



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Calidad de atención y actitud de donantes en un centro de
hemoterapia, Arequipa 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

AUTORA:

Ortiz Astorga, Obdulia Jenne (orcid.org/0009-0000-5843-2568)

ASESORES:

Mg. Ramirez Calderon Luis Enrique (orcid.org/0000-0003-3991-9746)

Mg. Sanchez Vasquez Segundo Vicente (orcid.org/0000-0001-6882-6982)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA — PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios, la Virgen, el Espíritu Santo, mis padres e hijos, son mi fuerza para seguir adelante.

Agradecimientos

A la Universidad Cesar Vallejo por permitirme continuar y seguir creciendo profesionalmente a través de la obtención de este nuevo título.

A mis docentes por su enseñanza y sabiduría durante el desarrollo de esta indagación.

Índice de Contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	22
3.1 Tipo y diseño de investigación	22
3.2 Variables y operacionalización	22
3.3 Población, muestra, muestreo	22
3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos	23
3.5 Procedimientos	24
3.6 Método de análisis de datos	24
3.7 Aspectos éticos	25
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSIÓN	36
VI. CONCLUSIONES	40
VII. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS	42
ANEXOS	49

Índice de tablas

Tabla 1	Total de donantes de sangre encuestados	26
Tabla 2	Evaluación de la calidad de atención en la donación de sangre sobre la tangibilidad	26
Tabla 3	Evaluación de la calidad de atención en la donación de sangre sobre la accesibilidad	27
Tabla 4	Evaluación de la calidad de atención en la donación de sangre sobre la atención y profesionalidad	28
Tabla 5	Evaluación de la escala de actitud de donantes referente a la responsabilidad social	29
Tabla 6	Evaluación de la escala de actitud de donantes referente a la ansiedad	30
Tabla 7	Evaluación de la escala de actitud de donantes referente a la concepción social	31
Tabla 8	Correlación Rho de Spearman entre la calidad de atención de un centro de hemoterapia y la actitud de los donantes.....	32
Tabla 9	Correlación Rho de Spearman entre la calidad de atención de un centro de hemoterapia y la responsabilidad social de los donantes, Arequipa 2023	33
Tabla 10	Correlación Rho de Spearman entre la calidad de atención de un centro de hemoterapia y la ansiedad de los donantes.....	34
Tabla 11	Correlación Rho de Spearman entre la calidad de atención de un centro de hemoterapia y la concepción social de los donantes.....	35

Resumen

El siguiente trabajo de investigación titulado “Calidad de atención y actitud de donantes en un centro de hemoterapia, Arequipa 2023” se planteó el objetivo principal determinar si la calidad de atención influye en la actitud de los donantes en un centro de hemoterapia, Arequipa 2023.

Se utilizó un diseño metodológico no experimental transeccional correlacional descriptivo, con una población de 760 donantes que asisten a un centro hemoterapia de la ciudad de Arequipa. La muestra estuvo conformada por 747 donantes, en cuanto al muestreo este fue no probabilístico por conveniencia; para la recolección de datos se utilizaron dos encuestas el Instrumento 1 “Calidad de atención en la donación de sangre” para medir la calidad de atención y el Instrumento 2 “Escala de actitud ante la donación de sangre” para medir la actitud del donante, ambos instrumentos fueron validados por juicio de expertos, además cuentan con una confiabilidad de 0.924 y 0.708 respectivamente.

Los principales resultados indican que la calidad de atención tiene un impacto moderadamente positivo en la responsabilidad social de los donantes en Arequipa en 2023 ($Rho= 0.668$, p -valor 0.000), no se encontró una relación significativa entre la calidad de atención en un centro de hemoterapia y el nivel de ansiedad de los donantes, y la calidad de atención en un centro de hemoterapia afecta la percepción y concepción social de los donantes ($Rho= 0.714$, p -valor 0.000).

Finalmente se concluye que la calidad de atención en el centro de hemoterapia en Arequipa en 2023 tiene un efecto positivo significativo en la actitud de los donantes. ($Rho= 0.714$, p -valor 0.000) lo que indica una relación fuerte y estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la actitud de los donantes

Palabras Clave: Actitud de los donantes de sangre, Calidad de atención, Donación de sangre.

Abstract

The following research work entitled "Quality of care and attitude of donors in a hemotherapy center, Arequipa 2023" the main objective was to determine if the quality of care influences the attitude of donors in a hemotherapy center, Arequipa 2023.

A descriptive correlational transactional non-experimental methodological design was used, with a population of 760 donors who attend a hemotherapy center in the city of Arequipa. The sample consisted of 747 donors, in terms of sampling this was non-probabilistic for convenience; For data collection, two surveys were used: Instrument 1 "Quality of care in blood donation" to measure the quality of care and Instrument 2 "Scale of attitude towards blood donation" to measure the attitude of the donor, both Instruments were validated by expert judgment, they also have a reliability of 0.924 and 0.708 respectively.

The main results indicate that the quality of care has a moderately positive impact on the social responsibility of donors in Arequipa in 2023 ($Rho= 0.668$, p -value 0.000), no significant relationship was found between the quality of care in a center of hemotherapy and the level of anxiety of the donors, and the quality of care in a hemotherapy center affects the perception and social conception of the donors ($Rho= 0.714$, p -value 0.000).

Finally, it is concluded that the quality of care in the hemotherapy center in Arequipa in 2023 has a significant positive effect on the attitude of donors. ($Rho= 0.714$, p -value 0.000) which indicates a strong and statistically significant relationship between the quality of care and the attitude of donors

Keywords: Attitude of blood donors, Quality of care, Blood donation.

I. INTRODUCCIÓN

La sangre es esencial para mantener la existencia humana. Todos los días se necesita sangre en hospitales y otros centros de tratamiento de urgencia, sobre todo después de intervenciones importantes (Abbasi et al., 2018). Muchos pacientes, incluidos los que reciben quimioterapia, los que han sufrido accidentes y los que luchan contra la anemia, necesitan sangre con frecuencia (Abderrahman & Saleh, 2014).

Donar sangre realmente viene a ser un acto muy solidario que salva vidas y que es fundamental en el tratamiento de diversas enfermedades y emergencias médicas. Donar sangre es considerado una actividad altruista y de responsabilidad social, en la que la participación activa de los interesados se requiere con el fin de asegurar la disponibilidad de sangre en sus hemocomponentes en los diferentes centros de salud y hospitales (Márquez-Melgarejo et al., 2015; OMS, 2022).

Sin embargo, referente a la gran realidad problemática la donación de sangre en el país enfrenta diversos desafíos que limitan su alcance y eficacia. Uno de ellos es la calidad con la que atienden en los centros de hemoterapia, donde se realiza el proceso de donación y se garantiza la seguridad de los donantes y receptores (Saha & Bhattacharya, 2019) . La calidad de atención no solo se refiere a los aspectos técnicos del proceso, sino también a la experiencia del donante, su percepción y satisfacción con el proceso de donación (Valenzuela, 2017).

Además, diversos factores sociales y psicológicos pueden afectar los filtros perceptivos de los donantes la calidad de atención recibida y donar sangre (Abderrahman & Saleh, 2014). Algunas de las razones que vienen a influir en la decisión de los donantes son la ansiedad, el desconocimiento, la percepción de limitaciones culturales o de accesibilidad y la falta de concienciación social respecto a la donación de este fluido corporal (Abderrahman & Saleh, 2014; Melián-Alzola & Martín-Santana, 2020).

El centro de hemoterapia tiene un significativo rol en el sistema de salud, puesto que su principal función es la obtención y procesamiento de la sangre para uso clínico y terapéutico. Sin embargo, para que esta función se cumpla de manera efectiva, es necesario que la calidad de atención en estos centros sea óptima, es

decir, que se brinde una segura, eficiente y satisfactoria atención a los donantes (Abera et al., 2017).

Donar sangre es realmente un acto generoso y solidario que salva muchas vidas en todo el mundo (Puyol, 2019). Sin embargo, existen diversos factores socioeconómicos, ambientales y culturales que pueden afectar la prestación del servicio en los institutos de hemoterapia y la participación de los donantes. Uno de ellos es la ansiedad, que puede surgir en los donantes antes, durante y después de la donación, y que puede influir en su experiencia y condiciona su donación futura (Gao & Wang, 2017).

Además, la visión social y la comprensión sobre donar sangre varían en diferentes contextos culturales y geográficos, y pueden influir en la actitud de los donantes y en la prestación del servicio en los centros de hemoterapia. Por ejemplo, en algunas culturas, la donación de sangre se percibe como sinónimo de heroísmo y valentía, mientras que en otras puede estar asociada con tabúes y estigmas (Saha, et al., 2019).

En este contexto, es fundamental evaluar la calidad de la atención que ofrecen las instituciones de hemoterapia, la ansiedad de los donantes, la visión social y la comprensión sobre la donación de sangre en diferentes países y regiones, para poder identificar factores comunes y específicos que influyan en la participación de los donantes y en la prestación del servicio en los centros de hemoterapia (Melián-Alzola & Martín-Santana, 2020). Además, es importante desarrollar estrategias y políticas que promuevan una cultura consciente de donación de sangre segura, solidaria y responsable en todo el mundo, y que aborden las barreras culturales y sociales que puedan limitar la participación de los donantes y la en la prestación del servicio en los centros de hemoterapia (Saha & Bhattacharya, 2019).

En nuestra actualidad, el donar sangre es una necesidad global constante debido a la gran demanda que existe en los centros de salud. Sin embargo, esta demanda solo puede ser satisfecha si hay un número suficiente de donantes de sangre disponibles y dispuestos a donar de manera regular. Por lo tanto, es importante entender los diferentes factores que influyen de alguna manera en la participación de los donantes y en la buena calidad de atención en los centros de hemoterapia, especialmente en el contexto internacional (OMS, 2022).

Por otro lado, la visión social y la comprensión sobre donar sangre varían según la cultura y la región, y pueden ser determinantes en la actitud de los donantes. En algunos lugares, donar sangre es vista como un gesto de altruismo y solidaridad, mientras que en otros puede estar estigmatizada o asociada con tabúes culturales. Esto puede influir en la disposición de las personas a donar y en el cómo atienden en los centros de hemoterapia (García-Casanovas et al, 2020).

En el contexto peruano, la donación de sangre es una necesidad constante, especialmente en situaciones de emergencia o desastres naturales. Sin embargo, la cultura de donación de sangre no está tan arraigada como en otros países, lo que puede generar un desafío para los centros de hemoterapia en términos de la disponibilidad de donantes y la calidad de atención (Valenzuela, 2017).

Además, la ansiedad que pueden experimentar los donantes también puede ser un factor relevante en el contexto peruano. Muchas personas pueden tener miedo a la aguja, al dolor o a la posibilidad de sufrir algún efecto secundario tras la donación de sangre, lo que puede disuadirlos de donar y afectar la prestación del servicio en los centros de hemoterapia (Vilca, 2022).

Por otro lado, la visión social y la comprensión sobre la donación de sangre en el contexto peruano puede variar según la región o la cultura. Si bien en general se reconoce la importancia de donar sangre, de igual forma existen ciertos tabúes o mitos asociados a ella que pueden generar desconfianza en los donantes potenciales.

En el caso específico de Arequipa, existen condicionantes adicionales que influirían tanto en la disposición de las personas a donar sangre como en la calidad de atención. Por ejemplo, la región tiene una población significativa de migrantes, quienes pueden enfrentar barreras culturales y lingüísticas para el acceso tanto a la información como a los recursos ineludibles para donar sangre (Vilca, 2022)

Además, la infraestructura y los recursos en los centros de hemoterapia de la región pueden variar dependiendo de su ubicación y financiamiento, lo que puede impactar la prestación del servicio en los centros de hemoterapia y la experiencia de los donantes (Castillo & Gutiérrez, 2016). La escasez de personal capacitado y la falta de equipo médico especializado también pueden ser problemas en algunos centros de hemoterapia en la localidad (Vilca, 2022).

En este contexto, es importante evaluar cómo atienden en los centros de hemoterapia de Arequipa y considerar factores específicos de la región que puedan influir en la disposición de las personas a donar sangre. Además, es necesario identificar estrategias efectivas para mejorar la naturaleza de la atención y fomentar una cultura para donar de sangre en la región.

Además de los factores mencionados anteriormente, existen otros elementos que pueden contribuir a la problemática de la calidad de atención y la donación de sangre en Arequipa. Por ejemplo, la falta de concienciación acerca de la significancia de donar sangre y la falta de información adecuada sobre el proceso de donación y los diferentes requisitos para llegar a ser donante pueden ser obstáculos para muchos potenciales donantes.

Por ello, es fundamental entender la relación entre cómo atienden en los centros de hemoterapia y los aspectos actitudinales que afectan la donación de sangre en nuestro país Perú.

Características superiores de atención y la actitud de los donantes son temas relevantes en la investigación en salud y específicamente en el ámbito de los servicios de hemoterapia. La teoría Servqual, que evalúa la opinión del cliente respecto a la calidad del servicio, se ha aplicado amplia y extensamente en diversos entornos sanitarios, incluido el sector de la donación de sangre (Saha & Bhattacharya, 2019). Además, se han desarrollado otros modelos teóricos que buscan explicar la relación del cómo atienden en los centros de hemoterapia y la satisfacción del paciente, así como la influencia de la actitud de los donantes en la fidelidad hacia el centro de hemoterapia.

Por otro lado, la teoría del comportamiento planificado, la cual se enfoca en la predicción y explicación de las conductas humanas, puede ser útil para entender la relación entre la actitud de quienes donan y su comportamiento asociado. Esta teoría sugiere que las actitudes, las normas sociales y la percepción sobre el control influyen de forma determinante en la intención de realizar una conducta, como donar sangre.

En este sentido, la justificación teórica se fundamenta puesto que existe un corpus teórico desde el cual comprender mejor la relación que existe entre la verdadera calidad de atención de los servicios de hemoterapia y la actitud correspondiente de

los donantes. Además, pretende avanzar en la comprensión teórica de este campo y contribuir a la creación de planes prácticos para mejorar la atención al paciente y promover la donación de sangre.

Desde la perspectiva práctica, el estudio sobre la calidad de atención de un centro de hemoterapia y la actitud de los donantes tiene una gran importancia. Por un lado, conocer la percepción de los donantes acerca del servicio recibido en los centros de hemoterapia para el mejoramiento del servicio y la experiencia percibida de los donantes, lo que podría aumentar la fidelización y el número de donaciones. Por otro lado, comprender cómo la actitud de los donantes hacia la donación de sangre se relaciona con la calidad de atención podría contribuir a desarrollar estrategias efectivas para motivar a los ciudadanos a donar sangre regular y voluntariamente.

Además, el estudio podría ofrecer datos útiles para fundamentar el juicio de los responsables de dirigir centros de hemoterapia, permitiéndoles identificar fortalezas y debilidades en la calidad de atención y diseñar planes de mejora para optimizar el servicio. En otras palabras, este estudio puede influir significativamente en el nivel de tratamiento ofrecido por los centros de hemoterapia y para promover donar sangre, lo que mejoraría la salud y la calidad de vida de la sociedad en general.

Desde el punto de vista metodológico, la necesidad de comprender la conexión entre el nivel de atención en un centro de hemoterapia y la actitud de los donantes justifica esta investigación. Al hacerlo, será posible precisar las variables que afectan a la satisfacción de los usuarios y desarrollar estrategias para mejorar la atención y el servicio.

Desde un punto de vista social, la investigación sobre el nivel de servicio en un centro de hemoterapia y las actitudes de los donantes es importante, ya que tiene repercusiones significativas para el bienestar general de la sociedad y la salud pública. El acto de donar sangre es un gesto desinteresado y caritativo que salvaguarda el suministro de sangre en bancos de sangre y hospitales, además de mejorar la salud de las personas.

Si la calidad de atención en los centros de hemoterapia no es óptima, puede afectar negativamente la experiencia de los donantes, lo que puede disminuir su motivación para donar en el futuro y reducir la disponibilidad de sangre. Además de ser sumamente importante y de vital importancia, resulta crucial y fundamental tener

en cuenta y tomar en consideración la actitud de los donantes, dado que esta puede ejercer una notable y significativa influencia y repercusión en su comportamiento y conducta, así como en su disposición y predisposición para llevar a cabo la valiosa y altruista acción de la donación de sangre.

Así pues, este estudio tiene el potencial de mejorar el nivel de atención proporcionada en los centros de hemoterapia y de fomentar una visión favorable de la donación de sangre, lo que podría aumentar el número de donantes y, en última instancia, dar lugar a que se salven más vidas.

En virtud de las ideas anteriores, se definió como objetivo general: Determinar si la Calidad de atención de un centro de hemoterapia influye en la actitud de los donantes, Arequipa 2023. Como objetivos específicos: Establecer si La calidad de atención influye en la Responsabilidad social de los donantes, Arequipa 2023; Establecer si la calidad de atención influye en la ansiedad de los donantes, Arequipa 2023 y Determinar si una experiencia de donación satisfactoria influye en la Percepción y concepción social de los donantes, Arequipa 2023. Como hipótesis general: La Calidad de atención de un centro de hemoterapia influye en la actitud de los donantes, Arequipa 2023. Como hipótesis específicas: la calidad de atención influye en la Responsabilidad social de los donantes, Arequipa 2023; la calidad de atención influye en la ansiedad de los donantes, Arequipa 2023 y Una experiencia de donación satisfactoria influye en la Percepción y concepción social de los donantes, Arequipa 2023

II. MARCO TEÓRICO

Con el fin de contar con una variedad de opciones en el sustento de cada uno de los apartados que conforman esta investigación, se abordaron estudios realizados tanto dentro como fuera del país como estudios de referencia.

