 0.809 mostrando una alta consistencia.

El valor obtenido asegura que el instrumento es fiable y que las respuestas obtenidas serán consistentes y reproducibles, permitiendo realizar

➔ Fiabilidad

Escala: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE HEMODONANTES EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE BANCO DE SANGRE DEL CENTRO HOSPITALARIO III DE CHIMBOTE - ESSALUD, 2024

Resumen de procesamiento de casos				Estadísticas de fiabilidad	
		N	%	Alfa de Cronbach	N de elementos
Casos	Válido	50	100.0	.809	22
	Excluido ^a	0	.0		
	Total	50	100.0		

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

un análisis preciso y significativo de la calidad de atención del servicio de Banco de Sangre y como esta variable influye en la satisfacción del hemodonante.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Se aplicará la encuesta de 22 preguntas que está basada en los principios de SERVQUAL. La encuesta se realizará en los turnos de mañana. Los datos recolectados de los hemodonantes se volcarán en una base de datos utilizando Excel y SPSS v.29 para su análisis, aplicando estadística descriptiva y correlacional. Se calcularán frecuencias, medias y desviación estándar para evaluar la sección sociodemográfica y la percepción general de los hemodonantes. Además, se aplicará la prueba, rho de Spearman dada la cantidad de la muestra obtenida, esta se usará para identificar el coeficiente de correlación entre las variables cuantitativas.

Este procesamiento estadístico permitirá elaborar tablas y gráficos estadísticos para evaluar la satisfacción de los hemodonantes con la calidad de atención del servicio de banco de sangre del Centro Hospitalario III de Chimbote - EsSalud, 2024.

3.9. Aspectos éticos

El autor del proyecto se somete a cumplir con la declaración de Helsinki y el código de ética del tecnólogo médico (capítulo VI, artículo 75 título I, artículo 02), los datos obtenidos de los pacientes solo van a ser de uso exclusivo del autor, por lo que por ningún motivo están serán vulnerados.

Se realizó la aplicación de un consentimiento informado pertinente para la aceptación en la participación por parte del participante. Este proyecto está sujeto a la normativa del Comité de Ética e Investigación de la Universidad Norbert Wiener, por lo cual resuelve cumplir con todos los aspectos éticos de investigación en Salud (Anexos).

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Resultados

4.1.1 Análisis descriptivo de resultados

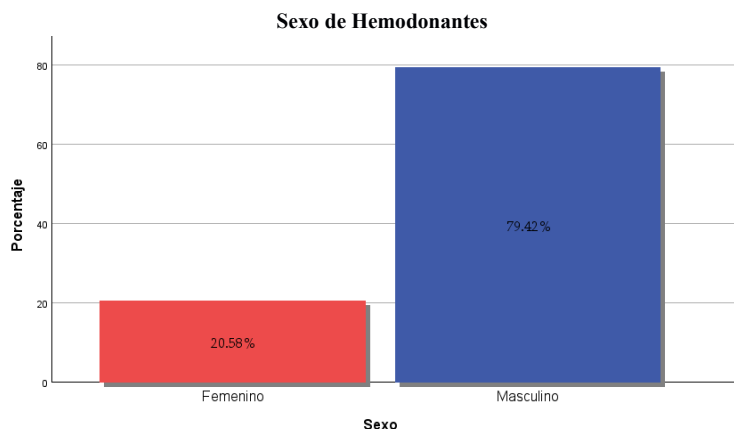
Se procesaron los datos obtenidos a través de la encuesta aplicada a 345 hemodonantes.

Tabla 1. Sexo de los hemodonantes encuestados en el Servicio de Banco de Sangre del Centro Hospitalario EsSalud III – Chimbote 2024

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Femenino	71	20.6	20.6	20.6
Masculino	274	79.4	79.4	100.0
Total	345	100.0	100.0	

Nota: Elaboración propia SPSS v29

Figura 1. Sexo de los hemodonantes encuestados en el Servicio de Banco de Sangre del Centro Hospitalario EsSalud III – Chimbote 2024



Nota: Elaboración propia SPSS v29

Interpretación:

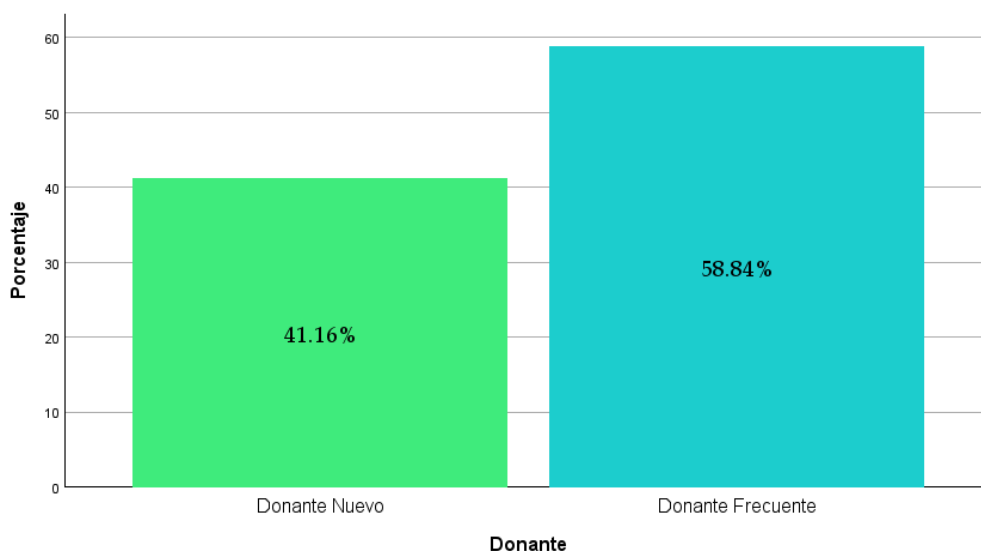
Se observa en la **Tabla 1** y **Figura 1** una notable diferencia en la proporción de hemodonantes masculinos y femeninos, donde el 79.4% de los hemodonantes son hombres (274 personas), mientras que el 20.6% son mujeres (71 personas). Esto indica que la participación masculina en la donación de sangre es significativamente mayor que la femenina.

Tabla 2 Número de hemo donaciones realizadas por los encuestados en el Servicio de Banco de Sangre del Centro Hospitalario EsSalud III – Chimbote 2024

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Donante Nuevo	142	41.2	41.2	41.2
Donante Frecuente	203	58.8	58.8	100.0
Total	345	100.0	100.0	

Nota: Elaboración propia SPSS v29

Tabla 2. Número de hemo donaciones realizadas por los encuestados en el Servicio de Banco de Sangre del Centro Hospitalario EsSalud III – Chimbote 2024



Nota: Elaboración propia SPSS v29

Interpretación:

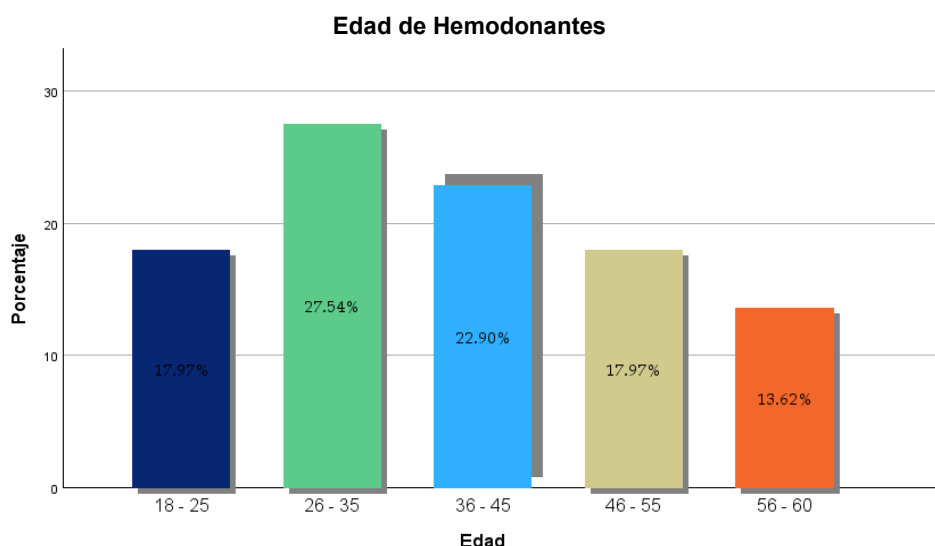
La distribución de los encuestados en la **Tabla 2** y **Figura 2** según la cantidad de hemo donaciones realizadas, el 58.8% de los encuestados (203 personas) son donantes frecuentes, es decir, han donado más de una vez. El 41.2% de los encuestados (142 personas) son donantes nuevos, lo que indica que es su primera vez donando sangre.

