

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE TECNOLOGÍA MÉDICA



**“INFLUENCIA DE LA SATISFACCIÓN DEL DONANTE DE SANGRE
POR REPOSICIÓN EN EL RETORNO COMO DONANTE
VOLUNTARIO, EN EL BANCO DE SANGRE DEL HOSPITAL III
DANIEL ALCIDES CARRIÓN, ESSALUD- TACNA, EN EL AÑO 2015”**

Tesis para optar el Título Profesional de:
**TECNÓLOGO MÉDICO CON MENCIÓN EN LABORATORIO CLÍNICO Y
ANATOMÍA PATOLÓGICA**

Presentada por:

Bach. MARIA FATIMA CUTIPA MERCADO

TACNA – PERÚ

2016

ÍNDICE

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	8
1.1 FUNDAMENTACIÓN	9
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	10
1.3 OBJETIVOS.....	11
1.3.1 Objetivo General.....	11
1.3.2 Objetivos Específicos	11
1.4 JUSTIFICACIÓN.	12
CAPÍTULO II: REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA.	13
2.1 ANTECEDENTES	13
2.2 MARCO TEÓRICO	21
CAPÍTULO III: HIPOTESIS, VARIABLES Y DEFINICIONES OPERACIONALES ..	36
3.1 HIPOTESIS.....	36
3.2 VARIABLES.....	36
3.3 DEFINICIONES OPERACIONALES	37
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	38
4.1 TIPO DE ESTUDIO.....	38
4.2 ÁMBITO DE ESTUDIO.....	38
4.3 POBLACIÓN Y MUESTRA	39
4.3.1 Criterios de Inclusión	39
4.3.2 Criterios de Exclusión	39
4.4 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	40
CAPÍTULO V:PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE DATOS	41
5.1 ANÁLISIS DE DATOS	41

CAPÍTULO VI: RESULTADOS.....	42
6.1 RESULTADOS	42
6.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS	75
6.3 DISCUSIÓN.....	78
6.4 CONCLUSIONES	82
6.5 RECOMENDACIONES	83
BIBLIOGRAFÍA	84
ANEXOS	87

DEDICATORIA

A Dios por permitirme llegar a este momento tan importante y especial en mi vida. Por las cosas buenas y los momentos difíciles que me han enseñado a valorarlo cada días más.

A mis amadísimos padres Pedro y Mirian que han estado a mi lado apoyándome siempre, porque sin su enorme esfuerzo y amor nada de esto sería posible.

A mi amado abuelo Mauricio, mi segundo padre, la persona que siempre estuvo orgulloso de mí y me apoyó a lo largo de mi vida.

A mi amado compañero Cristian, porque estuviste ahí cuando más lo necesite, no fue fácil, pero estuviste motivándome y apoyándome hasta donde tus alcances lo permitían.

AGRADECIMIENTOS:

Mi enorme agradecimiento a mis padres porque sin su esfuerzo y apoyo nada de esto hubiese sido posible.

A la Universidad Privada de Tacna, por ser lugar donde nos formamos y recibimos amplios conocimientos intelectuales y humanos de parte de cada docente la facultad de Ciencias de la Salud y en especial de nuestra escuela de Tecnología Médica.

Un gran y especial agradecimiento a mi asesora Mg. T.M Luisa Torres Ramos por su apoyo y dedicación, gracias a sus conocimientos que han sido muy importantes para llevar a cabo esta tesis.

Al Lic.T.M. Edwin Cuaresma Cuadros, por su gran apoyo y orientación dados.

A todos los maestros de la Escuela Profesional de Tecnología Médica, en especial a los de nuestra área de Laboratorio Clínico y Anatomía Patológica que con su motivación ayudaron a seguir y terminar esta hermosa carrera, fueron y serán un gran ejemplo a seguir.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo conocer la influencia de la satisfacción del donante de sangre por reposición en el retorno como donante voluntario en el Hospital Daniel Alcides Carrión III de Tacna, en el año 2015. Se realizó un estudio descriptivo, transversal y prospectivo. Se encuestaron a los donantes por reposición que asistieron a donar durante los meses de Octubre a Diciembre. Los datos se obtuvieron del cuestionario elaborado y validado para la respectiva investigación. Se determinó que los donantes por reposición encuestados están satisfechos ($X=47,02$) con la atención brindada por el servicio de Banco de Sangre. Mientras que también indicaron que retornarían a donar sangre de forma voluntaria (76,35%), se encontró relación entre ambas variables de estudio, con un valor Chi-cuadrado de 0,001. Se llegó a la conclusión de que los donantes por reposición al estar satisfechos con el servicio brindado, regresarían a donar sangre de manera voluntaria.