En el contexto internacional, Valenzuela (2017), en México argumentó que la falta de conciencia pública acerca de los beneficios de donar altruistamente sangre en México ha impedido que la cultura sea aceptada de manera general. Las necesidades de los hospitales no han podido ser cubiertas a pesar de los esfuerzos realizados hasta el momento. La donación familiar ha sido uno de los métodos utilizados ante esta circunstancia, en donde familiares y el propio paciente se encargan de buscar donadores, sin importar su nivel de salud. A pesar de las pruebas exhaustivas de detección de virus como la hepatitis B y C, sífilis, chagas y el VIH en la sangre donada, estas pruebas no son seguras al 100% debido al tiempo de ventana serológica durante el cual el cuerpo crea los anticuerpos necesarios para su detección en las pruebas de laboratorio.

Además, los donantes suelen desconocer el riesgo de transmisión de enfermedades, lo que pone en peligro la seguridad del suministro de sangre. Un plan de concienciación previo a la donación sería una acción adecuada para reducir los gastos derivados de los residuos sanguíneos, disminuir la posibilidad de transmisión de enfermedades a través de las transfusiones de sangre y mejorar la atención a los pacientes infectados. El propósito de este estudio es conocer las actitudes, conductas y conocimientos de los donadores de sangre de una entidad de Transfusión Sanguínea, respecto al potencial de transmisión de enfermedades por esa vía. El objetivo principal del estudio de Charry et al. (2013), en Colombia, realizado en el primer semestre de 2013 en un hospital de un municipio colombiano, fue definir los conocimientos, actitudes y comportamientos requeridos para impartir educación en donación de sangre a profesionales de la salud.

En el estudio participó una población de 25 personas del personal médico del hospital, utilizando una metodología cuantitativa, descriptiva y transversal. En cuatro secciones de un cuestionario autoadministrado, los participantes respondieron a preguntas sobre sus hábitos laborales y personales, sus conocimientos sobre la donación de sangre y su opinión sobre la importancia de la

donación de sangre en la comunidad. La organización y los participantes fueron informados de los resultados una vez aplicados los instrumentos. Además, el personal médico recibió formación sobre donación de sangre y el banco de sangre del hospital coordinó una jornada de recogida de hemoderivados.

Los resultados indican que el personal de enfermería constituye la mayor parte de la fuerza laboral médica del hospital (84%). Se descubrió que el 52% de la población tenía un nivel medio de conocimientos sobre la donación de sangre, frente al 48% cuyo nivel fue alto. Sin embargo, solo el 56% de la gente cree que es crucial donar sangre. Sólo el 46% de los que han donado lo han hecho una vez en su vida, y el 77% de los que han donado lo han hecho voluntariamente. Sólo el 40% de las personas que han participado en jornadas de donación en entornos profesionales afirma haberlo hecho, y el 70% sólo lo ha hecho una vez. En cuanto a las actitudes, se descubrió que el 52% de las personas tiene una perspectiva favorable respecto al significado de la donación de sangre comunitaria. En conclusión, las actitudes y la experiencia del cuerpo médico del Hospital son adecuadas y cruciales en este momento para promover y enseñar a los interesados sobre donar sangre.

González y Florián (2022), en Colombia, sugirieron que la cultura del voluntariado y la caridad deberían ser la base de la donación de sangre, y señalaron que, en el ámbito del estudio, se estima que el 64,6% de los donantes son voluntarios y el 28,1% son donantes frecuentes. Se sugiere que la concienciación y los malentendidos sobre la donación de sangre son consideraciones cruciales tanto para el donante como para el médico en el momento de donar y transfundir sangre. El objetivo del estudio es comprender mejor y desmentir las ideas erróneas más comunes sobre el acto de donar sangre relacionado con los requisitos fundamentales, los cuidados, los beneficios y peligros de la donación, y los riesgos físicos.

Se seleccionan 50 publicaciones para su lectura en profundidad y se ofrece una descripción detallada del proceso utilizado para recuperar los artículos originales de varias bases de datos. Según los resultados, existe una estrecha relación entre las actitudes altruistas de los donantes de sangre y los diferentes mitos existentes en torno a donar sangre, tanto para los donantes como para quienes necesitan donaciones. Se concluye que los datos recogidos pueden servir de base para

elaborar estrategias en los países destinadas a aumentar la adhesión de donantes voluntarios, animándoles a donar sangre con frecuencia.

Las intenciones de donación de sangre están influidas por factores sociodemográficos, organizativos, fisiológicos y psicológicos, según la investigación que Abderrahman y Saleh (2014) realizaron en Jordania. Se ha demostrado que la educación tiene un impacto favorable en las actitudes relacionadas con donar sangre y la satisfacción del donante con el momento y el lugar de la donación. Sin embargo, sigue habiendo algunas falsedades, como la idea de que recibir sangre puede debilitar físicamente o que se comercializa para quienes la reciben. El propósito de ellos fue estudiar los conocimientos, las actitudes y los impedimentos de los donantes jordanos para donar sangre. Los resultados revelaron que los amigos, los medios de comunicación de apoyo y la religión influían significativamente en los conocimientos y las actitudes respecto a donar sangre, y que sólo el 28,6% de los participantes puntuaban sus conocimientos por encima del nivel medio.

En España, Martínez-Santos et al. (2022) destacaron la importancia de precisar elementos cruciales a la hora de desarrollar métodos para fomentar la donación de sangre entre los estudiantes universitarios como cuestión de salud pública. Este estudio tiene como objetivo examinar las actitudes hacia donar sangre entre los estudiantes universitarios que participan en actividades de educación para la salud, así como el modo en que los factores sociodemográficos y educativos influyen en ello. 1128 estudiantes universitarios españoles de las facultades de "Ciencias de la Salud y Ciencias de la Educación" respondieron a un cuestionario estructurado como parte de un estudio transversal y multicéntrico. Los estudiantes de Ciencias de la Educación recibieron la puntuación más baja ($M = 3,00$), mientras que los de Ciencias de la Salud recibieron la puntuación más alta ($M = 5,00$) sobre 10, lo que indica una puntuación baja en conocimientos.

La característica más significativa resultó ser incentivos externos ($M = 3,7$ sobre 5). Mostraron menos "miedos" y pretextos los alumnos que estudiaban medicina y afines y los que tenían familiares necesitados de donaciones. El estudio subraya la importancia de incluir prácticas relacionadas con la educación para la salud en los planes de estudios de educación sanitaria, especialmente para los alumnos que

estudian ciencias de la educación. Las distinciones entre estudiantes universitarios se deben tener en cuenta a la hora de realizar actividades de educación sanitaria para fomentar los donantes en el ámbito universitario. Quienes estudian ciencias de la salud pueden contribuir significativamente a aumentar la concienciación sobre la donación de sangre gracias a sus mejores actitudes.

Pedraza (2014) menciona que la donación de sangre requiere una mayor atención, ya que los niveles de donación voluntaria a nivel mundial son insuficientes a pesar de muchos esfuerzos realizados. Los Centros de Hemoterapia se enfocan principalmente en promover y retener a los donantes existentes, pero han pasado por alto la importancia de considerar la opinión, necesidades y expectativas de los donantes. Esta falta de atención impide aprovechar las oportunidades para mejorar y fortalecer una sólida cultura del acto de donar sangre voluntariamente. La satisfacción del cliente es crucial para el éxito de cualquier empresa, institución u organización, y en el caso de los bancos de sangre, llega a ser el factor fundamental para fomentar la fidelidad de los donantes. El objetivo de este artículo es resaltar lo importante que es brindar una atención de calidad al donante, quien es más que un simple cliente, ya que constituye la razón de que existan los bancos de sangre. Se realizó un estudio descriptivo de campo mediante encuestas dirigidas a los donantes de un “Banco de Sangre en la ciudad de Bogotá D.C. El propósito de esta investigación fue recopilar información sobre la percepción de los donantes acerca de la calidad de la atención recibida, y analizar cómo esto impacta en la captación de unidades de sangre. El objetivo final era identificar deficiencias y convertirlas en estrategias motivadoras que fortalezcan la cultura de la donación voluntaria y altruista de sangre”.

En el ámbito nacional, destaca Arias (2020) quien comentó que encontrar donantes voluntarios para un banco de sangre puede ser una tarea difícil pero esencial. Por ello, se han implementado numerosas medidas para atraer donantes confiables y así garantizar la seguridad de la sangre donada. En el Banco de Sangre del Hospital Cayetano Heredia se ha construido desde 2016 un área de Promoción y Campañas que ha incrementado la proporción de donantes voluntarios de sangre. El objetivo de esta monografía es explicar las técnicas empleadas en este banco de sangre para impulsar la captación de donantes. Desde febrero de 2016 hasta octubre de

2019, se realizaron 131 colectas externas de sangre. De los 7.434 (10,67%) donantes potenciales que acudieron, 5.371 (72,25%) llegaron a donar sangre. Se conservaron 779 (14,5%), que se utilizarán para la promoción de donar sangre de manera voluntaria.

Con la información estadística recabada del registro interno del banco de sangre, se realizó un análisis de las campañas externas ejecutadas entre 2016 y 2019, observando las nuevas estrategias implementadas cada año. La capacitación de promotores en tres categorías (junior, jóvenes y comunitarios), que ayudan en la distribución, concientización y recolección de sangre, ha sido una de las medidas más cruciales. Además, se han utilizado plataformas de medios sociales como Facebook, YouTube, WhatsApp y una aplicación móvil para promover y mejorar la captación de donantes de sangre dispuestos.

Según Villanueva (2022), el objetivo de su estudio era examinar las posibles conexiones entre la gestión del conocimiento y las actitudes hacia donar sangre en un hospital de nivel III. Se encuestó a una muestra de 150 donantes de sangre utilizando un diseño no experimental, un enfoque cuantitativo y métodos correlacionales transversales y descriptivos básicos. El cuestionario utilizado se construyó mediante el coeficiente alfa de Cronbach y fue validado por tres expertos, arrojando unos resultados de 0,83 para la gestión del conocimiento y 0,67 para la actitud, lo que indica una alta fiabilidad. Con un valor p determinado de 0,000 y un coeficiente de Spearman de 0,827, se reveló una significativa correlación entre la gestión de los conocimientos y las actitudes relativas a donar sangre. La relación entre la actitud y la producción de conocimientos tiene un coeficiente rho moderado de 0,612 y un valor p de 0,000.

Además, hubo una correlación moderada entre la actitud y la transferencia de conocimientos, con un valor p de 0,000 y un coeficiente rho de Spearman de 0,411. La asociación entre la aplicación de conocimientos y la actitud también mostró una correlación moderada, con un valor p de 0,000 y un coeficiente rho de Spearman de 0,411. Conclusiones: En el hospital analizado, existía una correlación sustancial entre la gestión de los conocimientos y la actitud hacia la donación de sangre.

Almora y Cueva (2019) examinaron a los solicitantes de los servicios de hemoterapia y banco de sangre del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren en el año 2019 sobre sus actitudes y conocimientos respecto a donar líquido corporal humano. Para ello, se realizó un estudio descriptivo correlacional prospectivo transversal de tipo observacional cuantitativo. Se administró un cuestionario validado sobre conocimientos y actitudes en relación con la donación de sangre a 305 encuestados que constituyeron la muestra, elegida mediante un método aleatorio directo. Los resultados mostraron que el 98% de los candidatos tenían un conocimiento general suficiente de las funciones y aplicaciones de la sangre. Además, todos los encuestados (100%) estaban a favor de las donaciones, sobre todo cuando se hacían en apoyo de un familiar, un amigo o en una situación de emergencia que afectara al país.

La falta de “requisitos específicos, la falta de tiempo, la falta de conocimientos y la desconfianza en la esterilidad del material fueron los principales factores disuasorios para no donar sangre. Como conclusión, para promover la educación sobre la importancia de la donación de sangre y disipar ideas erróneas y temores que puedan desanimar a los posibles donantes, se aconseja fomentar la cultura de la donación voluntaria y repetida mediante el uso de medios de información de fácil acceso, como la televisión y las redes sociales”.

Vilca (2022) evaluó las implicaciones humanas, técnicas, científicas y ambientales de la selección y atención de los donadores de sangre en un hospital. Para ello, se entrevistó a 260 donantes de sangre nuevos y recurrentes del servicio de Hemoterapia y Banco de Sangre durante todo el mes de diciembre de 2021 como parte de un estudio transversal, prospectivo y observacional. Se utilizaron los cuestionarios validados y autorizados de 2017 del autor Javier Quispe Asto. Se calcularon frecuencias absolutas y porcentuales mediante estadística descriptiva, empleando la prueba ji cuadrado de Pearson para evaluar la asociación. Los resultados muestran que el 64,60% de los donantes eran varones, el 75,40% tenían estudios superiores, el 91,15% eran de Arequipa y el 53,84% eran donantes por primera vez.

Además, los resultados muestran que el 35,80% de los donantes eran menores de 31 años. Con una relación estadísticamente significativa entre chi de 7,25 y p menor

a 0,027, el 44,40% de las donantes consideraba que el proceso de selección era, en general, de alto nivel, mientras que el trato que recibían era rutinario. En conclusión, se ha comprobado que la atención al donador de sangre en el Hospital está directamente correlacionada con el proceso de selección.

Paredes (2019) investigó “cómo se sentían los estudiantes universitarios públicos de enfermería y medicina sobre la donación voluntaria de sangre en 2018. Se realizó un estudio cuantitativo de nivel transversal, descriptivo-comparativo y aplicativo. Tras recibir el consentimiento informado, 59 estudiantes de enfermería y 64 estudiantes de medicina que componían la muestra recibieron un cuestionario y una escala Likert modificada. En general, los resultados mostraron que los estudiantes de ambas facultades conocían la donación voluntaria de sangre; sin embargo, cuando los datos se desglosaron por categorías, se demostró que más de la mitad de los estudiantes de ambas facultades desconocían los requisitos previos para la donación de sangre. Aunque una parte considerable de los estudiantes se mostró indiferente, la mayoría mostró actitudes de aceptación de la donación voluntaria de sangre. No había diferencias perceptibles entre los estudiantes de enfermería y los de medicina” en cuanto a actitudes o conocimientos.

En tanto las Teorías que sustentan la investigación se encuentra la Teoría del Comportamiento Planificado (TPB) dado que la donación de sangre es un acto noble (Ouhbi et al. 2015). Para esta noble acción, Fishben y Ajzen intentaron desarrollar un modelo conductual denominado teoría de la acción razonada. Según este modelo, la donación de sangre es un acto controlado realizado por la voluntad personal. Debido a la insuficiencia de la "teoría de la acción razonada" para explicar las acciones controladas y voluntarias, se ha planteado una nueva teoría, que se denomina "Teoría del Comportamiento Planificado". La TPB fue definida como el comportamiento de un individuo con la intención de realizar un determinado trabajo. Según Melián-Alzola & Martín-Santana, (2020), existen factores motivadores para que las personas realicen un comportamiento y lleven a cabo una acción. El factor principal es la intención.

La intención es un indicador de la voluntad de las personas. Las personas que se esfuerzan, planifican y actúan con una voluntad controlada en consonancia con su

intención pueden realizar el comportamiento. La existencia de oportunidades y recursos, en los que el rendimiento es efectivo hasta cierto punto, también son criterios necesarios. Como ya se ha explicado, hay tres factores importantes que afectan a la intención, que es la condición previa para realizar un comportamiento. Estos elementos son los siguientes Actitud: Al final del proceso de evaluación negativa o positiva de un individuo, es la orientación interna para diseñar y realizar pensamientos, sentimientos y comportamientos hacia otros individuos Melián-Alzola & Martín-Santana, (2020).

Aunque la teoría se basa en el campo de la psicología, se ha utilizado para explicar comportamientos observados en muchos campos diferentes. La teoría, que se utiliza para aclarar los comportamientos de los individuos, también es útil para comprender un fenómeno social tan importante como la donación de sangre (Armitage y Conner, 2001).

Como un servicio complejo puede considerarse la donación de sangre. Para mantener un sistema estable de donación de sangre, es necesario captar nuevos donantes y animarlos a convertirse en donantes habituales. Es necesario convencer al público acerca de la significancia de donar para la comunidad. Sin embargo, los esfuerzos de captación no siempre conducen a un aumento significativo de donantes, sobre todo porque no todos los donantes potenciales dispuestos pueden donar. Los datos muestran que sólo el 5% de los donantes potenciales ideales donan sangre, y sólo la mitad de ellos se convierten en donantes recurrentes. Por lo tanto, es importante que los centros de transfusión ofrezcan una experiencia positiva que fomente la fidelidad de los donantes, con el fin de retenerlos y mantener un sistema estable.

En respuesta al problema de la retención de donantes, los investigadores se han centrado en estudiar los antecedentes del comportamiento y las intenciones de donación de sangre. Bednall et al. (2013) han identificado seis programas de investigación para analizar estos antecedentes. El primero se basa en la teoría del comportamiento planificado (TPB), que establece que la intención es un antecedente del comportamiento. Según Ajzen (2011), la intención depende de las actitudes, las normas subjetivas y el control percibido del individuo sobre una acción. En el contexto de la donación de sangre, Bednall et al. (2013) han señalado

que la decisión de donar dependerá de una visión positiva de la donación de sangre, la presión social percibida para la donación y las creencias de que la donación está bajo el control percibido del individuo.

Varios estudios han aplicado la TPB en el contexto de la donación de sangre, y Giles et al. (2004) han confirmado el papel de la autoeficacia como principal determinante de la intención. Masser et al. (2013) han medido la intención de volver a donar entre donantes de sangre primerizos que experimentaron un evento adverso leve utilizando el enfoque de la TPB. Sin embargo, las intenciones pueden ser malos predictores del comportamiento, como reconoce Ajzen (2011). Para ajustar las capacidades predictivas de la TPB, diferentes estudios han adaptado el modelo. Por ejemplo, Robinson et al. (2008) han ampliado la TPB para incluir factores como el arrepentimiento anticipado y la ansiedad ante la donación, mientras que France et al. (2007) han añadido antecedentes de actitud relacionados con experiencias previas y la norma moral personal en el acto de donar como antecedente de la intención.