Tabla 3. Edad de los hemodonantes encuestados en el Servicio de Banco de Sangre del Centro Hospitalario EsSalud III – Chimbote, 2024

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
18 - 25	62	18.0	18.0	18.0
26 - 35	95	27.5	27.5	45.5
36 - 45	79	22.9	22.9	68.4
46 - 55	62	18.0	18.0	86.4
56 - 60	47	13.6	13.6	100.0
Total	345	100.0	100.0	

Nota: Elaboración propia SPSS v29

Figura 3. Edad de los hemodonantes encuestados en el Servicio de Banco de Sangre del Centro Hospitalario EsSalud III – Chimbote, 2024



Nota: Elaboración propia SPSS v29

Interpretación:

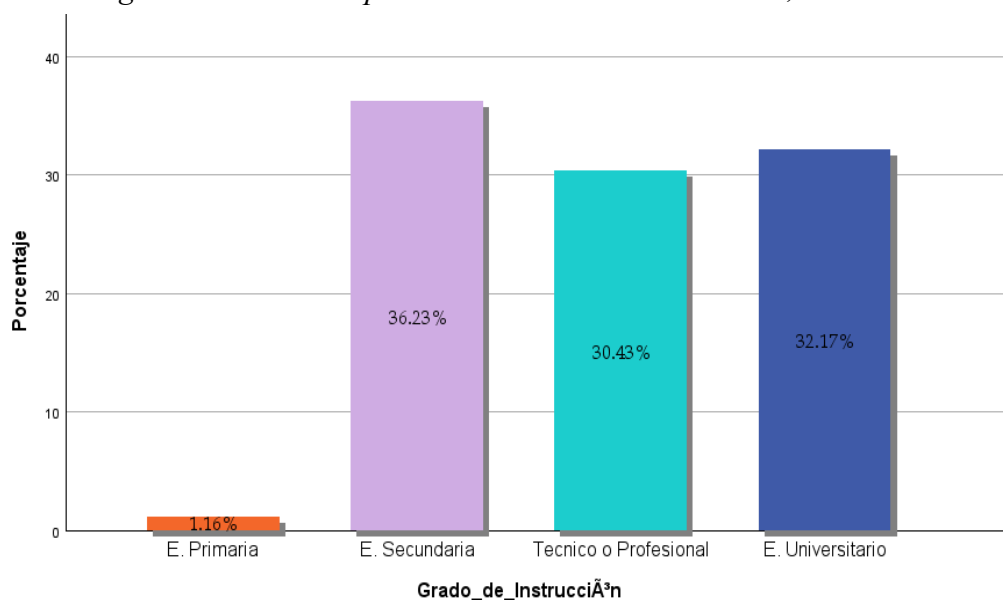
El grupo de 26-35 años es el más numeroso, representando el 27.5% de los hemodonantes (95 personas), mientras que la participación disminuye con la edad, alcanzando solo un 13.6% en el grupo de 56-60 años (47 personas). Además, aunque el grupo de 18-25 años representa el 17.9% (62 personas), su participación podría aumentar con campañas dirigidas a fomentar la cultura de donación en edades tempranas.

Tabla 4. Grado de instrucción de los hemodonantes encuestados en el Servicio de Banco de Sangre del Centro Hospitalario EsSalud III – Chimbote, 2024

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	E. Primaria	4	1.2	1.2	1.2
	E. Secundaria	125	36.2	36.2	37.4
	Técnico o Profesional	105	30.4	30.4	67.8
	E. Universitario	111	32.2	32.2	100.0
	Total	345	100.0	100.0	

Nota: Elaboración propia SPSS v29

Figura 4. Grado de instrucción de los hemodonantes encuestados en el Servicio de Banco de Sangre del Centro Hospitalario EsSalud III – Chimbote, 2024

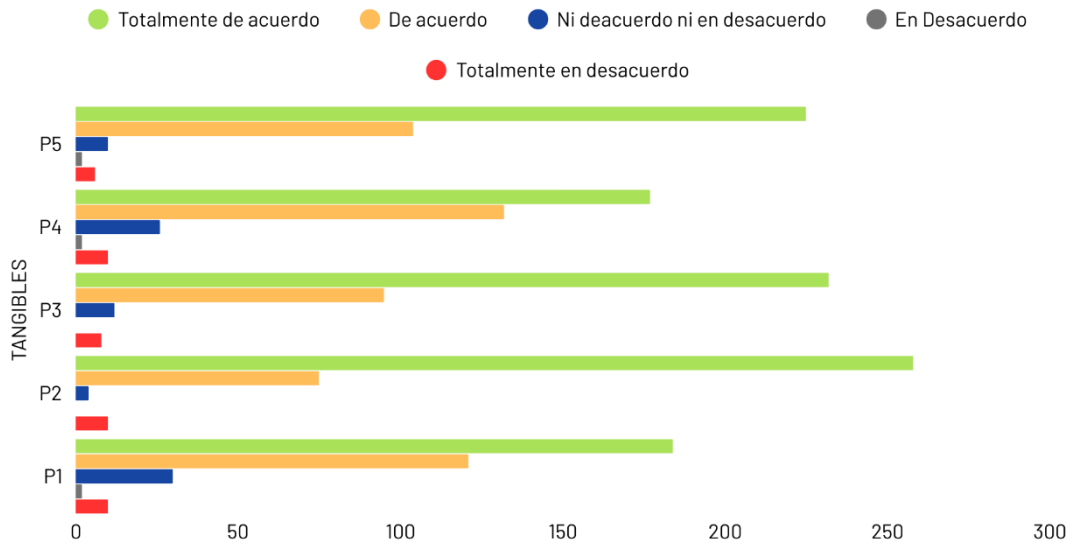


Nota: Elaboración propia SPSS v29

Interpretación:

La mayoría de los hemodonantes poseen educación secundaria (36.2%), seguida de universitaria (32.2%) y técnica o profesional (30.4%), mientras que solo un 1.2% tiene educación primaria. Esto sugiere que un mayor nivel educativo puede estar asociado con una mayor conciencia sobre la importancia de la donación, destacando la necesidad de campañas dirigidas a poblaciones con menor instrucción.

Figura 5. Percepción de los hemodonantes sobre la Dimensión "Tangible" en el Servicio de Banco de Sangre del Centro Hospitalario EsSalud III – Chimbote, 2024

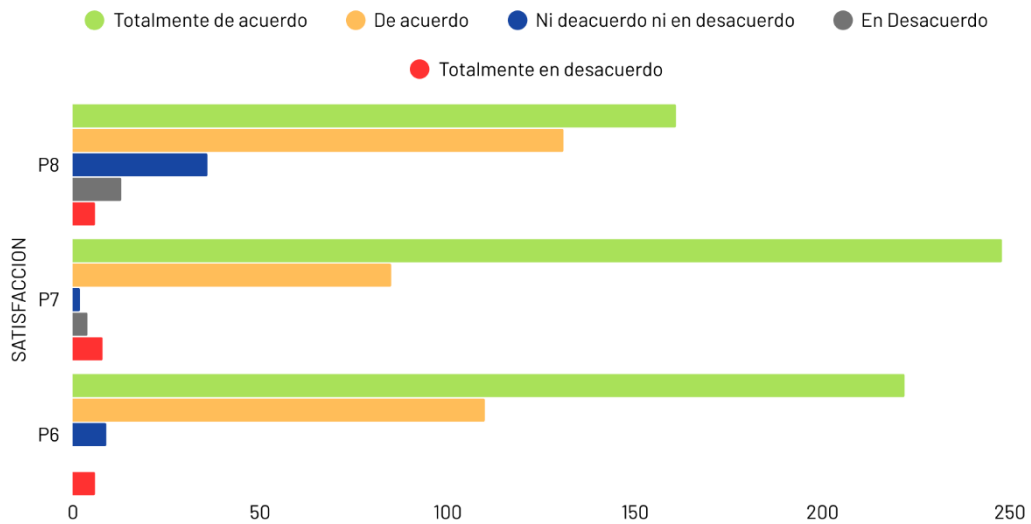


Nota: Elaboración propia Excel

Interpretación:

Los hemodonantes valoran de manera positiva la infraestructura, la señalización, la apariencia del trabajador, la seguridad de los equipos y la claridad en la información proporcionada por el banco de sangre. La mayor parte de las respuestas se centran en las opciones "De acuerdo" y "Totalmente de acuerdo", lo que refleja una alta confianza en el servicio. Sin embargo, se identifican algunos puntos de "Desacuerdo", especialmente en la claridad de la señalización, la identificación de las áreas y la percepción de seguridad de los equipos utilizados.

Figura 6. Percepción de los hemodonantes sobre la Dimensión "Fiabilidad" en el Servicio de Banco de Sangre del Centro Hospitalario EsSalud III – Chimbote, 2024

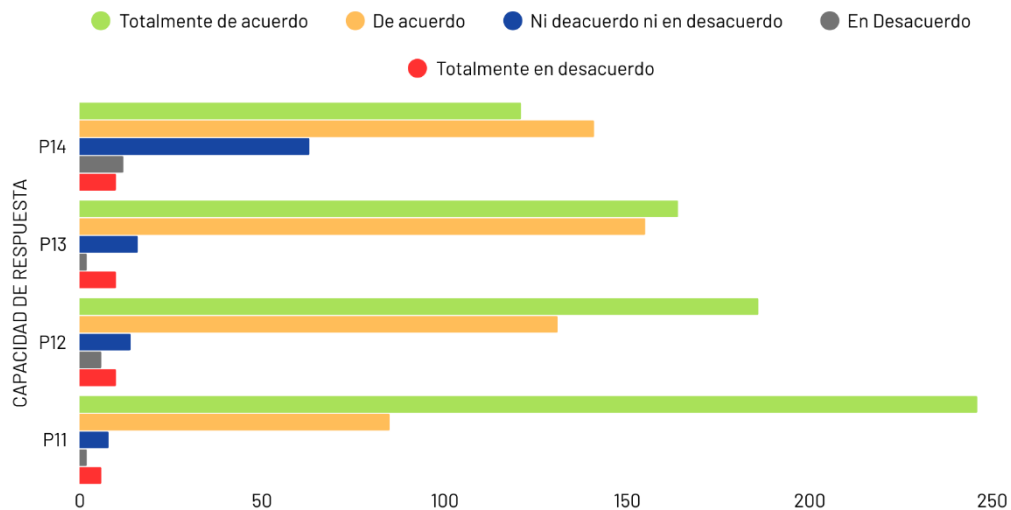


Nota: Elaboración propia Excel

Interpretación:

Los hemodonantes perciben que el banco de sangre brinda información clara y confiable sobre el proceso de donación, aunque hay algunas respuestas en "Ni de acuerdo ni en desacuerdo", lo que indica oportunidades de mejora. La seguridad de los datos personales y la puntualidad del servicio también son bien valoradas. Se recomienda fortalecer la comunicación para garantizar que los hemodonantes comprendan todo el proceso y se sientan seguros al proporcionar su información.