Palabras claves: satisfacción, donante de sangre por reposición, donante de sangre voluntario.

SUMMARY

This research aimed to know the influence of the blood donor satisfaction restocking in there turn as a volunteer donor in the Daniel Alcides Carrion Hospital III of Tacna, in 2015. A descriptive, cross-sectional and prospective study. They were interviewed by replacement donors attending donate during the months of October to December. The data were obtained from the questionnaire developed and validated for the investigation. It was determined that replacement donors respondents are satisfied ($X = 47.02$) with the care provided by the blood bank service. While also indicated that they would return to donate blood voluntarily (76.35%), relationship between the two study variables with a chi-square value was found 0.001. It was concluded that replacement donors to be satisfied with the service provided, return to donate blood voluntarily.

Keywords:satisfaction, restockingblooddonor, volunteerblooddonor.

INTRODUCCIÓN

En varios países, incluyendo Perú, hace falta incentivar y fomentar la donación voluntaria no remunerada en los bancos de sangre porque es la mejor manera de garantizar la seguridad de la sangre, ya que según la Organización Mundial de la Salud (OMS) los donantes voluntarios por motivos altruistas presentan menor prevalencia de VIH, virus de la hepatitis y otras infecciones transmitidas por la sangre que quienes donan sangre para familiares o a cambio de algún pago, debido a que a estos últimos se les considera como donación menos segura porque intervienen compromisos que pueden llevar a la persona a omitir información importante durante la entrevista con el médico.¹¹

Según el Programa Nacional de Hemoterapia y Bancos de Sangre (PRONAHEBAS) entidad que supervisa y evalúa el funcionamiento de la Red de Centros de Hemoterapia y Bancos de Sangre, la donación de sangre de tipo voluntaria o altruista en nuestro país es muy reducida. Sólo el 0.5% de la población dona sangre y de este segmento, cerca de un 5% aporta voluntariamente, siendo la donación por reposición la principal fuente de abastecimiento de sangre (95%).¹²

En este contexto, se realizó un estudio en donantes por reposición o compromiso, el propósito fue evaluar la satisfacción de este tipo de donantes durante el proceso de donación, el posible retorno del mismo de manera voluntaria y la relación que existe entre ambas. Se utilizó como herramienta un cuestionario que se aplicó de forma individual y anónima, terminada la extracción de la unidad de sangre; durante un período de tres meses a todos los donantes que asistieron al Banco de Sangre del Hospital III Daniel Alcides Carrión, EsSalud – Tacna, en el año 2015.

La información recolectada se registró y tabuló en el programa SPSS para hacer el respectivo análisis estadístico con la prueba de Chi-Cuadrado. La presentación de análisis de datos generados por los cuestionarios, se obtuvo por medio un modelo estadístico (análisis de gráficas circulares, tablas, porcentajes).

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 FUNDAMENTACIÓN

Se ha visto desde la antigüedad que distintos pueblos y culturas han atribuido a la sangre innumerables propiedades al considerarla como un elemento vital y mágico, tanto así que le otorgaron la vieja expresión de “elixir de la vida”, muy descriptiva y que goza de significados religiosos, patrióticos y místicos.

Su importancia radica en que hasta el día de hoy los derivados de la sangre no se pueden fabricar, y que cada vez aumenta más la demanda de componentes sanguíneos necesarios para restaurar la salud y en muchos casos salvar la vida, siendo la donación de sangre la única manera en la que se puede obtener.

Según cifras de la OMS, las donaciones por 1000 habitantes; que también reflejan la disponibilidad general de sangre en un país; son muy variables, y la menor disponibilidad corresponde a los países en transición y en desarrollo. La tasa media de donaciones fue de 38,1/1000 habitantes (entre 4,92 y 68,01) en los países desarrollados, de 7,5 (entre 1,07 y 35,18) en los países en transición, y de 2,3 (entre 0,40 y 7,46) en los países en desarrollo.