Williams et al. (2019) han demostrado la idoneidad de integrar la teoría de la autodeterminación y la TPB para predecir la intención de donar sangre. Sin embargo, estudiar el vínculo entre la intención y el comportamiento efectivo es aún más complicado en el caso de donar sangre, dada la proporción relativamente baja de donantes de sangre. Por lo tanto, sería necesario un gran tamaño muestral para garantizar un número de donantes lo suficientemente elevado como para obtener datos significativos, tal y como señalan Holdershaw et al. (2011).

La bibliografía aporta pruebas relevantes sobre diversas perspectivas de investigación relativas a los antecedentes de la retención de donantes. En cuanto a las motivaciones prosociales, Misje et al. (2005) confirmaron que el altruismo y la empatía son factores importantes para la intención de donación. Evans y Ferguson (2014) midieron el altruismo de los donantes de sangre según tres perspectivas: biología, economía y psicología. En cuanto al estado emocional del donante.

Williams et al. (2019) examinaron la psicología emocional de los donantes de sangre en diferentes etapas del proceso de donación, y Conner et al. (2013) descubrieron que las reacciones afectivas negativas y positivas anticipadas son

significativos para predecir la intencionalidad de la donación. En cuanto a la experiencia del donante, Martín-Santana y Beerli-Palacio (2013) y Gazibara et al. (2015) demostraron empíricamente que la experiencia del donante es un factor determinante que influye en donar sangre en el futuro. Por último, en cuanto a las características demográficas de los donantes, la influencia de variables como el sexo y la edad ha sido ampliamente estudiada en la literatura por Tscheulin y Lindenmeier (2005), Martín-Santana y Beerli-Palacio (2013), y Charbonneau et al. (2016).

Estos estudios sobre la donación de sangre no solo proporcionan diferentes perspectivas de investigación sobre las complejidades de la donación, sino que también ofrecen ideas para mejorar el diseño de las campañas de donación. Williams et al. (2019) sugirieron que comprender la experiencia emocional del donante en las diferentes etapas del proceso de donación puede ayudar a diseñar estrategias eficaces de retención de donantes. Martín-Santana et al. (2018) sugirieron adaptar el mensaje de las campañas de donación en función de la pertenencia de los donantes a grupos identificados según sus inhibidores de la donación. Eser et al. (2010) recomendaron crear un sistema de recordatorios breves para animar a donar a los estudiantes universitarios, que son buenos candidatos para la donación regular a largo plazo.

Martín-Santana y Beerli-Palacio (2013) sugirieron involucrar a los donantes más familiarizados en las campañas de donación y animarlos a compartir sus experiencias y reducir los temores relacionados con la donación que actúan como barreras para la donación efectiva. Martín et al. (2019) sugirieron que los gestores de centros de donación deberían animar a los donantes a recomendar a otros que donen, dirigiéndose especialmente a donantes potenciales de entre 18 y 30 años. Sundermann y Lepnitz (2019) descubrieron que un único enfoque de correo es suficiente para motivar la repetición en los donantes primerizos, y que el diseño y el mensaje de los correos son más importantes que la frecuencia en sí. Bedhall et al. (2013) reconocieron que el estudio de la experiencia de donación es crucial para fomentar la repetición de la donación e incentivar a las personas a recomendar a otros que donen.

Jaafar et al. (2017) descubrieron que la experiencia puede animar o disuadir a las personas de volver a donar. La gestión óptima de la donación puede ayudar a eliminar barreras y promover la repetición de la donación, así como incentivar a las personas a recomendar a otros que donen, mejorando el encuentro de servicio con los donantes (Priporas et al. 2017).

El momento de la verdad en la cadena de donación se refiere a la experiencia del donante durante el proceso de donación. Según Craig et al. (2017), este proceso comienza con la cumplimentación por parte del donante de un cuestionario sobre sus hábitos de vida y condiciones clínicas a su llegada al centro de donación. A continuación, el donante suele ser entrevistado por personal cualificado en una sala de espera para evaluar su idoneidad como donante. Si es aceptado, el donante vuelve a la sala de espera hasta que le llega el turno de donar sangre, que suele durar entre 8 y 12 minutos. Después, el donante pasa a una sala de recuperación durante una media de 15 minutos antes de marcharse. Este proceso de donación es similar al procedimiento español, por el que se establecen normas para los centros y servicios de donación y transfusión de sangre.

Para garantizar la seguridad tanto del donante como del receptor, el personal sanitario está obligado a informar a los posibles donantes sobre sus derechos y obligaciones, y a evaluar su idoneidad para la donación mediante la realización de una historia clínica y un reconocimiento médico, y la valoración de los resultados de sus análisis. Los donantes también deben rellenar un cuestionario y firmar una confirmación de que han sido informados sobre condiciones excluyentes como la hepatitis, la malaria, el sida y las relaciones sexuales de riesgo. Estas medidas se ajustan a lo dispuesto en la normativa legal, en la se establecen las normas mínimas de los centros y servicios de donación y transfusión de sangre en el Perú. Kamel et al. (2006) han discutido y presentado estas cuestiones, específicamente en lo que respecta al papel de los cuestionarios para los donantes. Para fomentar la repetición de las donaciones, este estudio pretende la identificación de los factores que mejoran la calidad de la experiencia de donación y aumentan la satisfacción del donante con el servicio, influyendo en última instancia en su disposición a volver a donar sangre en el futuro.

En otro orden de ideas, el Proceso de donación puede medirse tomando el pulso a la calidad del servicio. Esta es crucial para la determinación de los factores que contribuyen a la satisfacción del cliente en diferentes áreas de estudio. Un modelo que se ha utilizado para evaluar la experiencia de donación es la escala SERVQUAL, que ha sido adaptada al contexto de la donación por investigadores como Al-Zubaidi y Al-Asousi (2012) y Saha y Bhattacharya (2019). Estos investigadores identificaron atributos como tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, garantía y empatía para medir la calidad del servicio prestado por los centros de donación de sangre. Otro estudio de Jain et al. (2015) analizó la calidad del servicio de los bancos de donación de sangre en la India y la importancia que los donantes otorgaban a las distintas dimensiones de la calidad del servicio.

Diversos estudios han propuesto diferentes escalas para medir la satisfacción del donante y la calidad del servicio durante el proceso de donar. Al-Zubaidi y Al-Asousi (2012) y Saha y Bhattacharya (2019) utilizaron una versión modificada de la escala SERVQUAL con atributos como tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, garantía y empatía, adaptada específicamente para el contexto de la donación. Jain et al. (2015) propusieron una estructura de siete dimensiones con atributos que incluyen procesos, tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y comunicación no verbal. Veerus et al. (2017) sugirieron una escala teórica compuesta por varios atributos relacionados con el personal, el proceso y el estado emocional del donante. Kokcu (2018) utilizó una escala teórica tridimensional con atributos relacionados con las etapas del proceso de donación: pre-donación, donación y post-donación.

Por último, Martm-Santana y Beerli-Palacio (2012) propusieron y validaron empíricamente una escala de calidad compuesta por cuatro dimensiones y trece atributos, entre los que se incluyen la atención personal, los tangibles, la facilidad de acceso y el seguimiento posterior a la donación. Es evidente que la evaluación de la calidad del proceso de donación requiere una valoración exhaustiva de las distintas etapas de la experiencia del donante, considerando diversos aspectos como las habilidades sociales y técnicas, así como el diseño y el estado de las instalaciones. A pesar de las diferentes propuestas realizadas por los investigadores para medir, en el contexto de la donación de sangre la calidad del

servicio, sigue siendo necesario consolidar la bibliografía mediante el desarrollo y la validación de una escala de medición específica para el proceso de donación. Ello contribuiría a colmar la laguna existente en la bibliografía sobre este tema.

En cuanto a la donación, la sangre que se utiliza en intervenciones quirúrgicas de urgencia y electivas, en casos que se desarrollan debido al embarazo, en hemorragias causadas por traumatismos o por cualquier otro motivo, y en el tratamiento de enfermedades hematológicas (Taş y Kiraz 2018), es una herramienta de tratamiento cuya fuente es humana y no tiene otra alternativa de obtención. La sangre producida en el cuerpo humano sigue salvando y sosteniendo la vida y las instituciones encargadas deben tener como objetivo lograr que la donación de sangre, que es sobre lo que se sustenta el suministro de sangre seguro y sostenible, alcance el 100% de donantes voluntarios en todos los países del mundo

En el país, el proceso de obtención de sangre, que pasa por una serie de procesos como la extracción, el almacenamiento, el procesamiento y el traslado de la sangre, lo lleva a cabo los centros de hemoterapia o bancos de sangre. Durante el proceso de donación es garantizar que la sangre se obtiene del donante de la forma más segura y se entrega al paciente de la forma más segura. En este contexto, es importante que factores como la formación de los empleados, la realización de actividades de servicio en el marco de las normas de calidad, la hemovigilancia, el uso clínico adecuado de la sangre sea funcionales en el equilibrio de la oferta y la demanda de sangre.

Según los datos comunicados por 169 países a través de la base de datos de Seguridad Sanguínea de la Organización Mundial de la Salud, en todo el mundo se recogen 118,5 millones de donaciones de sangre. El 40% de esta sangre se recoge en países de renta alta. Estos países de renta alta representan el 16% de la población mundial. Hay tres tipos de donantes de sangre: Donante voluntario, Donante sustituto y Donante de sangre remunerado (OMS, 2022).

El promedio de donar sangre varía según el grado de desarrollo de cada país. En una población de 1000 personas, la tasa media de donación de sangre en los países desarrollados es del 31,5%, mientras que esta tasa es del 15,9% en los

países de renta media, del 6,8% en los países de renta media-baja y del 5% en los países de renta baja. La Organización Mundial de la Salud recomienda la donación voluntaria de sangre. Los donantes de sangre voluntarios tienen la prevalencia más baja de infecciones transmitidas por la sangre. Entre 2013 y 2018 se obtuvieron 7,8 millones de donaciones de sangre de donantes voluntarios. Mientras que 79 países cubren más del 90% de su demanda de sangre de donantes voluntarios, 56 países cubren más del 50% de su demanda de donantes de sangre de reposición o remunerados (OMS, 2022)

Según las indicaciones para el uso de la sangre, los países desarrollados dan idoneidad transfusional en campos quirúrgicos y enfermedades de la sangre, mientras que, en los países de renta media y baja, este uso se observa con frecuencia en complicaciones relacionadas con el embarazo y el tratamiento de la anemia infantil (OMS, 2022).

En cuanto a transfundir sangre, este representa un componente importante de un sistema sanitario moderno (Burgdorf et al. 2017). La primera información sobre la transfusión de sangre, de vital importancia en las aplicaciones médicas, se obtuvo en 1666 con los estudios de Richard Lower entre animales. Más tarde, James Blundell realizó la transfusión de sangre de un ser humano a otro por primera vez en 1818 mediante la transfusión de sangre de su marido a una paciente con hemorragia posparto. Además, entre 1825 y 1830 se realizaron 10 transfusiones de sangre, 5 de las cuales tuvieron éxito, y los científicos han realizado estudios sobre la causa de 5 transfusiones fallidas.

En 1901, Karl Landsteiner comenzó a trabajar con la predicción de que la misma situación podría producirse en los seres humanos basándose en la interacción entre la sangre y el suero cuando comparó la sangre y el suero en su estudio entre animales y descubrió que había agrupación entre algunos eritrocitos humanos y el suero en el experimento que realizó entre 6 personas en su laboratorio. Ganó el Premio Nobel en 1930 al realizar la tipificación ABO según esta evaluación inmunológica. Hasta 1908, uno de los mayores problemas de las transfusiones de sangre era la cuestión de la coagulación. Gracias a que Richard Lewinsohn utilizó citrato al 0,2% a un nivel no tóxico en sus estudios para el almacenamiento

adecuado de la sangre en los bancos de sangre, fue posible almacenar y transfundir sangre.

Así, se empezó a utilizar la sangre en el tratamiento de los heridos durante la Primera Guerra Mundial (Atamer 2009). Los grupos sanguíneos y la anticoagulación con citrato crearon conciencia sobre las prácticas seguras de transfusión (Boulton 2015). Con la adición de dextrosa y fosfato a la sangre, el tiempo de almacenamiento de la sangre total aumentó a 28 días y comenzó la aventura de los bancos de sangre (Atamer 2009). El primer banco de sangre del mundo se creó en el Hospital del Condado de Cook, en Estados Unidos, en 1937 (Boulton 2015).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo de investigación

El estudio será descriptivo y correlacional para el establecimiento de las relaciones entre el nivel de tratamiento de un centro de hemoterapia y las actitudes de los donantes. Según Hernández, Fernández y Baptista (2018), la investigación descriptiva pinta un cuadro de una o varias variables en uno o más objetos, grupos de personas o indicaciones en un período específico.

De acuerdo con Arias (1999), este estudio califica como investigación de campo ya que recoge información directamente del entorno en el que realmente ocurren los hechos. No se modifica ni controla ninguna variable ni durante ni posteriormente al proceso de recoger datos de los donantes en un centro de hemoterapia en la ciudad de Arequipa, por lo que la investigación se designa como investigación de campo.

3.2 Diseño de la Investigación

El diseño de esta investigación es no experimental y se enfoca en un diseño transeccional descriptivo (Hernández, Fernández y Baptista, 2018). Según los autores, la investigación no experimental se caracteriza por observar los fenómenos en su contexto natural sin manipular deliberadamente los atributos de las variables. Además, tendrá un diseño no experimental transversal, puesto que no se manipularán los constructos en un ambiente de laboratorio y se recolectarán los datos solo una vez (Hernández, Fernández y Baptista, 2018).

3.3 Variables y operacionalización

Se trabajará a la Calidad de atención como variable independiente. (véase anexo 1)

Definición conceptual: la calidad de atención en la donación de sangre se refiere al nivel de satisfacción y confianza que los donantes tienen con el proceso de donación, incluyendo las instalaciones, el personal y la experiencia en general. Los servicios de calidad implican satisfacer las expectativas y necesidades de los donantes, proporcionar un entorno seguro y cómodo, y garantizar una experiencia positiva a lo largo de todo el proceso. Además, los servicios de calidad implican la

capacidad de establecer confianza y seguridad en los donantes, lo que puede conducir a una mayor fidelidad y disposición a donar en el futuro (Melián-Alzola & Martín-Santana, 2020).

Definición operacional: la calidad de atención de un centro de hemoterapia se define como el conjunto de características y aspectos del servicio que satisfacen las necesidades y expectativas de los donantes de sangre y que están relacionados con la seguridad, la comodidad, la eficiencia, la efectividad y la empatía en todas las etapas del proceso de donación, desde la información previa hasta el seguimiento posterior a la donación Ortiz (2023).

Por otro lado, como variable dependiente se trabajará la actitud de los donantes.

Definición conceptual: la actitud del donante se refiere a la predisposición favorable o desfavorable de un individuo hacia la donación de sangre. Esto incluye sus creencias, valores y emociones, así como su disposición a participar en el comportamiento de donar sangre (Çelik & Güven, 2016).

Definición operacional: Esta referida a las dimensiones afectiva, conductual y comportamental de donar sangre y su afinidad con la calidad de servicio (Ortiz, 2023).

3.4 Población, muestra y muestreo

El universo poblacional lo conformará el conjunto de 760 donantes que asisten al centro de hemoterapia ubicado en la ciudad de Arequipa, a partir del cual se hará un cálculo del tamaño de la muestra que sea representativa de aquella siendo 747 donantes. Como criterios de inclusión están aquellas personas que reúnen las condiciones para poder hacer una donación de sangre en el referido centro. Se toma en cuenta aquellas personas que terminaron su donación sin inconvenientes, sin reacciones a la donación y haber llenado por completo la encuesta. Se excluirán aquellos donantes que tuvieron reacción adversa a la donación, los que desistieron al momento de pasar a donar y aquellos que no llenaron de forma completa la encuesta. Lo que refiere al muestreo es no probabilístico por conveniencia, porque nos permite incluir solamente aquellas muestras que cuentan con los criterios de inclusión, según J. Morphol (2017).

3.5 Técnicas e instrumento

A partir de la técnica de la encuesta, se aplicarán un par de cuestionarios como instrumentos. Melián-Alzola & Martín-Santana, (2020) validaron una escala con escala Likert de 17 ítems para evaluar la calidad del servicio. Esta escala se diseñó para evaluar diversos elementos del centro de donación de sangre en el que el sujeto dona con frecuencia. Está compuesta por tres dimensiones: tangibilidad, accesibilidad, atención personal y profesionalidad. Puede decirse que esta escala capta con precisión tanto los elementos concretos como los abstractos de la experiencia de donar, a partir de los cuales se determinará si la Calidad de atención de un centro de hemoterapia influye en la actitud de los donantes, Arequipa. Véase el anexo 2.

Çelik & Güven, (2016) crearon una escala, con escala tipo Likert, para medir las actitudes con respecto a la donación de sangre. La responsabilidad social, la ansiedad y la percepción y concepción social conforman sus tres componentes. La escala de actitudes hacia la donación de sangre puede utilizarse en estudios relacionados y proporcionará información precisa para elegir las políticas a tener en cuenta para aumentar la captación de donantes de sangre. Véase el anexo 3.

3.6 Procedimientos

Dado que esto ya lo han hecho Melián-Alzola & Martín-Santana, (2020), y Çelik & Güven, (2016) en sus respectivos estudios utilizando el Análisis de Componentes Principales, no se comprobará la validez del instrumento.

A continuación, se realizará una prueba piloto para conocer el alfa de Cronbach del instrumento, cuyo valor decidirá si ambos son suficientes para medir las variables objeto de estudio.