Figura 7. Percepción de los hemodonantes sobre la Dimensión "Capacidad de Respuesta" en el en el Servicio de Banco de Sangre del Centro Hospitalario EsSalud III – Chimbote, 2024

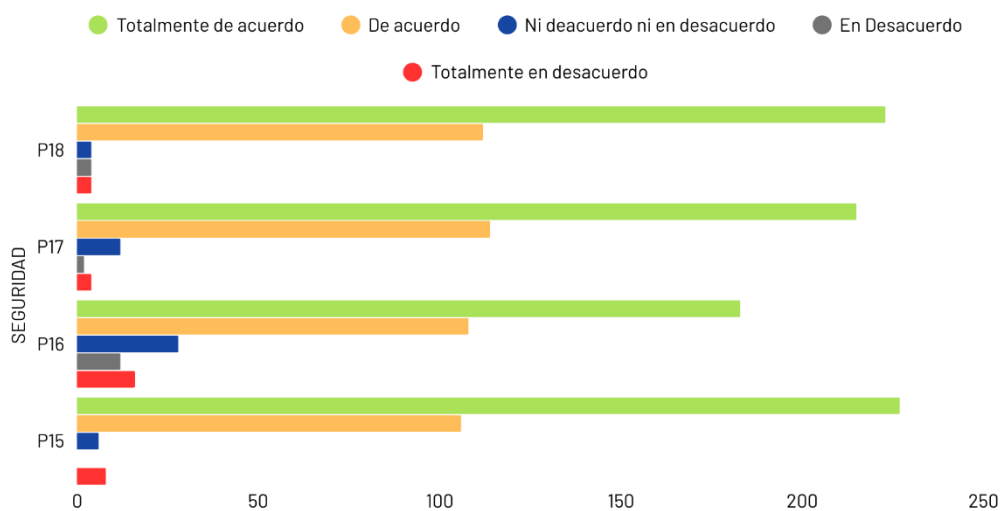


Nota: Elaboración propia Excel

Interpretación:

En la capacidad de Respuesta, la mayoría de los hemodonantes están de acuerdo en que el personal brinda información clara, responde preguntas y maneja de manera adecuada las reacciones adversas. Se observa una alta concentración de respuestas en las categorías "De acuerdo" y "Totalmente de acuerdo". Sin embargo, algunos hemodonantes manifiestan "Desacuerdo" respecto a la rapidez del proceso de registro y la claridad en la información proporcionada.

Figura 8. Percepción de los hemodonantes sobre la Dimensión "Seguridad" en el en el Servicio de Banco de Sangre del Centro Hospitalario EsSalud III – Chimbote, 2024

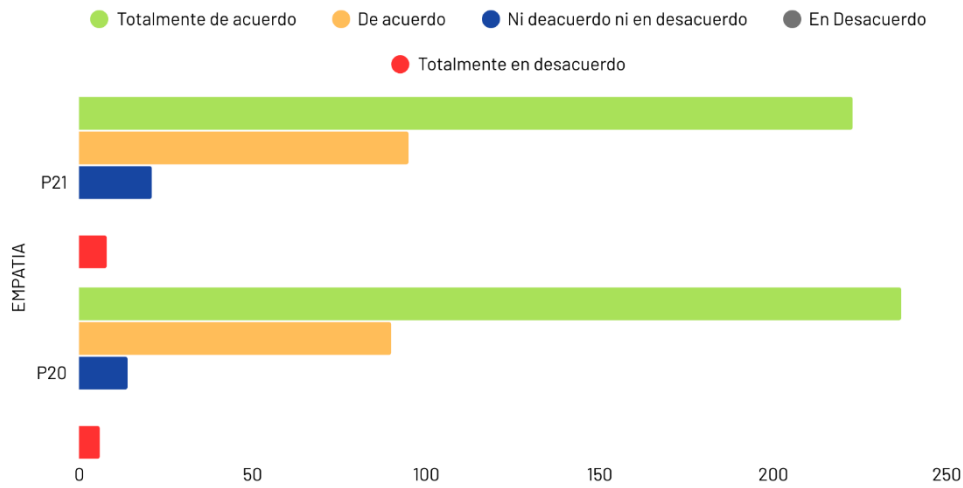


Nota: Elaboración propia Excel

Interpretación:

En la seguridad, la mayoría de los hemodonantes perciben que el proceso de donación se desarrolla en un entorno seguro y que el personal demuestra confianza y preparación, concentrándose las respuestas en "De acuerdo" y "Totalmente de acuerdo". Sin embargo, se identifican algunos casos de desacuerdo en relación con la atención del personal durante el procedimiento y la percepción de seguridad en la manipulación de los insumos utilizados.

Figura 9. Percepción de los hemodonantes sobre la Dimensión "Empatía" en el en el Servicio de Banco de Sangre del Centro Hospitalario EsSalud III – Chimbote, 2024

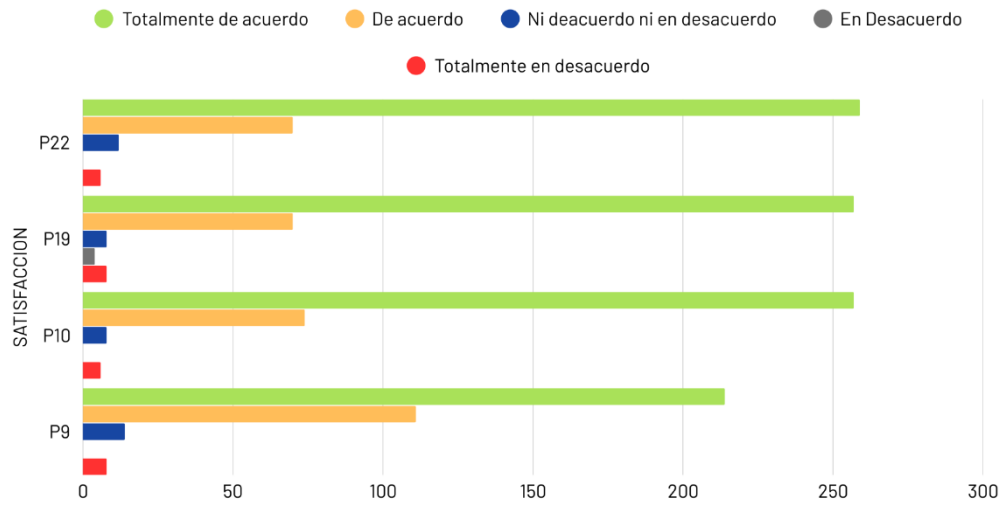


Nota: Elaboración propia Excel

Interpretación:

En la Empatía, la mayoría de los hemodonantes consideran que el trato del personal es amable y respetuoso, con una alta concentración de respuestas en "De acuerdo" y "Totalmente de acuerdo". No obstante, se observan algunos casos de desacuerdo en aspectos relacionados con la atención a las inquietudes de los hemodonantes y la claridad en la información proporcionada, lo que indica diferencias en la percepción de la calidad del servicio brindado.

Figura 10. Niveles de Satisfacción en el en el Servicio de Banco de Sangre del Centro Hospitalario EsSalud III – Chimbote, 2024



Nota: Elaboración propia Excel

Interpretación:

En la variable Satisfacción, la mayoría de los hemodonantes tienen una percepción positiva del servicio, reflejada en una alta concentración de respuestas en "De acuerdo" y "Totalmente de acuerdo", lo que indica que consideran adecuado el trato recibido, la organización del proceso y la calidad de la atención brindada. Sin embargo, un grupo menor de encuestados manifiesta "Desacuerdo" en aspectos relacionados con el reconocimiento a los hemodonantes y la atención recibida, señalando diferencias en la percepción del trato y la valoración de su contribución al proceso de donación.

Tabla 5. Niveles de satisfacción e insatisfacción en las dimensiones de calidad del servicio en los hemodonantes

		TANGIBLE		FIABILIDAD		CAPACIDAD DE RESPUESTA		SEGURIDAD		EMPATÍA	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
INSATISFACCIÓN	Totalmente en desacuerdo	9	2.6	7	1.9	9	2.6	8	2.3	7	2.0
	En desacuerdo	1	0.3	6	1.6	6	1.6	5	1.3	0	0.0
NEUTRALES	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	4.8	16	4.5	25	7.3	13	3.6	18	5.1
SATISFACCIÓN	De acuerdo	105	30.4	108	31.3	127	36.7	109	31.7	93	26.8
	Totalmente de acuerdo	214	62.0	209	60.6	179	51.7	211	61.1	228	66.1
		345.0	100.0	345.0	100.0	345.0	100.0	345.0	100.0	345.0	100.0

Nota: Elaboración propia Excel

Interpretación:

Los resultados obtenidos muestran un alto nivel de satisfacción e insatisfacción de los hemodonantes. Las dimensiones empatía y seguridad marcaron un 92.9% y un 92.8%, respectivamente, estas 2 dimensiones son las mejor valoradas, lo que indica que el trato recibido y la confianza en el proceso de la hemodonación, son determinantes en la percepción de calidad del servicio. En cuanto a la dimensión fiabilidad, el 91.3% de los hemodonantes señala estar satisfecho, reflejando una percepción positiva sobre el trato mostrado por el personal durante el proceso de la hemodonación. La dimensión de capacidad de respuesta, presenta un 7.3% de respuestas neutrales, siendo el más alto entre las otras dimensiones, lo que sugiere que algunos hemodonantes visualizan deficiencias en la rapidez y eficiencia del servicio. Por otro lado, la dimensión de tangibles obtuvo un 92.6% de satisfacción, lo que refleja una percepción favorable sobre la infraestructura y los recursos disponibles en el Banco de Sangre. No obstante, los niveles de insatisfacción en esta dimensión, aunque bajos (2.9% en total), evidencian que algunos hemodonantes consideran que podrían mejorarse ciertos aspectos físicos del servicio de banco de sangre.

4.1.2 Prueba de hipótesis

REGLA GENERAL PARA PROBAR HIPÓTESIS

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ de margen máximo de error

Regla de decisión: $p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H_0

$p < \alpha \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula H_0

Prueba de Normalidad

H_0 : la variable presenta una distribución normal.

H_1 : la variable presenta una distribución no normal.

Tabla 6. Prueba de Normalidad Kolmogorov-Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Variables			
V. Satisfacción	0.277	345	< 0.001
V. Calidad de Atención	0.206	345	< 0.001
Dimensiones			
Tangibles	0.233	345	< 0.001
Fiabilidad	0.232	345	< 0.001
Capacidad de Respuesta	0.168	345	< 0.001
Seguridad	0.222	345	< 0.001
Empatía	0.307	345	< 0.001

Nota: Elaboración propia SPSS v29

Conclusión:

La prueba de Kolmogorov-Smirnov muestra que todas las variables tienen valores de significancia menores a 0.001, lo que indica que los datos no siguen una distribución normal. Esto implica la necesidad de utilizar pruebas estadísticas no paramétricas para garantizar un análisis adecuado de la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los hemodonantes.

Hipótesis General

Existe relación entre la satisfacción de hemodonantes y la calidad de atención del servicio del banco de sangre del centro Hospitalario III de Chimbote – EsSalud, 2024.

Hipótesis estadística

H₀: No existe relación entre la satisfacción de hemodonantes y la calidad de atención del servicio del banco de sangre del centro Hospitalario III de Chimbote - EsSalud 2024

H₁: Si existe relación entre la satisfacción de hemodonantes y la calidad de atención del servicio del banco de sangre del centro Hospitalario III de Chimbote - EsSalud 2024

Tabla 7. *Correlación de Satisfacción de Hemodonantes y la Calidad de Atención*

		Satisfacción del hemodonante	Calidad de Atención
Rho de Spearman	Satisfacción	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.844**
		N	345
	Calidad de Atención	Coefficiente de correlación	.844**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	345

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

Nota: Elaboración propia SPSS v29

Conclusión:

La correlación de 0.844 indica una relación fuerte y positiva entre calidad de atención y satisfacción. Como el p-valor < 0.05, se rechaza H₀, confirmando que la calidad influye significativamente en la satisfacción de los hemodonantes.

Hipótesis Específica 1

Existe relación notable entre la satisfacción de los hemodonantes y los elementos tangibles en la atención del servicio de banco de sangre del Centro Hospitalario III de Chimbote-EsSalud 2024.

Hipótesis estadística

H₀: No existe relación notable entre la satisfacción de los hemodonantes y los elementos tangibles en la atención del servicio de banco de sangre del Centro Hospitalario III de Chimbote-EsSalud 2024.

H₁: Si existe relación notable entre la satisfacción de los hemodonantes y los elementos tangibles en la atención del servicio de banco de sangre del Centro Hospitalario III de Chimbote-EsSalud 2024.

Tabla 8. *Correlación de Satisfacción de Hemodonantes y la dimensión E. Tangibles*

		Satisfacción del hemodonante	Tangibles	
Rho de Spearman	Satisfacción	Coefficiente de correlación	1.000	.691**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	345	345
	Tangibles	Coefficiente de correlación	.691**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	345	345

Nota: Elaboración propia SPSS v29

Conclusión:

La correlación de 0.691 indica una relación positiva moderada entre los elementos tangibles y la satisfacción de los hemodonantes. Con el p-valor < 0.05, se rechaza la hipótesis nula (H₀), confirmando la influencia significativamente.

Hipótesis Específica 2

Existe relación notable entre la satisfacción de los hemodonantes y la confiabilidad en la atención brindada en el servicio de banco de sangre del Centro Hospitalario III de Chimbote-EsSalud 2024.

Hipótesis estadística

H₀: No existe relación notable entre la satisfacción de los hemodonantes y la confiabilidad en la atención brindada en el servicio de banco de sangre del Centro Hospitalario III de Chimbote-EsSalud 2024.

H₁: Si existe relación notable entre la satisfacción de los hemodonantes y la confiabilidad en la atención brindada en el servicio de banco de sangre del Centro Hospitalario III de Chimbote-EsSalud 2024.

Tabla 9. *Correlación de Satisfacción de Hemodonantes y la dimensión Fiabilidad*

		Satisfacción del hemodonante	Fiabilidad
Rho de Spearman	Satisfacción	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.829**
		N	345
	Capacidad de Respuesta	Coefficiente de correlación	.829**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	345

Nota: Elaboración propia SPSS v29

Conclusión:

La correlación de 0.829 indica una relación fuerte y positiva entre la fiabilidad y la satisfacción de los hemodonantes. Con p-valor < 0.05 , se rechaza la hipótesis nula (H_0), confirmando que la confianza en la atención influye significativamente en la satisfacción del hemodonante.

Hipótesis Especifica 3

Existe asociación notable entre la satisfacción de los hemodonantes y la capacidad de respuesta en la atención del servicio de banco de sangre del Centro Hospitalario III de Chimbote-EsSalud 2024.

Hipótesis estadística

H₀: No existe asociación notable entre la satisfacción de los hemodonantes y la capacidad de respuesta en la atención del servicio de banco de sangre del Centro Hospitalario III de Chimbote-EsSalud 2024.

H₁: Si existe asociación notable entre la satisfacción de los hemodonantes y la capacidad de respuesta en la atención del servicio de banco de sangre del Centro Hospitalario III de Chimbote-EsSalud 2024.

Tabla 10. *Correlación de Satisfacción de Hemodonantes y la dimensión Fiabilidad*

		Satisfacción del hemodonante	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Satisfacción	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.688**
		N	. <.001
	Capacidad de Respuesta	Coefficiente de correlación	345
		Sig. (bilateral)	345
		N	345

Nota: Elaboración propia SPSS v29

Conclusión:

La correlación de 0.688 indica una relación moderada y positiva entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los hemodonantes. Como el p-valor < 0.05 , se rechaza la hipótesis nula (H_0), confirmando que la rapidez y eficacia en la atención influyen significativamente en la satisfacción del hemodonante.

Hipótesis Específica 4

Existe asociación notable entre la satisfacción de los hemodonantes y la seguridad en la atención del servicio de banco de sangre del Centro Hospitalario III de Chimbote-EsSalud 2024.

Hipótesis estadística

H₀: No existe asociación notable entre la satisfacción de los hemodonantes y la seguridad en la atención del servicio de banco de sangre del Centro Hospitalario III de Chimbote-EsSalud 2024.

H₁: Si existe asociación notable entre la satisfacción de los hemodonantes y la seguridad en la atención del servicio de banco de sangre del Centro Hospitalario III de Chimbote-EsSalud 2024.

Tabla 11. *Correlación de Satisfacción de Hemodonantes y la dimensión Seguridad*

		Satisfacción del hemodonante	Seguridad
Rho de Spearman	Satisfacción	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.754**
		N	.<.001
	Seguridad	Coefficiente de correlación	345
		Sig. (bilateral)	.754**
		N	1.000

Nota: Elaboración propia SPSS v29

Conclusión:

La correlación de 0.754 indica una relación fuerte y positiva entre la seguridad en la atención y la satisfacción de los hemodonantes. Como el p-valor < 0.05, se rechaza la hipótesis nula (H₀), validando que la seguridad influye significativamente en la satisfacción del hemodonante.

Hipótesis Específica 5

Existe relación notable entre la satisfacción de los hemodonantes y la empatía en la atención del servicio de banco de sangre del Centro Hospitalario III de Chimbote-EsSalud 2024.

Hipótesis estadística

H₀: No existe relación notable entre la satisfacción de los hemodonantes y la empatía en la atención del servicio de banco de sangre del Centro Hospitalario III de Chimbote-EsSalud 2024.

H₁: Si existe relación notable entre la satisfacción de los hemodonantes y la empatía en la atención del servicio de banco de sangre del Centro Hospitalario III de Chimbote-EsSalud 2024.

Tabla 12. *Correlación de Satisfacción de Hemodonantes y la dimensión E. Tangibles*

		Satisfacción del hemodonante	Empatía
Rho de Spearman	Satisfacción	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.846**
		N	<.001
	Seguridad	Coefficiente de correlación	345
		Sig. (bilateral)	.846**
		N	<.001
		345	345

Nota: Elaboración propia SPSS v29

Conclusión:

La correlación de 0.846 muestra una relación fuerte y positiva entre la empatía en la atención y la satisfacción de los hemodonantes. Dado que el p-valor < 0.05, se rechaza la hipótesis nula (H₀), confirmando que la empatía tiene un impacto significativo en la satisfacción del donante.

4.1.3 Discusión de resultados

Se evidenció que la mayoría de los hemodonantes fueron hombres (79.4%) y que el grupo etario predominante se ubicó entre los 26 y 35 años (27.5%), seguido por el rango de 36 a 45 años (22.9%). Además, se identificó que el 58.8% de los participantes ya había donado sangre anteriormente, lo que sugiere una tendencia favorable hacia la repetición del acto de donación. En cuanto al nivel educativo, la mayor proporción de hemodonantes contaba con educación secundaria (36.2%) y universitaria (32.2%), lo que podría influir en la percepción del servicio y en la disposición a participar en futuras donaciones. Llactas (2022) encontró que los hemodonantes más frecuentes pertenecen al grupo de adultos jóvenes, destacando que en esta etapa de la vida las personas suelen estar más dispuestas a participar en acciones altruistas y cuentan con mejores condiciones de salud para donar sangre.

Los hallazgos del estudio confirmaron una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del hemodonante, con una correlación de Spearman de 0.844 ($p < 0.001$). Esto es consistente con Díaz (2023), quien reportó una correlación positiva de 0.779 entre calidad del servicio y satisfacción en un centro de salud de nivel III, destacando que la claridad en la información y el trato empático del personal son determinantes en la fidelización del hemodonante. Asimismo, Meléndez (2021) encontró una correlación positiva de 0.684 ($p < 0.05$) en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, concluyendo que la mejora en la calidad del servicio incrementa la disposición del hemodonante a regresar en el futuro.

Desde una perspectiva internacional, Jayatee y Shantany (2019) evidenciaron en su estudio que la empatía y la garantía eran las dimensiones con mayor brecha entre las expectativas y la percepción del servicio en bancos de sangre de la India. Estos resultados refuerzan los hallazgos del estudio, donde la empatía mostró la correlación

más alta (0.948, $p < 0.001$), señalando que la actitud del personal del servicio de Banco de sangre es un factor determinante para una experiencia positiva de los hemodonantes. El estudio de Gutierrez (2021) de manera similar encontró que, pese a contar con una infraestructura adecuada y tiempos de atención aceptables, la percepción de calidad disminuía cuando el trato del personal no cumplía con las necesidades y expectativas del hemodonante. Esto muestra consistencia con lo mencionado en el presente estudio, resaltando la importancia de fortalecer las habilidades interpersonales del personal para garantizar una experiencia positiva del hemodonante durante el proceso de la hemodonación.