3.7 Método de análisis de datos

Los datos recopilados serán analizados utilizando medidas estadísticas descriptivas y se presentarán en tablas para facilitar su interpretación y visualización. Además, se creará un baremo de tres escalas (bajo, medio y alto) para evaluar el nivel de las variables y sus dimensiones. Se utilizará la prueba de Normalidad de Kolmogórov-Smirnov para determinar si se deben usar pruebas estadísticas paramétricas o no paramétricas en las pruebas inferenciales,

asumiendo un nivel de significancia de 0.05 ($p < 0.05$). Para llevar a cabo estos análisis se utilizará el software estadístico SPSS V27, lo que permitirá seleccionar el modelo que mejor se ajuste para realizar las pruebas de hipótesis.

3.8. Aspectos éticos

Se les hará saber la motivación y amplitud del estudio, y sus datos se manejarán de forma anónima únicamente con fines académicos y de investigación, sin la posibilidad de identificarlos. Además, se tomará en cuenta el consentimiento informado y la protección de datos, mediante los permisos y autorizaciones correspondientes de la institución para llevar a cabo el estudio. Finalmente, se seguirán las directrices de la 7ª edición de la American Psychological Association (2019) para la gestión de las citas utilizadas en el presente estudio.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Tabla 1

Total de donantes de sangre encuestados

MES	DONANTES ENCUESTADOS	GENERO			
		VARONES		MUJERES	
		fi	%	fi	%
Febrero	204	95	46.57	109	53.43
Marzo	198	91	45.95	107	54.04
Abril	186	87	46.77	99	53.23
Mayo	159	76	47.8	83	52.2
Total	747	349	46.72	398	53.27
Media	186.75	87.25	46.77	99.5	53.22

Extraído del aplicativo SPSSv25

En la presente tabla se tiene que para el total de donantes de sangre que son 747, 349 fueron varones y 398 mujeres, el predominio en donación son mujeres en todos los meses que se realizó la encuesta siendo la media por mes de 186.75 donantes y la media para varones 87 y para mujeres 99, el mes que se tuvo más donantes aceptados fue en el mes de febrero con 204 donantes.

Tabla 2

Evaluación de la calidad de atención en la donación de sangre sobre la tangibilidad

TANGIBILIDAD	N° de pregunta					
	1		2		3	
Rangos	fi	%	fi	%	fi	%
Totalmente en desacuerdo	18	2.4	1	0.1	16	2.14
En desacuerdo	21	2.8	3	0.4	25	3.35
Algo de acuerdo	12	1.6	4	0.5	45	6.02
De acuerdo	221	29.6	137	18.3	118	15.8
Muy de acuerdo	242	32.4	392	52.5	350	46.9
Totalmente de acuerdo	233	31.2	210	28	193	25.8
Total	747	100.0	747	100	747	100

Extraído del aplicativo SPSSv25

En la presente tabla sobre la tangibilidad se tiene que: 32.4% está muy de acuerdo, el 31.2% muy de acuerdo y el 29.6% de acuerdo, lo que nos demuestra que hay una buena respuesta sobre la pregunta 1 si las instalaciones ofrecen intimidad durante la entrevista. Referente a la segunda pregunta sobre si las instalaciones están suficientemente limpias el 52% están muy de acuerdo y el 28% están totalmente de acuerdo. En cuanto a la pregunta 3 si las instalaciones son acogedoras y cómodas la respuesta fue que el 46.9% está muy de acuerdo y 25.8% está totalmente muy de acuerdo. La presente tabla nos demuestra que la respuesta

de los donantes en cuanto a las instalaciones la aceptabilidad es más del 80% de encuestados para estas 3 preguntas de tangibilidad.

Tabla 3

Evaluación de la calidad de atención en la donación de sangre sobre la accesibilidad

ACCESIBILIDAD	N° de pregunta							
	4		5		6		7	
Rangos	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Totalmente en desacuerdo	2	0.3	2	0.3	286	38.3	3	0.4
En desacuerdo	3	0.4	5	0.7	259	34.7	6	0.8
Algo de acuerdo	1	0.1	130	17.4	193	25.8	186	24.9
De acuerdo	111	14.9	352	47.1	5	0.67	231	30.9
Muy de acuerdo	310	41.5	210	28.1	3	0.4	223	29.9
Totalmente de acuerdo	320	42.8	48	6.4	1	0.13	98	13.1
Total	747	100	747	100	747	100	747	100

Extraído del aplicativo SPSSv25

En lo que va relacionado a la aceptabilidad se tiene: pregunta 4 si el lugar es accesible las respuestas fueron 41.5% muy de acuerdo y 42.8% totalmente de acuerdo. Pregunta 5 el horario es conveniente se tuvo que el 47% está de acuerdo y el 28% muy de acuerdo. Pregunta 6 el tiempo de espera previo es de 30min como máximo la respuesta fue totalmente en desacuerdo 39.8% y en desacuerdo 34.7% en desacuerdo. Pregunta 7 la duración del proceso de donación es cómoda y las respuestas fueron que el 31% está de acuerdo y el 30% está muy de acuerdo. A la interpretación se tiene que los donantes se sienten bien porque es un lugar de fácil accesibilidad, el horario es conveniente, y la duración del proceso es cómoda, teniendo mas del 30% del total que respondieron de forma positiva, sin embargo en cuanto a la pregunta 6 los donantes no están conforme sobre la demora en la atención antes de la donación lo que nos dice que hay demora en la atención.

Tabla 4

Evaluación de la calidad de atención en la donación de sangre sobre la atención y profesionalidad

ATENCIÓN PERSONAL Y PROFESIONALIDAD	N° de pregunta													
	8		9		10		11		12		13		14	
Rangos	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Totalmente en desacuerdo	10	1.3	3	0.4	1	0.13	5	0.7	2	0.3	2	0.3	10	1.3
En desacuerdo	12	1.6	5	0.7	1	0.13	9	1.2	5	0.7	4	0.5	13	1.7
Algo de acuerdo	18	2.4	9	1.2	3	0.4	13	1.7	8	1.1	3	0.4	18	2.4
De acuerdo	510	68.3	610	82	658	88.1	521	70	689	92	325	44	653	87.4
Muy de acuerdo	99	13.3	77	10	56	7.5	127	17	25	3.3	314	42	15	2.0
Totalmente de acuerdo	98	13.1	43	5.8	28	3.75	72	9.6	18	2.4	99	13	38	5.1
Total	747	100	747	100	747	100	747	100	747	100	747	100	747	100

Extraído del aplicativo SPSSv25

De acuerdo a la atención por parte de los profesionales se analizó mediante 7 preguntas siendo los resultados los siguientes: el 68.3% está de acuerdo con que el personal es eficiente para la pregunta 8; el 82% está de acuerdo con que el personal siempre explica el procedimiento y da los informes correspondientes sobre la donación para la pregunta 9; el 88.1% está de acuerdo con que el personal es amable y educado para la pregunta 10; el 70% está de acuerdo con que el personal está atento en todo momento para la pregunta 11; el 92% está de acuerdo con que el personal que los atiende les inspira confianza para la pregunta 12; el 44% está de acuerdo con que el personal responde a todas las interrogantes que tienen para la pregunta 13; y el 87.4% está de acuerdo respecto al personal que les dicen gracias por donar de acuerdo a la pregunta 14; Todas las preguntas tienen más del 70% de respuesta positiva por parte del donante seguido en segundo lugar la respuesta de totalmente de acuerdo lo que significa que el servicio atiende con calidad muy positiva y el donante lo recepciona igual, pero no se sienten del total agradecidos por su acto de donar, les es útil que les envíen los resultados porque la mayoría entiende los resultados, habiendo una minoría que no, lo que quiere decir es que se debe mejorar en cuanto a la información no solo de donar también sobre la información que le llega después de donar.

Tabla 5

Evaluación de la escala de actitud de donantes referente a la responsabilidad social

RESPONSABILIDAD SOCIAL	N° de pregunta													
	1		2		3		4		5		6		7	
Rangos	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Totalmente en desacuerdo	0	0	680	91	6	0.8	1	0.1	2	0.3	2	0.3	1	0.1
En desacuerdo	0	0	59	7.9	5	0.67	1	0.1	6	0.8	3	0.4	6	0.8
Indeciso	3	0.8	4	0.5	15	2.01	2	0.3	13	1.7	5	0.7	10	1.3
Estoy de acuerdo	396	53.0	2	0.3	593	79.4	450	60	588	79	405	54	384	51.4
Totalmente de acuerdo	348	41.2	2	0.3	128	17.1	293	39	138	18	332	44	346	46.3
Total	747	100	747	100	747	100	747	100	747	100	747	100	747	100

RESPONSABILIDAD SOCIAL	8		9		10		11		12	
Rangos	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Totalmente en desacuerdo	1	0.1	10	1.3	75	10.0	2	0.3	2	0.3
En desacuerdo	1	0.1	18	2.4	119	15.9	3	0.4	5	0.7
indeciso	3	0.4	21	2.8	63	8.4	8	1.1	16	2.1
estoy de acuerdo	323	43.2	296	40	238	31.9	450	60	388	52
totalmente de acuerdo	419	56.1	402	54	252	33.7	284	38	336	45
total	747	100	747	100	747	100	747	100	747	100

Extraído del aplicativo SPSSv25

De acuerdo al análisis realizado para la siguiente tabla tenemos que: (1) donar sangre es un signo de solidaridad humana y la respuesta fue que el 53.01% está de acuerdo y el 41.2% totalmente de acuerdo, (2) donar sangre no está permitido por motivos religiosos y la respuesta fue que el 91% está totalmente en desacuerdo y el 7.9% en desacuerdo; (3) La persona que dona sangre se siente tranquila, la respuesta fue que el 79.4% está de acuerdo y el 17.1% totalmente de acuerdo; (4) Donar sangre sin esperar nada a cambio es un acto de bondad y los resultados fueron que el 60% están de acuerdo y 39% totalmente de acuerdo; (5) Donar sangre es una fuente de felicidad, el 79% están de acuerdo y el 18% totalmente de acuerdo; (6) Después de donar sangre, siento la felicidad de cumplir con algunos de mis deberes sociales, el 54% están de acuerdo y el 44% totalmente de acuerdo; (7) Donar sangre aumenta la cohesión social el 51.4% están de acuerdo y el 46.3% totalmente de acuerdo; (8) La sangre que dono puede salvar la vida de alguien, el

43.2% están de acuerdo y el 56.1% totalmente de acuerdo; (9) Donar sangre refuerza el sentido de la responsabilidad social, el 40% están de acuerdo y el 54% totalmente de acuerdo; (10) El comportamiento pertinente del personal tras la donación me afecta positivamente. el 31.9% están de acuerdo y el 33.7% totalmente de acuerdo; (11) Considero que la donación de sangre es una labor útil para la humanidad, el 60% están de acuerdo y el 38% totalmente de acuerdo; (12) Creo que es una responsabilidad social que toda persona debe asumir. el 52% están de acuerdo y el 45% totalmente de acuerdo. Los resultados nos dicen que existe responsabilidad social y que el mito sobre las religiones y sus prohibiciones ha disminuido enormemente siendo el 1.1% apenas que están en desacuerdo o indeciso a este tema.

Tabla 6

Evaluación de la escala de actitud de donantes referente a la ansiedad

ANSIEDAD	N° de pregunta															
	13		14		15		16		17		18		19		20	
Rangos	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Totalmente en desacuerdo	317	42.4	730	98	263	35.2	313	42	302	40	216	29	35	4.7	236	32
En desacuerdo	367	49.1	7	0.9	287	38.4	356	48	312	42	513	69	68	9.1	304	41
indeciso	57	7.6	6	0.8	76	10.2	37	5	89	12	9	1.2	51	6.8	19	2.5
estoy de acuerdo	3	0.4	2	0.3	76	10.2	26	3.5	26	3.5	6	0.8	265	35.5	124	17
totalmente de acuerdo	3	0.4	2	0.3	45	6.02	15	2	18	2.4	3	0.4	328	43.9	64	8.6
Total	747	100	747	100	747	100	747	100	747	100	747	100	747	100	747	100

Extraído del aplicativo SPSSv25

Los resultados referentes a esta tabla tenemos que: el 42.4% está totalmente en desacuerdo y el 49.4% en desacuerdo para la pregunta 13 Tengo dudas a la hora de donar sangre porque no puedo estar seguro de que la sangre que dono llegue a quienes la necesitan; el 98% está totalmente en desacuerdo y el 0.9% en desacuerdo para la pregunta 14 Creo que la organización a la que dono sangre no entrega la sangre a quienes la necesitan, el 35.2% está totalmente en desacuerdo y el 38.4% en desacuerdo para la pregunta 15 La extensión del cuestionario previo a la donación hace que renuncie a donar sangre; el 42% está totalmente en desacuerdo y el 48% en desacuerdo para la pregunta 16 Esperar antes de donar sangre me hace desistir; el 40% está totalmente en desacuerdo y el 42% en desacuerdo para la pregunta 17 Antes de donar sangre, el malestar físico de otro donante antes que yo (incapacidad para encontrar una vena, sangrado excesivo...)

afecta a mi donación de sangre; el 29% está totalmente en desacuerdo y el 69% en desacuerdo para la pregunta 18 No dono sangre por miedo al deterioro físico antes de la donación; el 35.5% está de acuerdo y el 43.9% totalmente de acuerdo para la pregunta 19 La higiene del personal, el lugar y el equipo médico influyen en mi decisión de donar sangre; el 32% está totalmente en desacuerdo y el 41% en desacuerdo para la pregunta 20 La destreza manual de la enfermera que me va a sacar sangre influye en mi próxima donación de sangre. Los resultados obtenidos nos demuestra que existe una gran ansiedad en los donantes, tienen dudas y desconocimiento y tiene mucha influencia si el lugar donde donan está limpio y que el personal que lo atiende esté capacitado.

Tabla 7

Evaluación de la escala de actitud de donantes referente a la concepción social

CONCEPCIÓN SOCIAL	N° de pregunta							
	21		22		23		24	
Rangos	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Totalmente en desacuerdo	1	0.1	19	2.5	56	7.5	2	0.3
En desacuerdo	1	0.1	53	7.1	75	10	2	0.3
indeciso	1	0.1	10	1.3	86	11.5	4	0.5
estoy de acuerdo	284	38.0	322	43	224	30	345	46
totalmente de acuerdo	460	61.6	343	46	306	41	394	53
Total	747	100	747	100	747	100	747	100

Extraído del aplicativo SPSSv25

Tomando en cuenta el análisis de la presente tabla se tiene que para la pregunta N° 21 Dono sangre porque donar sangre es una buena acción la respuesta fue que el 38% está de acuerdo y el 61.6% está totalmente de acuerdo, para la pregunta N°22 Dono sangre para obtener la bendición de alguien la respuesta fue que el 43% está de acuerdo y el 46% totalmente de acuerdo, para la pregunta N° 23 Los hombres deberían donar más sangre porque son más fuertes que las mujeres la respuesta fue que el 30% está de acuerdo y el 41% totalmente de acuerdo; para la pregunta N° 24 Conocer mi estado de salud y hacerme un análisis de sangre si no tengo seguro médico, la respuesta fue que el 46% está de acuerdo y el 53% totalmente de acuerdo. Los resultados nos dicen que más del 70% de los donantes reconocen y comprenden los problemas existentes referentes a la donación de sangre, entienden la concepción social del problema.

4.2. Análisis inferencial

Evaluación de hipótesis general “la calidad de atención de un centro de hemoterapia influye en la actitud de los donantes, Arequipa 2023”

Para lograr el objetivo, se utilizará la correlación de Spearman rho, tras verificar que los datos de ambas variables no siguen una distribución normal (consultar anexos para obtener más información). A continuación, se exponen los resultados obtenidos.

Tabla 8

Correlación Rho de Spearman entre la calidad de atención de un centro de hemoterapia y la actitud de los donantes

		Calidad de atención en la donación de sangre	Actitudes hacia la donación de sangre
Calidad de atención en la donación de sangre	Coeficiente de correlación	1,000	,714**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	747	747
Actitudes hacia la donación de sangre	Coeficiente de correlación	,714**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	747	747

En seguida, se presentan las hipótesis

Ho: La Calidad de atención de un centro de hemoterapia no influye en la actitud de los donantes, Arequipa 2023.

Hi: La Calidad de atención de un centro de hemoterapia influye en la actitud de los donantes, Arequipa 2023.

Regla de decisión: Si $p < 0.05$ se rechaza Ho y se acepta la hipótesis alterna

Decisión: Al analizar los datos presentados en la Tabla 8, se puede observar que el valor p obtenido es 0,000, lo cual es menor que el nivel de significancia establecido de 0,05. Esto indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, lo que implica que la calidad de atención en un centro de hemoterapia tiene influencia en la actitud de los donantes en Arequipa en 2023. Además, se encontró que esta influencia es altamente positiva, ya que el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,714.

Estos resultados sugieren que a medida que la calidad de atención en un centro de hemoterapia mejora, también mejora la actitud hacia la donación de sangre.

Evaluación de hipótesis específica “la calidad de atención centro de hemoterapia influye en la responsabilidad social de los donantes, Arequipa 2023”

Con el fin de lograr el objetivo, se utilizará la correlación de Spearman rho, después de haber verificado previamente que los datos de ambas variables no siguen una distribución normal (se puede consultar más información en los anexos adjuntos).

A continuación, se exponen los resultados obtenidos.

Tabla 9

Correlación Rho de Spearman entre la calidad de atención de un centro de hemoterapia y la responsabilidad social de los donantes, Arequipa 2023

		Calidad de atención en la donación de sangre	Responsabilidad social
Calidad de atención en la donación de sangre	Coeficiente de correlación	1,000	,668**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	747	747
Responsabilidad social	Coeficiente de correlación	,668**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	747	747

En seguida, se presentan las hipótesis

Ho: La calidad de atención no influye en la responsabilidad social de los donantes, Arequipa 2023.

Hi: La calidad de atención influye en la responsabilidad social de los donantes, Arequipa 2023.