En otros aspecto relevante en la evaluación de calidad del servicio es la dimensión de fiabilidad, que en el análisis del estudio mostró una correlación de 0.829 ($p < 0.001$). Esto sugiere que los hemodonantes depositan gran confianza en el cumplimiento de los procedimientos y en la información proporcionada por el personal. Estos resultados coinciden con los hallazgos en la investigación de Gaspar (2019), quien encontró que la confianza en el servicio era un aspecto fundamental en la fidelización de los hemodonantes, aunque esta confianza podría verse afectada por la falta de información clara y la apreciación de inconsistencias en los protocolos. En el contexto del análisis de esta investigación, el 85.6% de los hemodonantes mostro que el personal brindó explicaciones claras y oportunas, lo que contribuye a reforzar la confianza y la predisposición de ser un donante fidelizado.

La capacidad de respuesta del personal en servicio, también se mostró como un aspecto importante, con una correlación de 0.688 ($p < 0.001$), lo que indica que la rapidez y la disposición del personal de banco de sangre influyen significativamente en la atención de calidad del servicio. Sin embargo, investigaciones como la de Gonzales y Romero (2020) encontraron que, en algunos hospitales, la falta de personal

capacitado generaba tiempos de espera prolongados y por ende una apreciación de negativa de la atención por parte de los hemodonantes. El análisis del estudio, en su mayoría de los hemodonantes expresó satisfacción con este aspecto, aunque un 7.3% manifestó incertidumbre respecto a la rapidez del proceso de la hemodonación, lo que sugiere la necesidad de continuar optimizando los tiempos de atención para evitar que se transformen en un obstáculo para la donación.

En cuanto a la dimensión seguridad, se halló una correlación de 0.722 ($p < 0.001$), lo que indica que la confianza en los protocolos de bioseguridad y en la competencia del personal es un componente fundamental en la atención de calidad del servicio. Estos resultados coinciden con los hallazgos de Luna (2021), quien evidenció que la seguridad y la confianza en el proceso de la donación sanguínea fueron determinantes en la experiencia del hemodonante en un hospital de Moquegua.

Por otro lado, la dimensión de tangibilidad mostró una correlación de 0.691 ($p < 0.001$), lo que indica que la infraestructura, el equipamiento y la organización del espacio de atención también juegan un papel importante en la atención del hemodonante. Estos hallazgos son similares al estudio de Llactas (2022), quien encontró que el 60% de los hemodonantes se sentían satisfecho con las instalaciones, aunque un porcentaje menor indicó que la privacidad y la comodidad del entorno podían mejorarse. En el análisis del estudio, el 30.4% de los hemodonantes manifestó que las instalaciones podrían optimizarse en términos de privacidad, limpieza y comodidad, lo que muestra que se debe mejorar ciertos entornos para garantizar una mejor experiencia de satisfacción al hemodonante.

En términos generales, los resultados confirman que la calidad de la atención tiene influencia significativa en la satisfacción del hemodonante, con la empatía, fiabilidad y seguridad como dimensiones fundamentales.

La comparación con investigaciones previas, dada la problemática inicial, se refuerza la importancia de seguir optimizando la atención de calidad en los servicios de banco de sangre, ya que la atención al hemodonante no solo depende de la rapidez o la infraestructura, sino también de la confianza y el trato recibido.

En el análisis de la data resaltan la necesidad de mejorar la interacción entre el personal y los hemodonantes, fortalecer la capacitación en habilidades interpersonales y garantizar que la información brindada sea clara y accesible. Asimismo, es fundamental seguir mejorando la gestión del manejo del tiempo en la atención al hemodonante y la infraestructura para asegurar una experiencia positiva y fidelizar a los hemodonantes.

Contando con el análisis de la data como evidencia eh inclinándonos por un enfoque integral, que combine la eficiencia operativa con una atención humanizada, es clave para garantizar un sistema de donación sostenible y confiable.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Primera.

Se confirmó una relación significable y positiva entre la calidad de atención y la satisfacción de los hemodonantes en el servicio de Banco de Sangre del Centro Hospitalario III de Chimbote - EsSalud, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.844 ($p < 0.001$), lo que demuestra que una mejor calidad de atención se refleja en una mejor experiencia y satisfacción notable en el hemodonante.

Segunda.

La dimensión que refleja un impacto notable en la satisfacción del hemodonante fue la empatía con un correlación (0.948, $p < 0.001$), lo que indica que la disposición y el trato del personal del servicio de banco de sangre son determinantes para una atención de calidad del servicio. La confianza y amabilidad en la interacción con los hemodonantes fortalecen la fidelización.

Tercera.

La fiabilidad del servicio presentó una correlación positiva fuerte (0.829, $p < 0.001$), lo que evidencia que los hemodonantes valoran la confianza que transmite el personal en los procedimientos y la seguridad en la manipulación de los insumos utilizados. Sin embargo, un grupo de hemodonantes expresó que la información brindada podría ser más clara y detallada, lo que sugiere oportunidades de mejora en la comunicación con los hemodonantes.

Cuarta.

La dimensión de la capacidad de respuesta del personal señaló una correlación moderada con la satisfacción (0.688, $p < 0.001$), destacando que la rapidez en la atención y la disponibilidad del personal influyen en la percepción del servicio.

Sin embargo, se identificaron oportunidades de mejora en la gestión del manejo tiempo de espera y en la eficiencia del proceso de la hemodonación.

Quinta.

La dimensión de la seguridad en la atención presentó una correlación de 0.722 ($p < 0.001$), lo que muestra que la apreciación de un entorno seguro y la aplicación de protocolos de bioseguridad adecuados influyen en una mejor experiencia del hemodonante. Si bien la mayoría de los encuestados expresó confianza en el proceso, algunos manifestaron la privacidad de las instalaciones.

Sexta.

La dimensión de los elementos tangibles del servicio mostró una correlación de 0.691 ($p < 0.001$), reflejando la importancia de la infraestructura del servicio, el equipamiento y la organización del espacio en la atención de calidad del servicio.

Un porcentaje de hemodonantes encuestados indicó que la privacidad y comodidad del área de donación pueden mejorarse para una experiencia satisfactoria del hemodonante.

Séptima.

En comparación con investigaciones previas, los resultados obtenidos del estudio coinciden con investigaciones nacionales e internacionales que destacan el impacto de la calidad de atención del servicio en la satisfacción del hemodonante. Sin embargo, en los hallazgos del estudio se identificaron diversas percepciones de la capacidad de respuesta y fiabilidad del servicio, lo que sugiere la necesidad de adaptar estrategias específicas según las normativas para dar un buen servicio a los hemodonantes.

5.2. Recomendaciones

- Organizar programas de capacitación continua para el personal circulante del Banco de Sangre, que abarquen en habilidades interpersonales y empatía, con el fin de mejorar la experiencia del hemodonante y fortalecer la confianza en el proceso de la hemodonación.
- Mejorar la gestión en los procesos de atención para reducir los tiempos de espera y aumentar la eficiencia del registro y la donación, asegurando una buena percepción mejorando así la experiencia más ágil y cómoda para los hemodonantes.
- Fortalecer los protocolos de comunicación con los hemodonantes, a través de folletos didácticos de manera que esta sea clara, precisa y accesible, garantizando así la información brindada sobre el proceso de donación, sus beneficios y medidas de seguridad.
- Mejorar la infraestructura y las condiciones físicas del Banco de Sangre, priorizando la privacidad del hemodonante, el orden y la comodidad de las áreas de donación para garantizar un entorno acogedor y seguro para los hemodonantes.
- Implementar estrategias de fidelización de hemodonantes, como programas de reconocimiento, campañas de cultura de la hemodonación y seguimiento post-donación, con el objetivo de promover la repetición de la donación y fortalecer la hemodonación voluntaria especialmente en grupos de menor representación como los jóvenes y las mujeres.
- Realizar evaluaciones periódicas de la satisfacción de los hemodonantes mediante cuestionarios y apertura de un buzón de recomendaciones para visualizar oportunidades para mejorar y adaptar estrategias de atención en función a necesidades y expectativas de los hemodonantes.

REFERENCIAS:

1. Slawomirski, L., A. Auraaen y N. Klazinga (2017), "La economía de la seguridad del paciente: Fortalecimiento de un enfoque basado en el valor para reducir el daño al paciente a nivel nacional", OCDE, n.º 96, Publicaciones de la OCDE, París , <https://doi.org/10.1787/5a9858cd-en> . https://read.oecd-ilibrary.org/social-issues-migration-health/the-economics-of-patient-safety_5a9858cd-en#page1
2. Organización Mundial de la Salud. Prestación de servicios de salud de calidad: imperativo global para la cobertura sanitaria universal [Internet]. Ginebra:OMS, OCDE y Banco Mundial; 2020. [revisado 2019 ; consultado 2024 Mar 29]. Disponible en: <https://apps.who.int/iris/rest/bitstreams/1335351/retrieve>
3. Organización Panamericana de la Salud. Servicios de salud de calidad: guía de planificación [Internet]. Washington, DC: OPS;
 - a. 2022. [revisado 2022 ; consultado 2024 Mar 29]. Disponible en: <https://doi.org/10.37774/9789275325957>.
4. Organización Mundial de la Salud. Cobertura sanitaria universal (CSU) [Internet]. OMS; 2023 [Consultado 25 Nov 2023]. Disponible en: [https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/universal-health-coverage-\(uhc\)](https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/universal-health-coverage-(uhc))
5. Gobierno del Perú. Aumenta la demanda de donantes voluntarios de sangre. [Internet]. Perú: GOP; 2022 [Consultado 17 Abr 2023]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/667384-aumenta-la-demanda-de-donantes-voluntarios-de-sangre>
6. Organización Mundial de la Salud. Seguridad y disponibilidad de sangre. [Internet]. OMS; 2023 [Consultado 25 Oct 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/blood-safety-and-availability>

7. Organización Panamericana de la Salud. Suministro de sangre para transfusión en países de América Latina y el Caribe (2020) [Internet]. OPS; 2020. [Consultado 20 Jun 2023]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/sangre/suministro-sangre-para-transfusion-paises-america-latina-caribe-2020>
8. Organización Panamericana de la Salud. OPS llama a ser solidarios y donar sangre tras caída del 20% de las donaciones en América Latina [Internet]. OPS; 2022. [Consultado 18 Jun 2023]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/noticias/14-6-2022-ops-llama-ser-solidarios-donar-sangre-tras-caida-20-donaciones-america-latina>
9. EsSalud. Donación de sangre cayó en un 70% durante la emergencia sanitaria. [Internet] Perú: EsSalud; 2022. [Consultado 18 Jun 2023] Disponible en: <http://noticias.essalud.gob.pe/?inno-noticia=essalud-donacion-de-sangre-cayo-en-un-70-durante-la-emergencia-sanitaria#:~:text=A%20eso%20se%20suma%2C%20factores,fomentar%20la%20donaci%C3%B3n%20voluntaria%20recurrente.>
10. Gobierno del Perú. Minsa invoca a la población a ser donantes voluntarios de sangre [Internet]. Perú: GOP; 2022 [Consultado 17 Abr 2023]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/583847-minsa-invoca-a-la-poblacion-a-ser-donantes-voluntarios-de-sangre>
11. Gobierno del Perú. Bancos de Sangre del país necesitan más donantes voluntarios. [Internet]. Perú: GOP; 2023 [Consultado 17 Abr 2023]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/688622-bancos-de-sangre-del-pais-necesitan-mas-donantes-voluntarios>
12. Gobierno del Perú. Minsa registra 23 491 donantes voluntarios en el primer trimestre de 2023. [Internet]. Perú: GOP; 2023 [Consultado 17 Abr

- 2023]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/688622-bancos-de-sangre-del-pais-necesitan-mas-donantes-voluntarios>
13. Organización Panamericana de la Salud. Día Mundial del Donante de Sangre 2023 [Internet]. OPS ; 2023 [Consultado 17 Abr 2023]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/campanas/dia-mundial-donante-sangre-2023>
 14. Ministerio de Salud del Perú. Lineamientos de política del PRONAHEBAS [Internet]. Lima: MINSA; 2007. [Consultado 17 Abr 2023]. Disponible en: https://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1087_DGSP264.pdf
 15. Órgano de Control Institucional del Ministerio de Salud. Informe de Control Concurrente N°008-2023-0C110191-SCC [Internet]. Lima: MINSA; 2023. [Consultado 17 Abr 2023]. Disponible en: https://apps8.contraloria.gob.pe/SPIC/srvDownload/ViewPDF?CRES_CODIGO=2023CSI019100014&TIPOARCHIVO=ADJUNTO
 16. Gobierno del Perú. Bancos de sangre de hospitales emblemáticos de Lima con equipos inoperativos. [Internet]. Perú: GOP; 2023 [Consultado 17 Abr 2023]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/contraloria/noticias/781457-bancos-de-sangre-de-hospitales-emblematicos-de-lima-con-equipos-inoperativos>
 17. Organización Mundial de la Salud. Servicios de salud de calidad [Internet]. [Consultado 25 Oct 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/teams/integrated-health-services/quality-health-services>
 18. EsSalud. RGG 930-2023 . Aprueba lineamientos para la evaluación y mejora de la calidad en los servicios de salud de EsSalud. Lima: EsSalud; 2023.
 19. Ministerio de Salud del Perú. Decreto Supremo N° 021-2005-SA . Reglamento de Bancos de Sangre y Servicios de Transfusión. Lima: MINSA; 2005.

20. Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN). Resolución Ministerial N° 193-2022-J-INEN . Aprueba el Manual de Organización y Funciones del Banco de Sangre del INEN. Lima: INEN; 2022.
21. Ministerio de Salud del Perú. Manual de Calidad del Centro de Hemoterapia y Banco de Sangre Tipo II . Lima: MINSA; 2019.
22. Hospital Regional Docente de Trujillo. Plan del Banco de Sangre . Trujillo: HRDT; 2022.
23. Pei T. Et al. Satisfaction and intention to return for donation among non-remunerated blood donors in a tertiary hospital in Malaysia.. [Internet]. [Consultado 15 Jul 2024]. 10.21203/rs.3.rs-353981/v1. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/350711334_Satisfaction_and_intention_to_return_for_donation_among_non-remunerated_blood_donors_in_a_tertiary_hospital_in_Malaysia
24. Gaspar J. Análisis de la satisfacción de los donantes de sangre en relación de las actitudes del personal de salud del banco de sangre del Hospital Teodoro Maldonado Carbo y propuesta de un plan de fidelización, Ecuador, 2019. [Tesis para optar al grado de maestro en Gerencia en Servicios de la Salud]. Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2021. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/14010/1/T-UCSG-POS-MGSS-224.pdf>
25. Shantany S., Jayatee B. Analyzing the Blood Bank Service Quality from Indian Blood Donors' Perspective: An Empirical Evidence. India (2019) [Internet] Indian Journal of Community Medicine. 44. 58-61. 10.4103/ijcm.IJCM_237_18. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/332035415_Analyzing_the_Blood_Ban

k_Service_Quality_from_Indian_Blood_Donors'_Perspective_An_Empirical_Evidence

26. Diaz A. Calidad de servicio y satisfacción en donantes de sangre de un establecimiento de salud nivel III - 1, 2023. [Tesis para optar al grado de maestra en Gestión de los Servicios de la Salud]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2023. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/121215/Diaz_YA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
27. Llactas P. Satisfacción de donantes en la atención del Servicio Banco de Sangre del Instituto Nacional Materno Perinatal, 2022. [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Tecnología Médica en la especialidad de Laboratorio y Anatomía Patológica]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2022. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/c6bcee2c-a850-4549-bd88-d625fb5fb135/content>
28. Rodríguez S. Nivel de satisfacción de los donantes voluntarios de sangre para el instituto nacional de salud del niño san Borja, 2021. [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Tecnología Médica en la especialidad de Laboratorio y Anatomía Patológica]. Lima: Universidad Nacional Federico Villareal; 2022. Disponible en: http://repositorio.unfv.edu.pe:8080/bitstream/handle/20.500.13084/5775/UNFV_FT_M_Rodriguez_Shica_Marco_Antonio_Titulo_profesional_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y
29. Gonzales G, Romero Ch. Calidad de servicio y Satisfacción del usuario en el Banco de Sangre del Hospital Regional Lambayeque, 2020. [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración]. Lima: Universidad Señor de Sipán;

2023. Disponible en:
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10727/Gonzales%20Guzman%20Lorena%20&%20Romero%20Chozo%20Dagmar.pdf?sequence=1>
30. Luna C. Calidad de atención y satisfacción del donante en el Servicio de Banco de Sangre en un Hospital de Moquegua, 2021. [Tesis para optar al grado de maestro en Gestión de los Servicios de la Salud]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2021. Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76978/Luna_CJK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
31. Gutierrez A. Percepción de Calidad de Atención y Satisfacción de donantes del Banco de Sangre de un hospital público, Lima, 2021. [Tesis para optar al grado de maestro en Gestión de los Servicios de la Salud]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2021. Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73956/Gutierrez_PA-P-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
32. Sadiq , S., & Hasan, M. (2021). Percepciones de los estudiantes sobre la calidad del servicio en las universidades saudíes: el modelo SERVPERF [Internet]. Emerald Publishing Limited, 17(1), 54-66. doi:10.1108/LTHE-08-2020-0016 [Consultado 20 Jun 2023]. Disponible en:
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/LTHE-08-2020-0016/full/html>
33. Organización Mundial de la Salud. Calidad de la atención [Internet]. [Consultado 25 Oct 2023]. Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1

34. Organización Panamericana de la Salud. Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud (2020) [Internet]. OPS; 2021. [Consultado 20 Jun 2023]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud>
35. Cronin, J y Taylor, S (1992). Medición de la calidad del servicio: una revisión y ampliación. *Journal of Marketing* , 56 (3), 55-68. [Consultado 20 Jun 2023]. Disponible en: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/002224299205600304>
36. Czajkowska A, Manuela I. Application of servqual and servperf methods to assess the quality of teaching services - comparative analysis. *Manufacturing Technology*. 2021;21(3):294-305. [Consultado 20 Jun 2023].
Disponible en: https://www.journalmt.com/artkey/mft-202103-0006_application-of-servqual-and-servperf-methods-to-assess-the-quality-of-teaching-services-comparative-analysis.php
37. Gil J. Fundamentos de atención al cliente. [Internet]. España: Elearning; 2020 [revisado 2020; consultado 2024 May 29]. Disponible en: https://books.google.com.pe/books?id=VGzoDwAAQBAJ&source=gbs_navlinks_s
38. Manel Alcarce, Momentos de la verdad para la satisfacción del servicio al cliente [Internet]. [Consultado 25 Oct 2023] Disponible en: <https://www.manelvalcarce.com/blog/momentos-de-la-verdad-para-la-satisfaccion-del-sevicio-al-cliente?elem=263272#:~:text=Jan%20Carlzon%2C%20ex%20director%20ejecutivo,de%20la%20calidad%20del%20mismo%E2%80%9D>

39. Donabedian A. The quality of medical care. Rev. Calidad Asistencial [Internet] 2001; 16: S29-S28 Disponible en: https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/07/La_Calidad_de_la_Atencion_Medica_Donabedian.pdf
40. Akdere, M., Top, M. y Tekingündüz, S. (2018). Análisis de las percepciones de los pacientes sobre la calidad del servicio en hospitales turcos: el modelo SERVPERF. Total Quality Management & Business Excellence , 31 (3–4), 342–352. Disponible en: <https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1427501>
41. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research (SERVQUAL) [Internet]. The Journal of Marketing. 1985; 49: 41-50. 10.2307/1251430. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/225083670_A_Conceptual_Model_of_Service_Quality_and_its_Implication_for_Future_Research_SERVQUAL?enrichId=rgreq-2d97aa22a15ab8b967e94a8fe275b6bb-XXX&enrichSource=Y292ZXJQYWdlOzIyNTA4MzY3MDtBUzoxNDY4MTcxODIzNDMxNjhAMTQxMjAxNTM1MjA1Nw%3D%3D&el=1_x_3
42. Questionpro. Modelo SERVQUAL: Qué es y cómo implementarlo para mejorar la calidad de tus servicios [Internet]. [Consultado 20 Jun 2023]. Disponible en: <https://www.questionpro.com/blog/es/modelo-servqual/>
43. Gobierno del Perú. Guía para el manejo de reacciones adversas a la donación [Internet]. Perú: GOP; 2020 [Consultado 17 Abr 2023]. Disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2803220/2.GUIA%20PARA%20EL%20MANEJO%20DE%20REACCIONES%20ADVERSAS%20A%20LA%20DONACION%20C3%93N.pdf.pdf>
44. Silva H, Bencomo A, Díaz B, Zangroniz D. Hemovigilancia de los efectos adversos a la donación de sangre. Revista Cubana de Hematología, Inmunología y