Regla de decisión: Si $p < 0.05$ se rechaza H_0 y se acepta la hipótesis alterna

Decisión: Al analizar los datos presentados en la Tabla 9, se puede observar que el valor p obtenido es 0,000, lo cual es menor que el nivel de significancia establecido de 0,05. Esto indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, lo que implica que la calidad de atención tiene influencia en la responsabilidad social de los donantes en Arequipa en 2023. Además, se encontró que esta influencia es moderadamente positiva, ya que el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,668.

Estos resultados sugieren que a medida que mejora la calidad de atención en un centro de hemoterapia, también mejora la responsabilidad social de los donantes de manera moderada.

Evaluación de hipótesis específica “la calidad de atención influye en la ansiedad de los donantes, Arequipa 2023”

Con el propósito de lograr el objetivo, se utilizará la correlación rho de Spearman, luego de haber verificado previamente que los datos de ambas variables no siguen una distribución normal (se puede encontrar más información en los anexos adjuntos). A continuación, se exponen los resultados obtenidos.

Tabla 10

Correlación Rho de Spearman entre la calidad de atención de un centro de hemoterapia y la ansiedad de los donantes

		Calidad de atención en la donación de sangre	Ansiedad
Calidad de atención en la donación de sangre	Coeficiente de correlación	1,000	-,009
	Sig. (bilateral)	.	,807
	N	747	747
Ansiedad	Coeficiente de correlación	-,009	1,000
	Sig. (bilateral)	,807	.
	N	747	747

En seguida, se presentan las hipótesis

Ho: La calidad de atención no influye en la ansiedad de los donantes, Arequipa 2023.

Hi: La calidad de atención influye en la ansiedad de los donantes, Arequipa 2023.

Regla de decisión: Si $p < 0.05$ se rechaza Ho y se acepta la hipótesis alterna

Decisión: Al analizar los datos presentados en la Tabla 10, se puede observar que el valor p obtenido es 0,807, lo cual es mayor que el nivel de significancia establecido de 0,05. Esto indica que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de investigación, lo que implica que la calidad de atención no tiene influencia en la ansiedad de los donantes en Arequipa en 2023.

Estos resultados sugieren que a medida que mejora la calidad de atención en un centro de hemoterapia, no se observan efectos significativos en los niveles de ansiedad de los donantes de sangre.

Evaluación de hipótesis específica “La Calidad de atención de un centro de hemoterapia influye en la percepción y concepción social de los donantes, Arequipa 2023”

Con el fin de lograr el objetivo, se utilizará la correlación rho de Spearman, tras haber confirmado previamente que los datos de ambas variables no siguen una distribución normal (consultar los anexos para obtener más detalles). A continuación, se exponen los resultados obtenidos.

Tabla 11

Correlación Rho de Spearman entre la calidad de atención de un centro de hemoterapia y la concepción social de los donantes

		Calidad de atención en la donación de sangre	concepción social
Calidad de atención en la donación de sangre	Coeficiente de correlación	1,000	,830**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	747	747
Concepción social	Coeficiente de correlación	,830**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	747	747

En seguida, se presentan las hipótesis

Ho: La calidad de atención de un centro de hemoterapia no influye en la percepción y concepción social de los donantes, Arequipa 2023.

Hi: La calidad de atención de un centro de hemoterapia influye en la percepción y concepción social de los donantes, Arequipa 2023.

Regla de decisión: Si $p < 0.05$ se rechaza Ho y se acepta la hipótesis alterna

Decisión: Al analizar los datos presentados en la Tabla 11, se puede observar que el valor p obtenido es 0,000, lo cual es menor que el nivel de significancia establecido de 0,05. Esto indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, lo que implica que la calidad de atención en un centro de hemoterapia tiene influencia en la percepción y concepción social de los donantes en Arequipa en 2023. Además, se encontró que esta influencia es alta y positiva, ya que el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,714.

V. DISCUSIÓN

En seguida se exponen los más trascendentes resultados acerca de la calidad de atención y actitud de donantes en un centro de hemoterapia en Arequipa. Los cuáles serán contrastados con la información presentada en los antecedentes a nivel nacional e internacional, mostrando de esta forma la relevancia, fortaleza y debilidad del presente trabajo puesto que ayudará con mejorar la toma de decisiones a futuros investigadores.

El objetivo principal fue “determinar si la calidad de atención influye en la actitud de los donantes en un centro de hemoterapia en Arequipa en 2023. Como resultado se encontró que la calidad de atención en el centro de hemoterapia en Arequipa en 2023 tiene un efecto positivo significativo en la actitud de los donantes. Esto se respalda por el alto coeficiente de correlación de Spearman de 0.714, junto con un p-valor de 0.000, lo que indica una relación fuerte y estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la actitud de los donantes”.

La hipótesis inicial era que “la calidad de atención de un centro de hemoterapia influye en la actitud de los donantes en Arequipa en 2023. Según las investigaciones de Pedraza (2014), los bancos de sangre suelen centrarse en estrategias para promover la donación, pero a menudo ignoran la percepción de los donantes en relación al procedimiento. El estudio realizado por Pedraza resaltó que aquellos donantes que no quedaron plenamente satisfechos con la atención que recibieron son los menos propensos a volver a donar y a compartir sus experiencias negativas con otras personas”.

Estas experiencias desfavorables pueden desmotivar a posibles donantes y disuadirlos de acudir a un banco de sangre de manera voluntaria y regular además según Charry et al. (2013), se ha encontrado que la calidad de atención en los centros de hemoterapia tiene un impacto significativo en la actitud de los donantes. Los resultados del presente trabajo concuerdan con lo planteado por Pedraza (2014) y Charry et al. (2013), ya que evidenciamos que la calidad de atención en un centro de hemoterapia influye en la actitud de los donantes. Los donantes que perciben una atención de calidad son más propensos a tener una actitud positiva hacia la donación de sangre y es más probable que se conviertan en donantes

regulares, los hallazgos respaldan la hipótesis de que la calidad de atención de un centro de hemoterapia influye en la actitud de los donantes.

Estos resultados llegan a ser consistentes con las investigaciones previas realizadas por Pedraza y destacan la importancia que tiene el brindar una atención de calidad a los donantes, ya que esto puede influir en su actitud para donar sangre y fomentar una cultura sólida de donación voluntaria y altruista en Arequipa.

El objetivo específico 1 de este estudio fue “establecer si la calidad de la atención influye en la responsabilidad social de los donantes en Arequipa en 2023. Los resultados mostraron que la calidad de atención tiene un impacto moderadamente positivo en la responsabilidad social de los donantes en Arequipa en 2023 ya que se encontró un coeficiente de correlación de Spearman de 0.668, respaldado por un p-valor de 0.000, la hipótesis planteada fue que la calidad de atención influye en la responsabilidad social de los donantes” en Arequipa en 2023.

Villanueva (2022) realizó una investigación sobre “la relación entre la gestión de conocimientos y las actitudes hacia la donación de sangre, en su estudio, encontró una correlación significativa entre la gestión de conocimientos y las actitudes hacia la donación de sangre, con un coeficiente de Spearman de 0.827 y un valor p de 0.000. Los hallazgos de este trabajo concuerdan con la investigación realizada por Villanueva (2022), ya que ambos estudios encontraron una relación significativa entre la calidad de atención y la responsabilidad social de los donantes. Ambos estudios respaldan la hipótesis de que la calidad de atención influye en la responsabilidad social de los donantes” en Arequipa en 2023.

El objetivo específico 2 de este estudio fue establecer si la calidad de la atención influye en la ansiedad de los donantes en Arequipa en 2023. El resultado obtenido indica que no se observa una relación significativa entre la calidad de atención en un centro de hemoterapia y el nivel de ansiedad de los donantes. El p-valor obtenido es mayor a 0.05, lo cual indica que, independientemente de si la calidad de atención es buena o mala, no se observa un impacto considerable en los niveles de ansiedad.

La hipótesis planteada es que “la calidad de atención influye en la ansiedad de los donantes en Arequipa en 2023. El autor Pedraza (2014) destaca la importancia de

brindar una atención de calidad a los donantes de sangre. Su estudio realizado en un Banco de Sangre en Bogotá, Colombia, se enfocó en recopilar información sobre la percepción de los donantes acerca de la calidad de atención recibida y analizar cómo esto impacta en la captación de unidades de sangre. Aunque no aborda específicamente la relación entre la calidad de atención y la ansiedad de los donantes, destaca la importancia de brindar una atención adecuada para fortalecer la cultura de la donación voluntaria de sangre. Los resultados obtenidos en el estudio de Pedraza (2014) convergen con los hallazgos de nuestra investigación. Ambos estudios resaltan la importancia de brindar una atención de calidad a los donantes de sangre para promover la fidelidad y fortalecer la cultura de la donación voluntaria. Aunque Pedraza no abordó específicamente la relación con la ansiedad de los donantes, su enfoque en la satisfacción del cliente y la percepción de la calidad de atención respalda la idea de que una atención adecuada puede influir en la experiencia de los donantes. En nuestro estudio, al no encontrar una relación significativa entre la calidad de atención y la ansiedad de los donantes”, se respalda la idea de que otros factores pueden estar influyendo en los niveles de ansiedad de los donantes, más allá de la calidad de atención recibida.

El objetivo específico 3 fue determinar si la calidad de atención de un centro de hemoterapia influye en la percepción y concepción social de los donantes en Arequipa en 2023. El resultado obtenido indica que la calidad de atención en un centro de hemoterapia afecta la percepción y concepción social de los donantes en Arequipa en 2023. Este resultado se basa en un fuerte coeficiente de correlación de Spearman de 0.714 y un p-valor significativamente inferior a 0.000. La hipótesis es que la calidad de atención de un centro de hemoterapia influye en la percepción y concepción social de los donantes en Arequipa en 2023.

El autor Charry et al. (2013) buscó definir los conocimientos, actitudes y comportamientos requeridos para impartir educación en donación de sangre a profesionales de la salud. “En su estudio, evaluaron las actitudes y conocimientos de los profesionales de la salud en relación a la donación de sangre. Los resultados mostraron que el 52% de la población tenía un nivel medio de conocimientos sobre la donación de sangre, y el 48% tenía un nivel alto. Además, el 52% de las personas tenía una perspectiva favorable respecto al significado de la donación de sangre

comunitaria". Existe una convergencia entre nuestros hallazgos y los resultados obtenidos por Charry et al. (2013). Ambos estudios destacan la importancia de la calidad de atención y su impacto en las actitudes y percepciones de los que donan sangre. Aunque el estudio de Charry et al. no menciona explícitamente un coeficiente de correlación de Spearman, su evaluación de actitudes y conocimientos proporciona información relevante para comprender la relación entre la calidad de atención y la percepción social de los donantes. Nuestro estudio amplía esta perspectiva al encontrar un fuerte coeficiente de correlación de Spearman de 0.714, respaldando aún más la influencia que tiene la calidad de atención en la percepción y concepción social de los donantes en Arequipa en 2023.

A lo largo de la extensa discusión realizada en relación a cada uno de los objetivos planteados, se ha evidenciado que ninguno de los estudios previos ha evaluado la relación entre estas dos variables de interés: la calidad de atención y la actitud de los donantes en un centro de hemoterapia, utilizando el coeficiente de correlación de Spearman de la manera en que se ha llevado a cabo en esta investigación". Por lo tanto, todos los resultados presentados en este trabajo proporcionan una base sólida para futuras investigaciones que busquen analizar la correlación entre estas variables utilizando dicho estadístico. Estos hallazgos serán de gran utilidad para comparar y contrastar los resultados obtenidos en estudios futuros, permitiendo así un avance en el conocimiento científico en este campo. De esta manera, se fomenta la necesidad de llevar a cabo investigaciones adicionales que profundicen en la comprensión de la relación que puede existir entre la calidad de atención y la actitud de los que donan sangre en centros de hemoterapia, contribuyendo así a mejorar la atención de los médicos y la promoción de la donación de sangre.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se llega a la conclusión que la calidad de atención en el centro de hemoterapia en Arequipa en 2023 tiene un efecto positivo significativo en la actitud de los donantes. Esto se respalda por el alto coeficiente de correlación de Spearman de 0.714, junto con un p-valor de 0.000, lo que indica una relación fuerte y estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la actitud de los donantes.

Segunda: Se concluye que la calidad de atención tiene un impacto moderadamente positivo en la responsabilidad social de los donantes en Arequipa en 2023. Esto se basa en el coeficiente de correlación de Spearman de 0.668, que muestra una relación significativa, respaldada por un p-valor de 0.000.

Tercera: Se puede concluir que, en el contexto de Arequipa en 2023, no se observa una relación significativa entre la calidad de atención en un centro de hemoterapia y el nivel de ansiedad de los donantes. Esto se debe a que el p-valor obtenido es mayor a 0.05, lo cual indica que independientemente de si la calidad de atención es buena o mala, no se observa un impacto considerable en los niveles de ansiedad.

Cuarta: Se llega a la conclusión que la calidad de atención en un centro de hemoterapia afecta la percepción y concepción social de los donantes en Arequipa en 2023. Esta conclusión se basa en un fuerte coeficiente de correlación de Spearman de 0.714 y un p-valor significativamente inferior a 0.000.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Dado el efecto positivo significativo de la calidad de atención en la actitud de los donantes, se recomienda mantener y mejorar constantemente la calidad de atención en el centro de hemoterapia de Arequipa en 2023. Esto implica asegurar un trato amable, brindar información clara y precisa, y ofrecer un ambiente acogedor que promueva una experiencia positiva para los donantes.

Segunda: Con base en el impacto moderadamente positivo de la calidad de atención en la responsabilidad social de los donantes, se sugiere seguir mejorando y enfocándose en prácticas y acciones que fomenten la responsabilidad social entre los donantes. Esto puede incluir actividades de sensibilización, promoción de la donación de sangre y programas educativos sobre la importancia de la donación y sus beneficios sociales.

Tercera: Aunque no se observa una relación significativa entre la calidad de atención y el nivel de ansiedad de los donantes, se recomienda brindar un entorno tranquilo y relajado en el centro de hemoterapia para ayudar a reducir cualquier posible ansiedad o estrés. Esto puede incluir, información clara sobre el proceso de donación y personal capacitado para brindar apoyo emocional.

Cuarta: Dado el impacto de la calidad de atención en la percepción y concepción social de los donantes, se sugiere mantener altos estándares de calidad en el centro de hemoterapia. Esto incluye no solo brindar una atención médica adecuada, sino también garantizar un trato respetuoso, comunicación efectiva y generar confianza en los donantes. Además, se puede considerar la implementación de programas de retroalimentación y evaluación para mejorar continuamente la calidad de atención y satisfacer las expectativas de los donantes.

REFERENCIAS

- Abbasi, R. A., Maqbool, O., Mushtaq, M., Aljohani, N. R., Daud, A., Alowibdi, J. S., & Shahzad, B. (2018). Saving lives using social media: Analysis of the role of twitter for personal blood donation requests and dissemination. *Telematics and Informatics*, 35(4), 892-912. <https://cutt.ly/U6o5rrV>
- Abderrahman, B. H., & Saleh, M. Y. N. (2014a). Investigating Knowledge and Attitudes of Blood Donors and Barriers Concerning Blood Donation in Jordan. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 116, 2146-2154. <https://cutt.ly/l58qKwn>
- Abderrahman, B. H., & Saleh, M. Y. N. (2014b). Investigating Knowledge and Attitudes of Blood Donors and Barriers Concerning Blood Donation in Jordan. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 116, 2146-2154. <https://cutt.ly/b58qZFL>
- Abera, B., Mohammed, B., Betela, W., Yimam, R., Oljira, A., Ahmed, M., Tsega, W., Mulu, W., & Yizengaw, E. (2017). Knowledge, attitude, and practice towards blood donation among health care providers in hospitals at Bahir Dar City, Ethiopia. *Transfusion and Apheresis Science*, 56(3), 434-438. <https://cutt.ly/d6o5td8>
- Ajzen, I. (2011). The theory of planned behaviour: Reactions and reflections. *Psychology & Health*, 26(9), 1113-1127. <https://cutt.ly/058qCVO>
- Almora, L., & Cueva, M. (2019). *Conocimientos y actitudes hacia la donación de sangre en postulantes que acuden al servicio de hemoterapia y banco de sangre del hospital nacional alberto sabogal sologuren, 2019* [tesis para optar el grado académico de maestro en gerencia en salud, universidad nacional del Callao]. <https://cutt.ly/H58w43a>
- Al-Zubaidi, H., & Al-Asousi, D. (2012a). Service quality assessment in central blood bank: Blood donors' perspective. *Journal of Economic and Administrative Sciences*, 28(1), 28-38. <https://cutt.ly/v6o5y4t>
- Al-Zubaidi, H., & Al-Asousi, D. (2012b). Service quality assessment in central blood bank: Blood donors' perspective. *Journal of Economic and Administrative Sciences*, 28(1), 28-38. <https://cutt.ly/a6o5iim>

- Arias, B. (2020). *Estrategias para aumentar la captación de donantes voluntarios de sangre en el hospital Cayetano Heredia* [trabajo académico para optar por el título de segunda especialidad profesional en hemoterapia y banco DE SANGRE, Universidad Peruana Cayetano Heredia]. <https://cutt.ly/x58w6As>
- Armitage, C. J., & Conner, M. (2001). Social Cognitive Determinants of Blood Donation. *Journal of Applied Social Psychology*, 31(7), 1431-1457. <https://cutt.ly/a6o5p8A>
- Bednall, T. C., Bove, L. L., Cheetham, A., & Murray, A. L. (2013). A systematic review and meta-analysis of antecedents of blood donation behavior and intentions. *Social Science & Medicine*, 96, 86-94. <https://cutt.ly/v58eesM>
- Castillo, D., & Gutiérrez, A. (2016). Evaluación de los procesos de atención desde la perspectiva de los donantes de sangre en el servicio de patología clínica del Hospital PN P Luis N. Sáenz 2015 [TESIS PARA OPTAR POR EL GRADO ACADÉMICO DE: MAGISTER EN GESTIÓN DE SERVICIOS DE LA SALUD, Universidad Cesar Vallejo]. <https://cutt.ly/y6oLLUk>
- Qelik, C., & Güven, G. (2016). Development of Blood Donation Attitude Scale: A Study of Validity And Reliability. *Erzincan Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 17(2). <https://cutt.ly/q58etZJ>
- Charbonneau, J., Cloutier, M.-S., & Carrier, É. (2016). Why Do Blood Donors Lapse or Reduce Their Donation's Frequency? *Transfusion Medicine Reviews*, 30(1), 1-5. <https://cutt.ly/X6o5d9a>
- Charry, L., Perdomo, L., & Cedeño, Y. (2013). *CONOCIMIENTOS, ACTITUDES Y PRÁCTICAS SOBRE DONACIÓN DE SANGRE, PERSONAL DE SALUD. PALERMO, HUILA, 2013* [UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA]. <https://cutt.ly/A58e u La>
- Conner, M., Godin, G., Sheeran, P., & Germain, M. (2013). Some feelings are more important: Cognitive attitudes, affective attitudes, anticipated affect, and blood donation. *Health Psychology*, 32(3), 264-272. <https://cutt.ly/h6o5gz5>
- Craig, A. C., Garbarino, E., Heger, S. A., & Slonim, R. (2017). Waiting To Give: Stated and Revealed Preferences. *Management Science*, 63(11), 3672-3690. <https://cutt.ly/c6o5hct>

- Eser, B., Kurnaz, F., Kaynar, L., Yay, M., Sivgin, S., Unal, A., & Cetin, M. (2010). Are university students a favorable target group for blood donation campaigns? *Turkish Journal of Hematology*, 27(4), 275-281. <https://cutt.ly/l6o5k7a>
- Evans, R., & Ferguson, E. (2014). Defining and measuring blood donor altruism: A theoretical approach from biology, economics and psychology. *Vox Sanguinis*, 106(2), 118-126. <https://cutt.ly/16o5lLc>
- France, J. L., France, C. R., & Himawan, L. K. (2007). A path analysis of intention to redonate among experienced blood donors: An extension of the theory of planned behavior. *Transfusion*, 47(6), 1006-1013. <https://cutt.ly/g6o5zlf>
- Gao, L., & Wang, Q. (2017). Survey on knowledge, attitude and practice about blood donation among continuing medical education (CME) students in Sichuan province, China. *Transfusion and Apheresis Science*, 56(3), 454-458. <https://cutt.ly/q6o5x85>
- Garcia-Casanovas, A., Bisbe, E., Colomina, M. J., Arbona, C., & Varela, J. (2020). Estrategias de gestión y política sanitaria para el desarrollo del Patient Blood Management en los sistemas de salud en España [Health policy strategies for Patient Blood Management implementation throughout the Spanish health systems]. *Journal of healthcare quality research*, 35(5), 319–327. <https://cutt.ly/q58ei5p>
- Gazibara, T., Kovacevic, N., Maric, G., Kurtagic, I., Nurkovic, S., Kistic-Tepavcevic, D., & Pekmezovic, T. (2015). Factors associated with positive attitude towards blood donation among medical students. *Transfusion and Apheresis Science*, 53(3), 381-385. <https://cutt.ly/l6o5vl7>
- Giles, M. (2004). An application of the Theory of Planned Behaviour to blood donation: The importance of self-efficacy. *Health Education Research*, 19(4), 380-391. <https://cutt.ly/N6o5b8H>
- González, E., & Florián, M. (2). *MITOS Y VERDADES ALREDEDOR DE LAS DONACIONES DE SANGRE* [Universidad de San Buenaventura]. <https://cutt.ly/z58epEt>
- Holdershaw, J., Gendall, P., & Wright, M. (2011). Predicting blood donation

behaviour: Further application of the theory of planned behaviour. *Journal of Social Marketing*, 1(2), 120-132. <https://cutt.ly/l58eaPs>

Jaafar, J., Chong, S. T., & Alavi, K. (2017). Experience as factors associated with repeat blood donation among university students in Malaysia. *Southeast Asian Journal of Tropical Medicine and Public Health*, 48, 1118-1126.

Jain, R., Doshit, Y., & Joshi, T. (2015). A Study of Service Quality of Blood Banks. *International Journal for Quality Research*, 9, 621-642.

Kamel, H. T., Bassett, M. B., Custer, B., Paden, C. J., Strollo, A. M., McEvoy, P., Busch, M. P., & Tomasulo, P. A. (2006). Safety and donor acceptance of an abbreviated donor history questionnaire. *Transfusión*, 46(10), 1745-1753. <https://cutt.ly/G6o5mLq>

Márquez-Melgarejo, A., Pérez-Chávez, F., Cázares-Tamez, R., & Díaz-Olachea, C. G. (2015). Attitude, knowledge and perception of the altruistic donation of blood in a city in Northeastern México. *Medicina Universitaria*, 17(66), 34-37. <https://cutt.ly/S6o5QH y>

Martínez-Santos, A.-E., Fernández-De-La-Iglesia, J.-C., Casal-Otero, L., Pazos-Couselo, M., & Rodríguez-González, R. (2022a). Blood donation attitudes and knowledge in Spanish undergraduates with roles in health-education. *Transfusión and Apheresis Science*, 61(4), 103416. <https://cutt.ly/R58esCI>

Martín-Santana, J. D., & Beerli-Palacio, A. (2012). Achieving donor repetition and motivation by block leaders among current blood donors. *Transfusión and Apheresis Science*, 47(3), 337-343. <https://cutt.ly/56o5Tbq>

Martín-Santana, J. D., Reinares-Lara, E., & Reinares-Lara, P. (2018). Using Radio Advertising to Promote Blood Donation. *Journal of Nonprofit & Public Sector Marketing*, 30(1), 52-73. <https://cutt.ly/K6o5YT9>

Masser, B. M., White, K. M., & Terry, D. J. (2013). Beliefs underlying the intention to donate again among first-time blood donors who experience a mild adverse event. *Transfusión and Apheresis Science*, 49(2), 278-284. <https://cutt.ly/458eqJ5>

- Melián-Alzola, L., & Martín-Santana, J. D. (2020). Service quality in blood donation: Satisfaction, trust and loyalty. *Service Business*, 14(1), 101-129. <https://cutt.ly/Z58eh85>
- Misje, A. H., Bosnes, V., Gasdal, O., & Heier, H. E. (2005). Motivation, recruitment and retention of voluntary non-remunerated blood donors: A survey-based questionnaire study. *Vox Sanguinis*, 89(4), 236-244. <https://cutt.ly/k6o5UA2>
- OMS. (2022). Disponibilidad y seguridad de la sangre. <https://cutt.ly/m6o5IL8>
- Osorio, L. M. C., Pulido, L. Á. P., & Bermúdez, Y. L. C. (2013). *Conocimientos, Actitudes y Prácticas Sobre Donación de Sangre, Personal de Salud. Palermo, Huila, 2013.*
- Ouhbi, S., Fernández-Alemán, J. L., Toval, A., Idri, A., & Pozo, J. R. (2015). Free Blood Donation Mobile Applications. *Journal of Medical Systems*, 39(5), 52. <https://cutt.ly/86o5SnL>
- Pedraza, J. C. (2014). *Calidad en la atención al donante de sangre y su impacto en la captación de unidades.* [Tesis de Posgrado, Universidad Militar Nueva Granada]. <http://hdl.handle.net/10654/10895>.
- Paredes, V. (2019). *Conocimientos y actitudes hacia la donación voluntaria de sangre que tienen los estudiantes de enfermería y medicina de una universidad pública Lima- 2018* [TESIS Para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://cutt.ly/b58ez64>
- Priporas, C.-V., Stylos, N., Vedanthachari, L. N., & Santiwatana, P. (2017). Service quality, satisfaction, and customer loyalty in Airbnb accommodation in Thailand. *International Journal of Tourism Research*, 19(6), 693-704. <https://doi.org/10.1002/jtr.2141>
- Puyol, Àngel. (2019). Ética, solidaridad y donación de sangre. Cuatro perspectivas a debate. *Revista de Bioética y Derecho*, (45), 43-58. Recuperado en 02 de mayo de 2023, de <https://cutt.ly/D58ekRs>
- Robinson, N. G., Masser, B. M., White, K. M., Hyde, M. K., & Terry, D. J. (2008). Predicting intentions to donate blood among nondonors in Australia: An

extended theory of planned behavior. *Transfusion*, 48(12), 2559-2567.
<https://cutt.ly/958evU4>

Saha, S., & Bhattacharya, J. (2019). Analyzing the Blood Bank Service Quality from Indian Blood Donors' Perspective: An Empirical Evidence. *Indian Journal of Community Medicine: Official Publication of Indian Association of Preventive & Social Medicine*, 44(T), 58-61. <https://cutt.ly/p58emdM>

Salcedo, J. F. R. (2005). MERCADO DE SANGRE HUMANA EN EL PERÚ.

Sundermann, L. M., & Leipnitz, S. (2019). Catch Them If You Can: The Effect of Reminder Direct Mailings on the Return Rate of First-Time Donors. *Journal of Nonprofit & Public Sector Marketing*, 31(1), 42-60. <https://cutt.ly/B6o5Hdw>

Taş, A., & Evcı Kiraz, E. D. (2018). Are future doctors ready to donate blood and encourage blood donation? *Transfusión and Apheresis Science*, 57(4), 569-572. <https://cutt.ly/06o5JTw>

Tscheulin, D. K., & Lindenmeier, J. (2005). The willingness to donate blood: An empirical analysis of socio-demographic and motivation-related determinants. *Health Services Management Research*, 18(3), 165-174.
<https://cutt.ly/h6o5Zkp>

Valenzuela, N. (2017). *Percepción de los Donadores de Sangre Sobre el Riesgo de Transmisión de Enfermedades por Medio de la Transfusión Sanguínea del Centro Estatal de Aguascalientes* [Instituto Nacional de Salud Pública].
<https://cutt.ly/c58eWEz>

Veerus, P., Kullaste, R., Pungas, K., Aavik, T., & Lang, K. (2017). How to reverse first time donors to become regular donors? A questionnaire survey in Estonia. *Transfusión Clinique et Biologique*, 24(4), 404-409. <https://cutt.ly/36o5Xa5>

Vilca, P. (2022). *Relación Entre El Proceso De Selección Y Trato Al Usuario Donante De Sangre En El Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo, Arequipa 2021*. [Tesis presentada Para optar el Grado Académico de Maestra en Ciencias: Salud Pública con mención en Gerencia de Servicios de Salud., Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. <https://cutt.ly/X58eRFJ>

Villa nueva, K. (2022). *Gestión del Conocimiento y la Actitud frente a la Donación de Sangre en un Hospital Nivel III de Lima-2022* [Tesis para Optar al Grado

Académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud, Universidad Cesar Vallejo]. <https://cutt.ly/v58eYJ5>

Williams, L. A., Sun, J., & Masser, B. (2019). Integrating self-determination theory and the theory of planned behaviour to predict intention to donate blood. *Transfusion Medicine*, 29(S1), 59-64. <https://cutt.ly/f58eIDl>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

TÍTULO: Calidad de atención y actitud de donantes en un centro de hemoterapia, Arequipa 2023								
Autor: Obdulia Jenne Ortiz Astorga								
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores					
¿Influye la calidad de atención en la actitud de donantes en un centro de hemoterapia, Arequipa 2023?	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar si la calidad de atención influye en la actitud de los donantes en un centro de hemoterapia, Arequipa 2023</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> Establecer si La calidad de la atención influye en la Responsabilidad social de los donantes, Arequipa 2023 Establecer si la calidad de la atención influye en la ansiedad de los donantes, Arequipa 2023 Determinar si la Calidad de atención de un centro de hemoterapia influye en la percepción y concepción social de los donantes, Arequipa 2023 	<p>HIPÓTESIS La Calidad de atención de un centro de hemoterapia influye en la actitud de los donantes, Arequipa 2023.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> La calidad de atención influye en la Responsabilidad social de los donantes, Arequipa 2023; La calidad de atención influye en la ansiedad de los donantes, Arequipa 2023 La Calidad de atención de un centro de hemoterapia influye en la percepción y concepción social de los donantes, Arequipa 2023 	Variable 1: calidad de atención				<ul style="list-style-type: none"> Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Algo de acuerdo De acuerdo Muy de acuerdo Totalmente de acuerdo 	
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles		
			Seguridad	Tangibilidad	1, 2, 3			
			Comodidad	accesibilidad	4, 5, 6, 7			
			Eficiencia	Atención personal y profesionalidad	8, 9, 10, 11, 12, 13, 14			
			Efectividad y empatía					
			Variable 2: Actitud de donantes					<ul style="list-style-type: none"> Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indeciso Estoy de acuerdo Totalmente de acuerdo
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles		
			comportamental	Posdonación	15, 16, 17			
			afectiva	Responsabilidad social	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11 y 12			
conductual	Ansiedad	13, 14, 15, 16, 17, 18, 19 y 20						
percepción	concepción social	21, 22, 23 y 24						

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles o rangos
Calidad de atención en la donación de sangre	Se refiere al nivel de satisfacción y confianza que los donantes tienen con el proceso de donación, incluyendo las instalaciones, el personal y la experiencia en general. Los servicios de calidad implican satisfacer las expectativas y necesidades de los donantes, proporcionar un entorno seguro y cómodo, y garantizar una experiencia positiva a lo largo de todo el proceso. (Melián-Alzola & Martín-Santana, 2020).	Se medirá con la ayuda de la encuesta "Calidad de atención en la donación de sangre" el cual consta de 14 preguntas con alternativas tipo likert	Seguridad	Tangibilidad	1, 2, 3	Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> • Totalmente en desacuerdo • En desacuerdo • Algo de acuerdo • De acuerdo • Muy de acuerdo • Totalmente de acuerdo
			Comodidad	Accesibilidad	4, 5, 6, 7	Ordinal	
			Eficiencia Efectividad y empatía	Atención personal y profesionalidad	8, 9, 10, 11, 12, 13, 14	Ordinal	
Actitudes hacia la donación de sangre	la actitud del donante se refiere a la predisposición favorable o desfavorable de un individuo hacia la donación de sangre. Esto incluye sus creencias, valores y emociones, así como su disposición a participar en el comportamiento de donar sangre (Çelik & Güven, 2016)	Se medirá con la ayuda de la "Escala de actitud ante la donación de sangre" el cual consta de 24 preguntas con alternativas tipo likert	Afectiva	Responsabilidad social	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11 y 12	Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> • Totalmente en desacuerdo • En desacuerdo • Indeciso • estoy de acuerdo • Totalmente de acuerdo
			Conductual	Ansiedad	13, 14, 15, 16, 17, 18, 19 y 20	Ordinal	
			Percepción	Concepción social	21, 22, 23 y 24	Ordinal	

Anexo 3: Instrumento 1 “Calidad de atención en la donación de sangre”

Ítems	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Algo de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1. Las instalaciones ofrecen intimidad durante la entrevista y la donación						
2. Las instalaciones están suficientemente limpias						
3. Las instalaciones son acogedoras y cómodas						
4. El centro o lugar de donación (fijo o móvil) es accesible y de fácil acceso						
5. El horario de los centros o lugares de donación es conveniente						
6. El tiempo de espera antes de la extracción de sangre es de media hora como máximo						
7. La duración del proceso de donación es cómoda						
8. El personal es eficiente						
9. El personal siempre explica los requisitos para donar, el procedimiento de donación y da recomendaciones para prevenir posibles efectos negativos tras la donación						
10. El personal es amable y educado						
11. El personal vela por mi bienestar en todo momento						
12. El personal inspira confianza durante la donación						
13. El personal responde a mis preguntas con precisión						
14. Al final de la donación, el personal me mostró su gratitud						

Anexo 4: Instrumento 2 “Escala de actitud ante la donación de sangre”

Ítems	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indecisos	Estoy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1. Donar sangre es un signo de solidaridad humana.					
2. Donar sangre no está permitido por motivos religiosos.					
3. La persona que dona sangre se siente tranquila.					
4. Donar sangre sin esperar nada a cambio es un acto de bondad.					
5. Donar sangre es una fuente de felicidad.					
6. Después de donar sangre, siento la felicidad de cumplir con algunos de mis deberes sociales.					
7. Donar sangre aumenta la cohesión social.					
8. La sangre que dono puede salvar la vida de alguien.					
9. Donar sangre refuerza el sentido de la responsabilidad social.					
10. El comportamiento pertinente del personal tras la donación me afecta positivamente.					
11. Considero que la donación de sangre es una labor útil para la humanidad.					
12. Creo que es una responsabilidad social que toda persona debe asumir.					
13. Tengo dudas a la hora de donar sangre porque no puedo estar seguro de que la sangre que dono llegue a quienes la necesitan.					
14. Creo que la organización a la que dono sangre no entrega la sangre a quienes la necesitan.					
15. La extensión del cuestionario previo a la donación hace que renuncie a donar sangre.					
16. Esperar antes de donar sangre me hace desistir.					
17. Antes de donar sangre, el malestar físico de otro donante antes que yo (incapacidad para encontrar una vena, sangrado excesivo...) afecta a mi donación de sangre.					
18. No dono sangre por miedo al deterioro físico antes de la donación.					
19. La higiene del personal, el lugar y el equipo médico influyen en mi decisión de donar sangre.					
20. La destreza manual de la enfermera que me va a sacar sangre influye en mi próxima donación de sangre.					
21. Dono sangre porque donar sangre es una buena acción.					
22. Dono sangre para obtener la bendición de alguien.					
23. Los hombres deberían donar más sangre porque son más fuertes que las mujeres.					
24. Conocer mi estado de salud y hacerme un análisis de sangre si no tengo seguro médico					