- Hemoterapia [Internet]. 2018 [citado 2 Jul 2024]; 34 (3) Disponible en:
<https://revhematologia.sld.cu/index.php/hih/article/view/590NQA>.
45. ISO 9001:2015 GUÍA DE IMPLANTACIÓN PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD [Internet]. [Consultado 20 Jun 2023]. Disponible en:
<https://www.nqa.com/medialibraries/NQA/NQA-Media-Library/PDFs/Spanish%20QRFs%20and%20PDFs/NQA-ISO-9001-Guia-de-implantacion.pdf>
46. Martín, J. Melián, L. La influencia de la calidad del servicio y las emociones anticipadas en la fidelidad de los donantes: un análisis empírico en centros de sangre en España. [Internet] Health Care Manag Sci 25 , 623–648 (2022).
Disponible en: <https://doi.org/10.1007/s10729-022-09600-9>
47. Sarmiento, J. Marketing de relaciones. Aproximación a las relaciones virtuales. España: [revisado 2015; consultado 2024 May 29]. Disponible en:
<https://books.google.com.pe/books?id=IGi7CwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
48. Ministerio de Salud del Perú. Criterios de Calidad NORMA TÉCNICA [Internet]. Lima: MINSA; 2007. 012 , V.01 [Consultado 17 Abr 2023]. Disponible en:
https://bvs.minsa.gob.pe/local/PRONAHEBAS/240_MINSA802.pdf
49. Declaran de orden público e interés nacional la obtención, donación, conservación, transfusión y suministro de sangre humana. Publicado en el diario oficial El Peruano, Ley n.º 26454, (23 de mayo de 1995). Disponible en:
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/285104/256898_L26454-1995.pdf20190110-18386-cklaln.pdf?v=1547178272
50. Perú. Ministerio de Salud. Documento Técnico: Aprueban la directiva administrativa 267-minsa-2019-DIGDOT, Directiva Administrativa para la

Regulación de la Información Estadística de la Red Nacional de Centros de Hemoterapia y Bancos de Sangre tipo I y tipo II. Resolución Ministerial N° 468-2019/MINSA (2022 Set 13) Disponible en: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/317252/Resoluci%C3%B3n_Ministerial_N__468-2019-MINSA.PDF

51. Perú. Ministerio de Salud. Documento Técnico: Aprobar la Guía Técnica para la Selección del Donante de Sangre Humana y Hemocomponentes, que forma parte integrante de la presente Resolución Ministerial. Resolución Ministerial N.º 241-2018-MINSA (2018 Mar 20) Disponible en: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/187938/187434_R.M_241-2018-MINSA.PDF20180823-24725-5rltsx.PDF?v=1647691922

ANEXO 1: Matriz de Consistencia:

“SATISFACCIÓN DE HEMODONANTES EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE BANCO DE SANGRE DEL CENTRO HOSPITALARIO III DE CHIMBOTE - ESSALUD, 2024”

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre la satisfacción de hemodonantes y la calidad de atención del servicio del banco de sangre del centro Hospitalario III de Chimbote - EsSalud 2024?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la satisfacción de hemodonantes y la calidad de atención del servicio del banco de sangre del centro Hospitalario III de Chimbote - EsSalud 2024</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>H1: Existe relación entre la satisfacción de hemodonantes y la calidad de atención del servicio del banco de sangre del centro Hospitalario III de Chimbote - EsSalud 2024</p> <p>H0: No existe relación entre la satisfacción de hemodonantes y la calidad de atención del servicio del banco de sangre del centro Hospitalario III de Chimbote - EsSalud 2024</p>	<p>Variable 1 Satisfacción de Hemodonantes</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad • Capacidad de Respuesta • Seguridad • Empatía • Tangible <p>Variable 2 Calidad de atención del servicio</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad • Empatía 	<p>Método:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hipotético deductivo <p>Enfoque:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuantitativo <p>Tipo de investigación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Básica <p>Diseño de investigación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No experimental <p>Corte:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Transversal <p>Alcancé:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Correlacional <p>Población:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Todos los hemodonantes atendidos en el Banco de Sangre del Hospital III de Chimbote - EsSalud, 2024
<p>Problemas específicos</p> <p>•¿Cuál es la relación entre la satisfacción de los hemodonantes y los elementos tangibles en la atención del servicio de banco de sangre del Centro Hospitalario III de Chimbote-Essalud en 2024?</p> <p>•¿Cuál es la relación entre la satisfacción de los hemodonantes y la confiabilidad en la atención brindada en el servicio de banco de sangre del Centro Hospitalario III de Chimbote-Essalud en 2024?</p> <p>•¿En qué medida se asocia la satisfacción de los hemodonantes con la capacidad de respuesta en la atención del servicio de banco de sangre del Centro Hospitalario III de Chimbote-Essalud en 2024?</p> <p>•¿Cómo se asocia la satisfacción de los hemodonantes con la seguridad en la atención del servicio de banco de sangre del Centro Hospitalario III de Chimbote-Essalud en 2024?</p> <p>•¿De qué manera se relaciona la satisfacción de los hemodonantes con la empatía en la atención del servicio de banco de sangre del Centro Hospitalario III de Chimbote-Essalud en 2024?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>•Evaluar la asociación entre la satisfacción de los hemodonantes y los elementos tangibles en la atención del servicio de banco de sangre del Centro Hospitalario III de Chimbote-Essalud en 2024.</p> <p>•Evaluar la relación entre la satisfacción de los hemodonantes y la confiabilidad en la atención brindada en el servicio de banco de sangre del Centro Hospitalario III de Chimbote-Essalud en 2024.</p> <p>•Evaluar la relación entre la satisfacción de los hemodonantes y la capacidad de respuesta en la atención del servicio de banco de sangre del Centro Hospitalario III de Chimbote-Essalud en 2024.</p> <p>•Evaluar la asociación entre la satisfacción de los hemodonantes y la seguridad en la atención del servicio de banco de sangre del Centro Hospitalario III de Chimbote-Essalud en 2024.</p> <p>•Evaluar la relación entre la satisfacción de los hemodonantes y la empatía en la atención del servicio de banco de sangre del Centro Hospitalario III de Chimbote-Essalud en 2024.</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>•Existe relación notable entre la satisfacción de los hemodonantes y los elementos tangibles en la atención del servicio de banco de sangre del Centro Hospitalario III de Chimbote-EsSalud 2024.</p> <p>•Existe relación notable entre la satisfacción de los hemodonantes y la confiabilidad en la atención brindada en el servicio de banco de sangre del Centro Hospitalario III de Chimbote-EsSalud 2024.</p> <p>•Existe asociación notable entre la satisfacción de los hemodonantes y la capacidad de respuesta en la atención del servicio de banco de sangre del Centro Hospitalario III de Chimbote-EsSalud 2024.</p> <p>•Existe asociación notable entre la satisfacción de los hemodonantes y la seguridad en la atención del servicio de banco de sangre del Centro Hospitalario III de Chimbote-EsSalud 2024.</p> <p>•Existe relación notable entre la satisfacción de los hemodonantes y la empatía en la atención del servicio de banco de sangre del Centro Hospitalario III de Chimbote-EsSalud 2024.</p>		

ANEXO 2 : Instrumento

TITULO PROYECTO: “NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS HEMODONANTES DEL CENTRO HOSPITALARIO ES SALUD III – CHIMBOTE, 2024

N° cuestionario _____				
ENCUESTA PARA CONOCER LA SATISFACCIÓN DE LOS HEMODONANTES EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE BANCO DE SANGRE DEL CENTRO HOSPITALARIO III DE CHIMBOTE - ESSALUD, 2024				
Nombre del encuestador:				
Fecha:	Hora de Inicio:	Hora final:		
Datos Generales del encuestado				
Condición del encuestado:	Donante Nuevo			
	Donante frecuente			
Edad años			
Sexo	Femenino			
	Masculino			
Grado de Instrucción	Ninguna			
	Educación Primaria			
	Educación Secundaria			
	Técnico o Profesional			
	Educación Universitario			
Lugar de Donación	Intramural (Centro Hospitalario)			
	Extramural (Campaña)			
Instrucciones: Por favor, evalúe su experiencia en el Banco de Sangre del Centro Hospitalario III de EsSalud de Chimbote. Marque la opción que mejor refleja su percepción en cada afirmación. Utilice una escala de 1 a 5, donde:				
1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo

Agradezco sinceramente su participación. Sus respuestas son fundamentales para mejorar la mejora continua y brindar una atención de calidad.

1) Totalmente en desacuerdo	2) En desacuerdo	3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4) De acuerdo	5) Totalmente de acuerdo	
DIMENSIONES / PREGUNTAS					
	1	2	3	4	5
TANGIBLES					
1. ¿El servicio de banco de sangre tiene las áreas adecuadamente espaciosas, ventiladas e identificadas para usted como usuario?					
2. ¿El equipo de trabajo del Banco de Sangre viste de manera profesional y muestra una apariencia cuidada?					
3. ¿Los equipos y materiales utilizados en el proceso de la donación de sangre eran estériles y seguros?					
4. ¿La señalización en el banco de sangre es clara y ayuda a los donantes a navegar fácilmente por las instalaciones?					
5. ¿Los formularios y documentos utilizados durante la donación están bien diseñados y son fáciles de entender y completar?					
FIABILIDAD					
6. ¿Los datos proporcionados sobre el proceso de la donación de sangre fueron claros y comprensibles?					
7. ¿Durante todo el proceso de donación usted sintió que fue identificado y tratado de manera correcta?					
8. ¿El servicio del banco de sangre cumple con el horario de atención establecido?					
9. ¿La prestación de servicios en el banco de sangre se mantuvo constante y confiable?					
10. ¿En todo el proceso de donación usted sintió que el personal estuvo atento, le brindo confianza y aclaro sus dudas?					
CAPACIDAD DE RESPUESTA					
11. ¿El personal del banco de sangre mostró disposición para responder preguntas y brindar información detallada?					
12. ¿Hay un proceso eficiente para registrar a los donantes y comenzar el proceso de donación de sangre de manera oportuna?					
13. ¿Hay una correcta respuesta del personal ante una reacción adversa sea como: desmayos, desorientación, vómitos o dolor de brazo por punción?					
14. ¿Existe un sistema eficiente para programar y gestionar citas para donación de sangre, minimizando el tiempo de espera de los donantes?					
SEGURIDAD					
15. ¿Se cumplen en el banco de sangre las medidas apropiadas de higiene y bioseguridad?					
16. ¿Se le proporcionó información sobre los resultados de las pruebas realizadas a su sangre (Grupo sanguíneo, hematocrito, etc.) generando confianza en la seguridad de la misma?					
17. ¿El servicio de banco de sangre para usted es un ambiente seguro y ordenado?					
18. ¿La información personal de los donantes se maneja de manera confidencial y segura?					
EMPATÍA					
19. ¿El trato brindado por parte del funcionario del banco de sangre fue cortés y amigable?					
20. ¿El equipo profesional del banco de sangre demuestra sensibilidad hacia las necesidades y preocupaciones del donante?					
21. ¿Hay un enfoque personalizado al tratar con los donantes, reconociendo sus necesidades individuales?					
22. ¿El banco de sangre demuestra aprecio y gratitud hacia los donantes por su contribución vital?					

ANEXO 3: Validez del instrumento

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO: JUICIO DE EXPERTOS

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, solicito su opinión sobre la tesis: “SATISFACCIÓN DE HEMODONANTES EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE BANCO DE SANGRE DEL CENTRO HOSPITALARIO III DE CHIMBOTE - ESSALUD, 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.

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		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

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


Apellidos y nombres del juez validador Mg: Richie Allison Najarro Soto

DNI: 41209837

CTMP 9493

Especialidad del validador: Laboratorio Clínico y Anatomía Patológica

Fecha: 17/02/2024



firma del Juez experto

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO: JUICIO DE EXPERTOS

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, solicito su opinión sobre la tesis: “SATISFACCIÓN DE HEMODONANTES EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE BANCO DE SANGRE DEL CENTRO HOSPITALARIO III DE CHIMBOTE - ESSALUD, 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.

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		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

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

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

DNI: 09577322

Especialidad del validador: Laboratorio Clínico y Anatomía Patológica

Fecha: 21 FEBRERO 2024


firma del Juez experto

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO: JUICIO DE EXPERTOS

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, solicito su opinión sobre la tesis: “SATISFACCIÓN DE HEMODONANTES EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE BANCO DE SANGRE DEL CENTRO HOSPITALARIO III DE CHIMBOTE - ESSALUD, 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.

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		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

_____ si hay suficiencia _____

Opinión de aplicabilidad:

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

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

DNI: 70092305

Especialidad del validador: Laboratorio Clínico y Anatomía Patológica

Fecha: 26/02/2024



firma del Juez experto

ANEXO 4: Confiabilidad del instrumento

Los resultados de esta prueba fueron analizados utilizando el coeficiente de Alfa de Cronbach, obteniendo un valor de 0.972 que indica una alta consistencia.

Fiabilidad

Escala: CONFIABILIDAD

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	345	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	345	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.970	.972	22

ANEXO 5: Aprobación del Comité de Ética



COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD CIENTÍFICA

CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Lima, 27 de Noviembre de 2024

Investigador(a)
Edwin John Reyes Chavez
Exp. N°: 0928-2024

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 APROBÓ** los siguientes documentos:

- Protocolo titulado: **“Satisfacción de hemodonantes en la calidad de atención del servicio de banco de sangre del Centro Hospitalario III de Chimbote - EsSalud, 2024” Versión 01 con fecha 16/10/2024.**
- Formulario de Consentimiento Informado Versión **01** con fecha **16/10/2024.**

El cual tiene como investigador principal al Sr(a) Edwin John Reyes Chavez.

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 6: Formato de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Este documento de consentimiento informado contiene información que le ayudará a decidir si desea participar en el estudio titulado: "Satisfacción de Hemodonantes en la Calidad de Atención del Servicio de Banco de Sangre del Centro Hospitalario III de Chimbote - EsSalud, 2024".

Antes de decidir sobre su participación, es importante que lea y comprenda cada uno de los apartados a continuación. Tómese el tiempo necesario para revisar detenidamente la información. Si tiene alguna pregunta, puede comunicarse con el investigador usando el teléfono celular o correo electrónico proporcionados. No firme este consentimiento hasta que haya comprendido toda la información y todas sus dudas hayan sido resueltas.

Título del proyecto: Satisfacción de Hemodonantes en la Calidad de Atención del Servicio de Banco de Sangre del Centro Hospitalario III de Chimbote - EsSalud, 2024.

Investigador principal: Edwin John Reyes Chávez.

Objetivo del estudio: Evaluar la satisfacción de los hemodonantes con la calidad de atención recibida en el Servicio de Banco de Sangre del Hospital EsSalud III de Chimbote.

Participantes: Este estudio incluirá a todos los hemodonantes que asistan al banco de sangre del Hospital EsSalud III de Chimbote.

Criterios de participación: Podrán participar todos los hemodonantes que acudan al banco de sangre del Hospital EsSalud III de Chimbote.

Participación voluntaria: La participación es completamente voluntaria y requiere la firma de un consentimiento informado.

Beneficios de participar: Los participantes contribuirán a mejorar la calidad de atención en el servicio de banco de sangre mediante sus respuestas en la encuesta.

Inconvenientes y riesgos: No se anticipan riesgos para los participantes, ya que la encuesta es una herramienta de evaluación no invasiva.

Costo de participar: Participar en el estudio no tiene ningún costo para los participantes.

Remuneración por participar: No se ofrecerá ninguna compensación económica por participar en el estudio.

Confidencialidad: La identidad de los participantes se mantendrá confidencial. La información recopilada se almacenará de manera segura y solo el investigador tendrá acceso a ella. A los participantes se les asignará un código para analizar la información sin utilizar datos personales.

Derecho a retirarse: Los participantes pueden retirarse del estudio en cualquier momento, y su decisión de no continuar será respetada.

Consultas posteriores: Si tiene alguna pregunta, puede comunicarse con el investigador del proyecto al correo reyes1820007@gmail.com o al número de celular 907705217.

Contacto con el comité de ética: Si tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, puede contactar al Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener al teléfono 706-5555, anexos 3236, 3285, 3286.

ANEXO 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos



PERÚ
Ministerio
de Trabajo
y Promoción del Empleo

Seguro Social de Salud
EsSalud



Firmado digitalmente por
TORRES SOLANO Carol Giovanna RAU
20131237730 hard
Motivo: Soy el autor del documento.
Fecha: 26.02.2025 10:38:55-0500

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

CARTA N° 000027-RANC - RAAN-ESSALUD-2025

Chimbote, 26 de Febrero del 2025

Señor,

EDWIN JOHN REYES CHAVEZ

Presente. -

ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA EJECUCIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Expediente: 0068520250000020.

Es grato dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente, y asimismo en respuesta a su solicitud se le **AUTORIZA**, el desarrollo del proyecto de Investigación titulado: **"SATISFACCIÓN DE HEMODONANTES EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE BANCO DE SANGRE DEL CENTRO HOSPITALARIO III DE CHIMBOTE - ESSALUD, 2024"**.

Por lo antes expuesto, se le otorga las facilidades del caso, a fin que pueda recopilar los datos necesarios que le permita concluir con éxito su trabajo de investigación; asimismo, es importante mencionar que su investigación ha sido revisada, evaluada y aprobada por el Comité Institucional de Ética en Investigación de la Red Asistencial Ancash - EsSalud; a su vez, recalcar que finalizada su investigación, los resultados deberán ser presentados a la institución, para los fines que se estime pertinente.

Sin otro particular me suscribo de usted.

Atentamente,

Firmado digitalmente por
CAROL GIOVANNA TORRES SOLANO
GERENTE DE LA RED ASISTENCIAL ANCASH
ESSALUD

CGTS



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Seguro Social de Salud, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2010-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sgdredes.essalud.gob.pe/validadorDocumental> e ingresando la siguiente clave: TWN00IT.

www.gob.pe/essalud

Jt. Domingo Cuervo N.° 120
José María
Lima 11 - Perú
Tel.: 265 - 6000 / 265 - 7000



ANEXO 8: Informe del asesor de Turnitin

Reporte de similitud	
NOMBRE DEL TRABAJO	AUTOR
TESIS 090425 EDWIN_REYES_CHAVEZ.d OCX	EDWIN09 REYES09
RECuento DE PALABRAS	RECuento DE CARACTERES
13805 Words	76425 Characters
RECuento DE PÁGINAS	TAMAÑO DEL ARCHIVO
68 Pages	328.2KB
FECHA DE ENTREGA	FECHA DEL INFORME
Apr 9, 2025 4:32 PM GMT-5	Apr 9, 2025 4:33 PM GMT-5
<hr/>	
● 15% de similitud general	
El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.	
<ul style="list-style-type: none">• 14% Base de datos de Internet• Base de datos de Crossref• 10% Base de datos de trabajos entregados• 2% Base de datos de publicaciones• Base de datos de contenido publicado de Crossref	
● Excluir del Reporte de Similitud	
<ul style="list-style-type: none">• Material bibliográfico• Material citado• Coincidencia baja (menos de 10 palabras)	

● 15% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 14% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 10% Base de datos de trabajos entregados
- 2% 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	hdl.handle.net Internet	<1%
4	cybertesis.unmsm.edu.pe Internet	<1%
5	Universidad Continental on 2023-10-11 Submitted works	<1%
6	coursehero.com Internet	<1%
7	repositorio.udch.edu.pe:4000 Internet	<1%
8	repositorio.unap.edu.pe Internet	<1%