Anexo 5: Prueba piloto instrumento 1

VOLUNTARIO	BASE DE DATOS CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA DONACIÓN DE SANGRE													
	TANGIBILIDAD			ACCESIBILIDAD				ATENCIÓN PERSONAL Y PROFESIONALIDAD						
	V1P1	V1P2	V1P3	V1P4	V1P5	V1P6	V1P7	V1P8	V1P9	V1P10	V1P11	V1P12	V1P13	V1P14
V1	6	6	6	6	5	3	5	5	4	4	4	4	5	4
V2	5	5	5	6	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4
V3	6	6	6	6	5	3	6	6	4	5	4	4	4	4
V4	6	6	6	6	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4
V5	2	4	2	4	3	1	3	3	4	4	4	4	4	3
V6	4	5	5	5	4	1	4	4	5	4	4	4	4	4
V7	5	5	5	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
V8	5	5	5	6	4	2	5	4	4	4	4	4	5	4
V9	2	4	2	4	3	1	3	3	4	4	5	4	4	3
V10	4	5	4	5	4	1	3	4	4	4	4	4	5	4
V11	4	4	3	4	3	1	3	4	4	4	4	4	5	4
V12	6	6	6	6	5	3	5	5	4	4	4	4	5	4
V13	6	6	6	6	6	3	6	6	5	6	4	5	6	6
V14	4	5	4	5	4	1	3	4	4	4	4	4	5	4
V15	6	5	5	6	5	2	5	4	4	4	5	4	5	4
V16	5	5	5	6	4	2	5	4	6	4	4	4	4	4
V17	4	5	5	5	4	1	4	4	4	4	3	4	6	4
V18	3	4	3	4	3	1	3	4	4	4	4	4	5	4
V19	4	5	4	5	4	1	4	4	4	4	4	4	6	4
V20	4	4	3	4	3	1	3	4	4	4	4	4	5	4
V21	6	6	6	6	6	3	6	6	4	5	5	5	5	6
V22	4	5	4	5	4	1	3	4	4	4	4	4	5	4
V23	6	5	5	6	5	2	5	4	6	4	4	4	5	4
V24	6	6	6	6	5	3	5	5	4	4	4	4	5	4
V25	5	5	5	6	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4
V26	5	5	5	6	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4
V27	4	4	3	4	3	1	3	4	4	4	5	4	5	4
V28	4	5	4	5	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4
V29	5	5	5	5	4	2	4	4	4	4	5	4	5	4
V30	5	5	5	6	4	2	5	4	4	4	5	4	4	4

CONFIABILIDAD DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA DONACIÓN DE SANGRE

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,924	14

Anexo 6: Prueba piloto instrumento 2

BASE DE DATOS ACTITUDES HACIA LA DONACIÓN DE SANGRE																								
RESPONSABILIDAD SOCIAL												ANSIEDAD								CONCEPCIÓN SOCIAL				
V2P1	V2P2	V2P3	V2P4	V2P5	V2P6	V2P7	V2P8	V2P9	V2P10	V2P11	V2P12	V2P13	V2P14	V2P15	V2P16	V2P17	V2P18	V2P19	V2P20	V2P21	V2P22	V2P23	V2P24	
V1	5	5	4	5	4	1	5	1	5	5	5	4	5	5	2	5	2	2	5	1	5	5	5	
V2	5	5	4	5	5	2	5	1	5	4	4	4	4	5	1	5	2	2	4	2	5	5	4	5
V3	5	4	4	5	4	1	5	1	5	1	5	4	4	5	1	5	2	1	4	2	5	5	5	5
V4	5	5	4	4	4	2	5	2	5	4	5	4	4	5	1	5	2	2	5	5	5	5	5	5
V5	4	5	4	4	4	2	4	2	3	3	4	5	4	5	2	4	1	1	5	1	4	4	1	4
V6	4	4	5	4	4	2	4	2	4	5	4	4	4	5	1	5	1	1	5	2	4	4	4	4
V7	4	5	5	5	5	2	4	2	4	4	4	4	4	5	2	4	1	2	2	1	5	5	4	4
V8	5	4	5	4	4	2	5	2	5	2	4	5	4	5	1	5	1	2	5	1	5	5	4	5
V9	4	5	3	4	4	1	4	1	3	2	4	1	4	5	1	5	1	2	1	2	4	4	1	4
V10	4	5	4	5	4	1	4	1	4	5	4	5	5	5	2	4	1	2	4	4	4	4	3	4
V11	4	5	4	4	4	2	4	1	4	5	4	4	5	5	1	5	1	1	4	2	4	5	1	4
V12	5	5	5	5	4	2	5	1	5	5	5	5	4	5	2	5	1	1	4	1	5	5	5	5
V13	5	5	4	4	4	2	5	1	5	5	5	4	5	5	5	5	2	2	5	2	5	4	5	5
V14	4	5	5	4	4	2	4	2	4	3	4	5	5	5	4	4	2	2	5	2	4	5	3	4
V15	5	5	4	5	4	2	5	2	5	5	5	4	5	5	1	5	2	1	4	4	5	4	5	5
V16	5	5	4	4	4	1	5	1	5	4	5	4	5	5	2	5	3	1	2	1	5	5	5	5
V17	4	5	4	5	4	2	4	2	4	1	4	5	4	5	2	4	1	1	5	5	4	4	3	4
V18	4	5	4	4	4	2	4	2	3	5	4	5	5	5	2	5	1	2	4	2	4	4	1	4
V19	4	5	4	5	4	1	4	1	4	2	4	4	3	5	2	4	2	1	2	1	4	5	3	4
V20	4	5	4	4	4	1	4	2	4	4	4	5	4	4	1	4	1	2	1	2	4	5	2	4
V21	5	5	4	4	5	2	5	2	5	4	5	5	4	5	2	5	3	1	5	4	5	4	5	5
V22	4	5	4	4	4	2	4	1	4	3	4	4	5	5	3	5	2	2	5	2	4	4	3	4
V23	5	5	4	3	4	2	5	2	5	5	5	4	5	5	2	4	3	2	1	2	5	4	5	5
V24	5	5	4	4	4	2	5	1	5	5	5	4	4	5	2	4	2	1	1	2	5	3	5	5
V25	5	5	4	5	4	1	5	1	5	2	5	4	5	5	4	3	2	2	5	2	5	4	5	5
V26	5	5	4	5	4	2	5	2	5	5	4	2	5	5	2	5	2	2	5	4	5	5	4	5
V27	4	5	4	4	5	2	4	2	4	3	4	4	4	5	5	4	2	2	5	5	4	5	2	4
V28	4	5	4	5	4	2	4	2	4	4	4	4	4	5	2	4	1	2	5	1	4	4	3	4
V29	4	5	4	5	4	2	4	2	4	3	4	5	4	5	1	4	2	2	5	4	5	5	4	4
V30	5	5	4	4	4	1	5	2	5	3	4	4	4	5	4	4	1	4	2	4	5	4	5	5

CONFIABILIDAD DE LA ACTITUDES HACIA LA DONACIÓN DE SANGRE

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,708	24

Table with columns: NOMBRE, SEXO, CATEGORIA, CALIDAD DE ATENCION EN LA DONACION DE SANGRE (SUB-CATEGORIAS: AMABILIDAD, ACCESIBILIDAD, ATENCION PERSONAL Y PROFESIONALIDAD), RESPONSABILIDAD SOCIAL, ACTITUDES HACIA LA DONACION DE SANGRE (SUB-CATEGORIAS: ANSIEDAD, CONCIENCIACION SOCIAL), and PUNTAJE. The table contains 389 rows of data.

Nº	ID	CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA DONACIÓN DE SANGRE												ACTITUDES HACIA LA DONACIÓN DE SANGRE															
		TAMBIENIDAD				ACCESIBILIDAD				ATENCIÓN PERSONAL Y PROFESIONALIDAD				RESPONSABILIDAD SOCIAL				AMISABILIDAD				CONCIENCIA SOCIAL							
		VP1	VP2	VP3	VP4	VP1	VP2	VP3	VP4	VP1	VP2	VP3	VP4	VP1	VP2	VP3	VP4	VP1	VP2	VP3	VP4	VP1	VP2	VP3	VP4	VP1	VP2	VP3	VP4
E481	2	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E482	2	4	5	5	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E483	1	2	4	4	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E484	1	2	4	4	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E485	2	4	5	5	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E486	2	4	5	5	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E487	2	4	5	5	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E488	2	4	5	5	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E489	2	4	5	5	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E490	2	4	5	5	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E491	2	4	5	5	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E492	2	4	5	5	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E493	2	4	5	5	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E494	2	4	5	5	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E495	2	4	5	5	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E496	2	4	5	5	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E497	2	4	5	5	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E498	2	4	5	5	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E499	2	4	5	5	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E500	2	4	5	5	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

Anexo 8: Prueba de normalidad de los datos para las variables e indicadores

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención en la donación de sangre	,086	747	,000
Actitudes hacia la donación de sangre	,082	747	,000
Tangibilidad	,182	747	,000
accesibilidad	,150	747	,000
Atención personal y profesionalidad	,184	747	,000
Responsabilidad social	,080	747	,000
Ansiedad	,091	747	,000
concepción social	,185	747	,000
a. Corrección de significación de Lilliefors			

De acuerdo a los resultados de la prueba Kolmogorov-Smirnov para evaluar la normalidad de los datos se puede afirmar que ninguno de los datos cumple con dicha normalidad puesto que el valor de significación p es menor a 0.05 en todos los casos por lo que lo más conveniente al momento de evaluar la correlación entre las variables será la utilización del estadístico Rho de Spearman.

Anexo 9: Validación experto 1 Instrumento 1

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor(a)(ita): Fredy Aguilar Poma

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría "Gestión de los Servicios en la Salud" de la Universidad César Vallejo, en la sede....., promoción....., aula, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **CALIDAD DE ATENCIÓN Y ACTITUD DE DONANTES EN UN CENTRO DE HEMOTERAPIA, AREQUIPA 2023** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

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


Atentamente



Obdulia Jenne Ortiz Astorga

DNI: 29610325

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Fredy Aguilar Puma
Grado profesional:	Maestría () Doctor () ESPECIALIDAD
Área de formación académica:	Clínica (x) Social () Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Patología Clínica – Banco de sangre
Institución donde labora:	IREN SUR - AREQUIPA
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.
DNI:	40068687
Firma del experto:	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Encuesta para evaluar la calidad de atención en la donación de sangre
Autor (a):	Melián-Alzola, L., & Martín-Santana, J. D. (2020).
Objetivo:	Obtener información sobre la percepción de los donantes respecto a la calidad de los servicios recibidos durante el proceso de donación de sangre.
Administración:	Personas que donan sangre
Año:	2020
Ámbito de aplicación:	Organizaciones de salud y bancos de sangre/Investigación académica
Dimensiones:	3 dimensiones (Seguridad, Comodidad, Eficiencia Efectividad y empatía)
Confiabilidad:	0.924
Escala:	Ordinal (Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Algo de acuerdo, De acuerdo, Muy de acuerdo, Totalmente de acuerdo)
Niveles o rango:	N/A
Cantidad de ítems:	14 ítems
Tiempo de aplicación:	30 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario **Calidad de atención en la donación de sangre** elaborado por Melián-Alzola & Martín-Santana, en el año 2020 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Dr. Fredy Aguilar Puma.
Grado profesional:	Maestría () Doctor () <i>Especialidad</i>
Área de formación académica:	Clinica (X) Social () Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	<i>Patología Clínica - Banco de Sangre</i>
Institución donde labora:	<i>IPEN SUB</i>
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.
DNI:	<i>40068687</i>
Firma del experto:	<i>[Firma]</i>

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Encuesta para evaluar la calidad de atención en la donación de sangre
Autor (a):	Melián-Alzola, L., & Martín-Santana, J. D. (2020).
Objetivo:	Obtener información sobre la percepción de los donantes respecto a la calidad de los servicios recibidos durante el proceso de donación de sangre.
Administración:	Personas que donan sangre
Año:	2020
Ámbito de aplicación:	Organizaciones de salud y bancos de sangre/Investigación académica
Dimensiones:	3 dimensiones (Seguridad, Comodidad, Eficiencia Efectividad y empatía)
Confiabilidad:	0.924
Escala:	Ordinal (Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Algo de acuerdo, De acuerdo, Muy de acuerdo, Totalmente de acuerdo)
Niveles o rango:	N/A
Cantidad de ítems:	14 ítems
Tiempo de aplicación:	30 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario **Calidad de atención en la donación de sangre** elaborado por Melián-Alzola & Martín-Santana, en el año 2020 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

[Firma]
 GOBIERNO REGIONAL DE PASCO
 OFICINA GENERAL DE ASesorIA TÉCNICA
 FREDY AGUILAR PUMA
 INGENIERO EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN
 CARRERA DE INGENIERÍA EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN
 UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
 CARRERA DE INGENIERÍA EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN
 CARRERA DE INGENIERÍA EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Instrumento que mide la variable 01: Calidad de atención

Definición de la variable:

la calidad de atención de un centro de hemoterapia se define como el conjunto de características y aspectos del servicio que satisfacen las necesidades y expectativas de los donantes de sangre y que están relacionados con la seguridad, la comodidad, la eficiencia, la efectividad y la empatía en todas las etapas del proceso de donación, desde la información previa hasta el seguimiento posterior a la donación (Ortiz, 2023).

Dimensión 1: Seguridad

Definición de la dimensión:

se refiere a garantizar la protección y el bienestar tanto de los donantes como de los receptores de sangre y productos sanguíneos. Implica implementar medidas y prácticas para prevenir la transmisión de enfermedades, asegurar la calidad de la sangre donada y mantener un entorno seguro durante todo el proceso de donación (Ortiz, 2023).

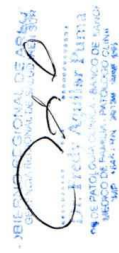
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tangibilidad	1. Las instalaciones ofrecen intimidad durante la entrevista y la donación	↙	↙		
	2. Las instalaciones están suficientemente limpias	↙	↙		
	3. Las instalaciones son acogedoras y cómodas	↙	↙		

Dimensión 2: Comodidad

Definición de la dimensión:

Se refiere a crear un entorno y una experiencia agradable y confortable para los donantes durante todo el proceso de donación (Ortiz, 2023).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Accesibilidad	4. El centro o lugar de donación (fijo o móvil) es accesible y de fácil acceso	↙	↙		
	5. El horario de los centros o lugares de donación es conveniente	↙	↙		
	6. El tiempo de espera antes de la extracción de sangre es de media hora como máximo	↙	↙		
	7. La duración del proceso de donación es cómoda	↙	↙		



Dimensión 3: Eficiencia Efectividad y Empatía

Definición de la dimensión:

En el campo de la donación de sangre, la eficiencia, efectividad y empatía son tres conceptos fundamentales que se buscan promover para garantizar un proceso óptimo y satisfactorio tanto para los donantes como para los receptores de sangre (Ortiz, 2023).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	8. El personal es eficiente	✓	✓		
	9. El personal siempre explica los requisitos para donar, el procedimiento de donación y da recomendaciones para prevenir posibles efectos negativos tras la donación	✓	✓		
	10. El personal es amable y educado	✓	✓		
	11. El personal vela por mi bienestar en todo momento	✓	✓		
	12. El personal inspira confianza durante la donación	✓	✓		
	13. El personal responde a mis preguntas con precisión	✓	✓		
	14. Al final de la donación, el personal me mostró su gratitud	✓	✓		

Pd4.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).
Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA
 GOBIERNO REGIONAL DE SULLO
 Dr. Freddy Aguilar Fuma
 VICERRECTOR ADMINISTRATIVO DE LA UMSA

FIRMA Y SELLO DEL VALIDADOR

DNI: 40068667

Anexo 10: Validación experto 1 Instrumento 2

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor(a)(ita): Fredy Aguilar Puma

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría "Gestión de los Servicios en la Salud" de la Universidad César Vallejo, en la sede....., promoción....., aula, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **CALIDAD DE ATENCIÓN Y ACTITUD DE DONANTES EN UN CENTRO DE HEMOTERAPIA, AREQUIPA 2023** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

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

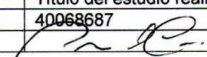
Atentamente



Obdulia Jenne Ortiz Astorga

DNI:.....29610325.....

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Fredy Aguilar Puma
Grado profesional:	Maestría () Doctor () ESPECIALIDAD
Área de formación académica:	Clínica (x) Social () Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Patología Clínica – Banco de sangre
Institución donde labora:	IREN SUR - AREQUIPA
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.
DNI:	40068687
Firma del experto:	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Escala de actitud ante la donación de sangre
Autor (a):	Çelik & Güven (2016)
Objetivo:	Medir y evaluar las actitudes de las personas hacia la donación de sangre
Administración:	Personas que donan sangre
Año:	2016
Ámbito de aplicación:	Organizaciones de salud y bancos de sangre/Investigación académica
Dimensiones:	3 dimensiones (Afectiva, Conductual y Percepción)
Confiabilidad:	0.708
Escala:	Ordinal (Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo Indecisos, Estoy de acuerdo y Totalmente de acuerdo)
Niveles o rango:	N/A
Cantidad de ítems:	24 ítems
Tiempo de aplicación:	30 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario **Calidad de atención en la donación de sangre** elaborado por Melián-Alzola & Martín-Santana, en el año 2020 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 02: Actitud de los donantes de sangre

Definición de la variable:

la actitud del donante se refiere a la predisposición favorable o desfavorable de un individuo hacia la donación de sangre. Esto incluye sus creencias, valores y emociones, así como su disposición a participar en el comportamiento de donar sangre (Çelik & Güven, 2016).

Dimensión 1: Afectiva

Definición de la dimensión:

Se refiere a los sentimientos, actitudes y vínculos afectivos que el donante experimenta en relación con la donación de sangre y su impacto en los receptores y en la sociedad en general (Çelik & Güven, 2016).


Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Responsabilidad social	1. Donar sangre es un signo de solidaridad humana.	✓	✓		
	2. Donar sangre no está permitido por motivos religiosos.	✓	✓		
	3. La persona que dona sangre se siente tranquila.	✓	✓		
	4. Donar sangre sin esperar nada a cambio es un acto de bondad.	✓	✓	✓	
	5. Donar sangre es una fuente de felicidad.	✓			
	6. Después de donar sangre, siento la felicidad de cumplir con algunos de mis deberes sociales.	✓		✓	
	7. Donar sangre aumenta la cohesión social.	✓		✓	
	8. La sangre que dono puede salvar la vida de alguien.	✓		✓	
	9. Donar sangre refuerza el sentido de la responsabilidad social.	✓		✓	
	10. El comportamiento pertinente del personal tras la donación me afecta positivamente.	✓		✓	
	11. Considero que la donación de sangre es una labor útil para la humanidad.	✓		✓	
	12. Creo que es una responsabilidad social que toda persona debe asumir.	✓		✓	



Dimensión 2: Conductual

Definición de la dimensión:
Se refiere a la presencia de ansiedad o nerviosismo experimentado por el donante antes, durante o después del proceso de donación de sangre (Çelik & Güven, 2016)..

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ansiedad	13. Tengo dudas a la hora de donar sangre porque no puedo estar seguro de que la sangre que dono llegue a quienes la necesitan.	✓	✓		
	14. Creo que la organización a la que dono sangre no entrega la sangre a quienes la necesitan.	✓	✓		
	15. La extensión del cuestionario previo a la donación hace que renuncie a donar sangre.	✓	✓		
	16. Esperar antes de donar sangre me hace desistir.	✓	✓		
	17. Antes de donar sangre, el malestar físico de otro donante antes que yo (incapacidad para encontrar una vena, sangrado excesivo...) afecta a mi donación de sangre.	✓	✓		
	18. No dono sangre por miedo al deterioro físico antes de la donación.	✓	✓		
	19. La higiene del personal, el lugar y el equipo médico influyen en mi decisión de donar sangre.	✓	✓		
	20. La destreza manual de la enfermera que me va a sacar sangre influye en mi próxima donación de sangre.	✓	✓		


 DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD AREQUIPANA
 Dr. Freddy Aguilar Puma
 MEDICO DE FAMILIA
 C.O.P. 1446 - 114 - 9530 - 9547 04

Dimensión 3: Percepción

Definición de la dimensión:

La percepción en relación a la actitud del donante de sangre se refiere a cómo los donantes interpretan y comprenden la experiencia de la donación de sangre y su importancia en el contexto de la salud y el bienestar de los receptores (Çelik & Güven, 2016).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Concepción social	21. Dono sangre porque donar sangre es una buena acción.	✓	✓		
	22. Dono sangre para obtener la bendición de alguien.	✓	✓		
	23. Los hombres deberían donar más sangre porque son más fuertes que las mujeres.	✓	✓		
	24. Conocer mi estado de salud y hacerme un análisis de sangre si no tengo seguro médico	✓	✓		

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) citados en McGartland et al. (2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaspacios.com/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

INSTITUTO REGIONAL DE APURÍCA
GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN
Dr. Freddy Apudá Puma
COORDINADOR DE MAESTROS
MAYOR DE SALA DE TALLADO CLAVIN
DNI: 400 6 8 687

Anexo 11: Validación experto 2 Instrumento 1

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor(a)(ita): Julio QUENZA ROJAS

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría "Gestión de los Servicios en la Salud" de la Universidad César Vallejo, en la sede....., promoción....., aula, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **CALIDAD DE ATENCIÓN Y ACTITUD DE DONANTES EN UN CENTRO DE HEMOTERAPIA, AREQUIPA 2023** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

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

Atentamente



Obdulia Jenne Ortiz Astorga

DNI: 29610325

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Julio Quenta Rojas
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica (x) Social () Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Patología Clínica
Institución donde labora:	HNCASE NIVEL IV - AREQUIPA
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.
DNI:	29627360
Firma del experto:	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Encuesta para evaluar la calidad de atención en la donación de sangre
Autor (a):	Melián-Alzola, L., & Martín-Santana, J. D. (2020).
Objetivo:	Obtener información sobre la percepción de los donantes respecto a la calidad de los servicios recibidos durante el proceso de donación de sangre.
Administración:	Personas que donan sangre
Año:	2020
Ámbito de aplicación:	Organizaciones de salud y bancos de sangre/Investigación académica
Dimensiones:	3 dimensiones (Seguridad, Comodidad, Eficiencia Efectividad y empatía)
Confiabilidad:	0.924
Escala:	Ordinal (Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Algo de acuerdo, De acuerdo, Muy de acuerdo, Totalmente de acuerdo)
Niveles o rango:	N/A
Cantidad de ítems:	14 ítems
Tiempo de aplicación:	30 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario **Calidad de atención en la donación de sangre** elaborado por Melián-Alzola & Martín-Santana, en el año 2020 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Calidad de atención

Definición de la variable:

la calidad de atención de un centro de hemoterapia se define como el conjunto de características y aspectos del servicio que satisfacen las necesidades y expectativas de los donantes de sangre y que están relacionados con la seguridad, la comodidad, la eficiencia, la efectividad y la empatía en todas las etapas del proceso de donación, desde la información previa hasta el seguimiento posterior a la donación (Ortiz, 2023).

Dimensión 1: Seguridad

Definición de la dimensión:

se refiere a garantizar la protección y el bienestar tanto de los donantes como de los receptores de sangre y productos sanguíneos. Implica implementar medidas y prácticas para prevenir la transmisión de enfermedades, asegurar la calidad de la sangre donada y mantener un entorno seguro durante todo el proceso de donación(Ortiz, 2023)..

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tangibilidad	1. Las instalaciones ofrecen intimidad durante la entrevista y la donación	✓	✓	✓	
	2. Las instalaciones están suficientemente limpias	✓	✓	✓	
	3. Las instalaciones son acogedoras y cómodas	✓	✓	✓	

Dimensión 2: Comodidad

Definición de la dimensión:

Se refiere a crear un entorno y una experiencia agradable y confortable para los donantes durante todo el proceso de donación (Ortiz, 2023)..

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Accesibilidad	4. El centro o lugar de donación (fijo o móvil) es accesible y de fácil acceso	✓	✓	✓	
	5. El horario de los centros o lugares de donación es conveniente	✓	✓	✓	
	6. El tiempo de espera antes de la extracción de sangre es de media hora como máximo	✓	✓	✓	
	7. La duración del proceso de donación es cómoda	✓	✓	✓	


 Dr. Julio Quevedo Rojas
 TECNÓLOGO MÉDICO
 CTMP-10342

Dimensión 3: Eficiencia Efectividad y Empatía

Definición de la dimensión:

En el campo de la donación de sangre, la eficiencia, efectividad y empatía son tres conceptos fundamentales que se buscan promover para garantizar un proceso óptimo y satisfactorio tanto para los donantes como para los receptores de sangre (Ortiz, 2023).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	8. El personal es eficiente	✓	✓	✓	
	9. El personal siempre explica los requisitos para donar, el procedimiento de donación y da recomendaciones para prevenir posibles efectos negativos tras la donación	✓	✓	✓	
	10. El personal es amable y educado	✓	✓	✓	
	11. El personal vela por mi bienestar en todo momento	✓	✓	✓	
	12. El personal inspira confianza durante la donación	✓	✓	✓	
	13. El personal responde a mis preguntas con precisión	✓	✓	✓	
	14. Al final de la donación, el personal me mostró su gratitud	✓	✓	✓	

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).
Ver: <https://www.revistaspacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.


M. Julia Olimia Rojas
TECNÓLOGO MÉDICO

FIRMA Y SELLO DEL VALIDADOR

DNI: 29627360

Anexo 12: Validación experto 2 Instrumento 2

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor(a)(ita):

..... *Julio QUENTA ROJAS*

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría "Gestión de los Servicios en la Salud" de la Universidad César Vallejo, en la sede....., promoción....., aula, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **CALIDAD DE ATENCIÓN Y ACTITUD DE DONANTES EN UN CENTRO DE HEMOTERAPIA, AREQUIPA 2023** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

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

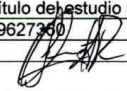
Atentamente



Obdulia Jenne Ortiz Astorga

DNI: *29610325*

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Julio Quenta Rojas
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica (x) Social () Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Patología Clínica
Institución donde labora:	HNCASE NIVEL IV - AREQUIPA
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título de estudio realizado.
DNI:	29627360
Firma del experto:	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Escala de actitud ante la donación de sangre
Autor (a):	Çelik & Güven (2016)
Objetivo:	Medir y evaluar las actitudes de las personas hacia la donación de sangre
Administración:	Personas que donan sangre
Año:	2016
Ámbito de aplicación:	Organizaciones de salud y bancos de sangre/Investigación académica
Dimensiones:	3 dimensiones (Afectiva, Conductual y Percepción)
Confiabilidad:	0.708
Escala:	Ordinal (Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo Indecisos, Estoy de acuerdo y Totalmente de acuerdo)
Niveles o rango:	N/A
Cantidad de ítems:	24 ítems
Tiempo de aplicación:	30 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario **Calidad de atención en la donación de sangre** elaborado por Melián-Alzola & Martín-Santana, en el año 2020 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 02: Actitud de los donantes de sangre

Definición de la variable:

la actitud del donante se refiere a la predisposición favorable o desfavorable de un individuo hacia la donación de sangre. Esto incluye sus creencias, valores y emociones, así como su disposición a participar en el comportamiento de donar sangre (Çelik & Güven, 2016).

Dimensión 1: Afectiva

Definición de la dimensión:

Se refiere a los sentimientos, actitudes y vínculos afectivos que el donante experimenta en relación con la donación de sangre y su impacto en los receptores y en la sociedad en general (Çelik & Güven, 2016).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Responsabilidad social	1. Donar sangre es un signo de solidaridad humana.	✓	✓	✓	
	2. Donar sangre no está permitido por motivos religiosos.	✓	✓	✓	
	3. La persona que dona sangre se siente tranquila.	✓	✓	✓	
	4. Donar sangre sin esperar nada a cambio es un acto de bondad.	✓	✓	✓	
	5. Donar sangre es una fuente de felicidad.	✓	✓	✓	
	6. Después de donar sangre, siento la felicidad de cumplir con algunos de mis deberes sociales.	✓	✓	✓	
	7. Donar sangre aumenta la cohesión social.	✓	✓	✓	
	8. La sangre que dono puede salvar la vida de alguien.	✓	✓	✓	
	9. Donar sangre refuerza el sentido de la responsabilidad social.	✓	✓	✓	
	10. El comportamiento pertinente del personal tras la donación me afecta positivamente.	✓	✓	✓	
	11. Considero que la donación de sangre es una labor útil para la humanidad.	✓	✓	✓	
	12. Creo que es una responsabilidad social que toda persona debe asumir.	✓	✓	✓	


 Mg. Julio Erena Rojas
 TECNÓLOGO MÉDICO
 CTMP. 10342

Dimensión 2: Conductual

Definición de la dimensión:

Se refiere a la presencia de ansiedad o nerviosismo experimentado por el donante antes, durante o después del proceso de donación de sangre (Çelik & Güven, 2016).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ansiedad	13. Tengo dudas a la hora de donar sangre porque no puedo estar seguro de que la sangre que dono llegue a quienes la necesitan.	✓	✓	✓	
	14. Creo que la organización a la que dono sangre no entrega la sangre a quienes la necesitan.	✓	✓	✓	
	15. La extensión del cuestionario previo a la donación hace que renuncie a donar sangre.	✓	✓	✓	
	16. Esperar antes de donar sangre me hace desistir.	✓	✓	✓	
	17. Antes de donar sangre, el malestar físico de otro donante antes que yo (incapacidad para encontrar una vena, sangrado excesivo...) afecta a mi donación de sangre.	✓	✓	✓	
	18. No dono sangre por miedo al deterioro físico antes de la donación.	✓	✓	✓	
	19. La higiene del personal, el lugar y el equipo médico influyen en mi decisión de donar sangre.	✓	✓	✓	
	20. La destreza manual de la enfermera que me va a sacar sangre influye en mi próxima donación de sangre.	✓	✓	✓	


 MSc. Atilio Quiñena Rojas
 TÉCNICO MÉDICO
 CTMP. 10342

Dimensión 3: Percepción

Definición de la dimensión:

La percepción en relación a la actitud del donante de sangre se refiere a cómo los donantes interpretan y comprenden la experiencia de la donación de sangre y su importancia en el contexto de la salud y el bienestar de los receptores (Çelik & Güven, 2016).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conceptión social	21. Dono sangre porque donar sangre es una buena acción.	✓	✓	✓	
	22. Dono sangre para obtener la bendición de alguien.	✓	✓	✓	
	23. Los hombres deberían donar más sangre porque son más fuertes que las mujeres.	✓	✓	✓	
	24. Conocer mi estado de salud y hacerme un análisis de sangre si no tengo seguro médico	✓	✓	✓	

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experiencia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaspacios.com/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.


 M. Atilio Quehria Rojas
 TÉCNICO MÉDICO
 CTMP. 10342

Anexo 13: Verificación del Grado de los Expertos según SUNEDU

18/7/23, 9:51 about:blank



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
QUENTIA ROJAS, JULIO DNI 29627360	MAESTRO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTIÓN EDUCATIVA Fecha de diploma: 21/10/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 07/03/2016 Fecha egreso: 16/12/2016	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. PERU
QUENTIA ROJAS, JULIO DNI 29627360	LICENCIADO TECNOLOGO MEDICO EN EL AREA DE LABORATORIO CLINICO Y ANATOMIA PATOLOGICA Fecha de diploma: 28/05/15 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. PERU
QUENTIA ROJAS, JULIO DNI 29627360	BACHILLER EN TECNOLOGIA MEDICA Fecha de diploma: 19/03/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. PERU

18/7/23, 9:48 about:blank



PERÚ

Ministerio de Educación

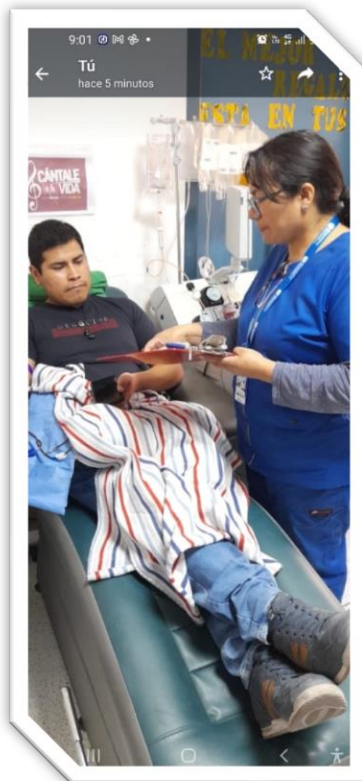
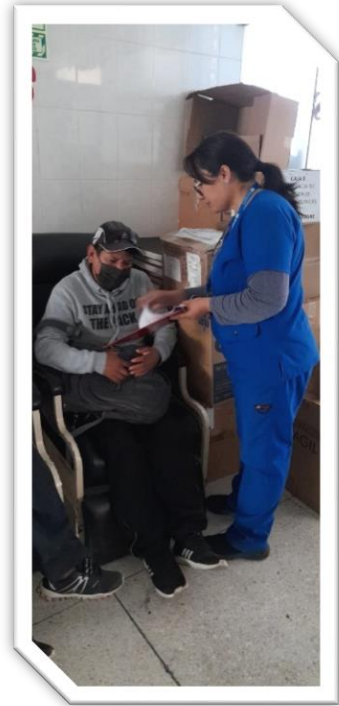
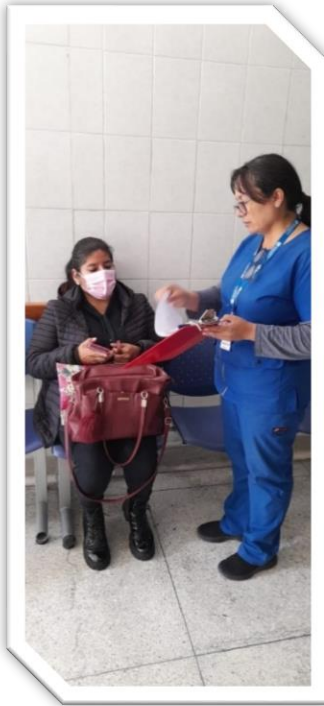
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
AGUILAR PUMA, FREDDY DNI 40068687	SEGUNDA ESPECIALIDAD DE MEDICINA FAMILIAR Fecha de diploma: 21/09/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 29/05/2007 Fecha egreso: 02/08/2010	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA PERU
AGUILAR PUMA, FREDDY DNI 40068687	SEGUNDA ESPECIALIDAD DE PATOLOGÍA CLÍNICA PATOLOGÍA CLÍNICA Fecha de diploma: 07/09/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 20/06/2014 Fecha egreso: 14/10/2017	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA PERU
AGUILAR PUMA, FREDDY DNI 40068687	MÉDICO CIRUJANO Fecha de diploma: 24/04/2003 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA PERU
AGUILAR PUMA, FREDDY DNI 40068687	BACHILLER EN MEDICINA Fecha de diploma: 24/04/2003 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA PERU

Anexo 14: Panel fotográfico





Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, LUIS ENRIQUE RAMIREZ CALDERON, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Calidad de atención y actitud de donantes en un centro de hemoterapia, Arequipa 2023", cuyo autor es ORTIZ ASTORGA OBDULIA JENNE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 26 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
LUIS ENRIQUE RAMIREZ CALDERON DNI: 06776978 ORCID: 0000-0003-3991-9746	Firmado electrónicamente por: LRAMIREZCA71 el 09-08-2023 09:44:33

Código documento Trilce: TRI - 0621678