En América Latina y el Caribe, poco más del 45% de las aproximadamente 9,2 millones de unidades de sangre recolectadas en 2014 para transfusiones provino de donantes voluntarios, mientras que casi el 55% restante fue por reposición, lo que fuerza a las personas a dar sangre con urgencia cuando algún familiar o allegado lo requiere; caso muy similar al visto en nuestro país por parte del PRONAHEBAS¹⁷, donde sólo el 0.5% de la población dona sangre y de este segmento, cerca de un 5% aporta voluntariamente, siendo la donación por reposición la principal fuente de abastecimiento de sangre (95%).¹²

Por otro lado la OMS también indica que los donantes voluntarios por motivos altruistas presentan menor prevalencia del virus de inmunodeficiencia adquirida (VIH), virus de la hepatitis y otras infecciones transmitidas por la sangre, que

quienes donan sangre para familiares o a cambio de alguna remuneración, debido a que a estos últimos se les considera como donación menos segura porque intervienen compromisos que pueden llevar a la persona a omitir información importante durante la entrevista de selección para calificar como donante de sangre.

Según más cifras obtenidas por esta Organización¹¹, se evidencia que las donaciones de sangre voluntarias se mantienen o disminuyen ocasionando que las necesidades de abastecimiento de sangre no sean las adecuadas y que las donaciones por reposición aumenten, elevando con ello los resultados positivos para infecciones por transmisión sanguínea. Sabiendo que la mayoría de los donantes de sangre en nuestro país son por reposición, se buscó utilizar esta situación y conocer si este tipo de donantes se pueden convertir en donantes voluntarios; esto se llevó a cabo conociendo la satisfacción de los donantes por reposición y si ésta, tiene que ver con el retorno del donante de sangre en forma voluntaria, teniendo como referencia el estudio de Martin y Beerli (2012); que manifiesta que: “En un entorno bien iluminado, limpio y cómodo, una buena apariencia del personal, un trato cortés y amable con los donantes y una atención precisa y puntual pueden ser muy importantes para transmitir al donante la confianza y la seguridad que se requieren para que se produzca la repetición de la donación.”³

Al conocer la influencia de la satisfacción de los donantes por reposición en su retorno como donante voluntario, se espera que mejorando el entorno donde el donante realiza la donación, aumente la cantidad de donantes voluntarios y mejore la calidad de las unidades de sangre.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Tiene influencia la satisfacción del donante de sangre por reposición en el retorno como donante voluntario, en el Banco de Sangre del Hospital III Daniel Alcides Carrión, EsSalud - Tacna, en el año 2015?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Determinar la influencia de la satisfacción del donante de sangre por reposición en el retorno como donante voluntario, en el Banco de Sangre del Hospital III Daniel Alcides Carrión, EsSalud - Tacna, en el año 2015.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Evaluar la satisfacción de los donantes de sangre por reposición, en el Banco de Sangre del Hospital III Daniel Alcides Carrión, EsSalud - Tacna, en el año 2015.
- Conocer si hay retorno del donante de sangre por reposición como donante de sangre voluntario, en el Banco de Sangre del Hospital III Daniel Alcides Carrión, EsSalud - Tacna, en el año 2015.

1.4 JUSTIFICACIÓN

La donación de sangre es una cultura de conciencia que poco se ha trabajado en nuestra sociedad, por lo que se observa que los índices de donación de sangre voluntaria en el mundo son muy bajos a pesar de realizar muchos esfuerzos.

Es lo que se ha observado en el Banco de Sangre del Hospital III Daniel Alcides Carrión de Tacna, donde la mayoría de los donantes de sangre son por reposición, es decir, familiares, amigos y/o allegados de algún paciente hospitalizado que requiere unidades de sangre y que por ello realizan la donación para, como dice su nombre “reponer” las unidades de sangre que utilizó el paciente; esto es corroborado por las cifras obtenidas de las estadísticas realizadas por el Banco de Sangre de este hospital, donde se indica que en el año 2013 se atendieron 1912 donantes de los cuales el 98.9% fueron donantes por reposición y sólo el 1.1% donantes voluntarios, mientras que en el 2014 se atendieron 1676 donantes, de los cuales el 98.1% fueron donantes por reposición y solamente el 1.9% fueron voluntarios, teniendo en cuenta que ese mínimo porcentaje de donantes voluntarios se obtuvo mediante las campañas de donación de sangre realizadas por tal servicio.

Los bajos porcentajes de donación voluntaria pueden deberse a que la mayoría los bancos de sangre centran sus labores en estrategias de promoción de la donación y fidelización de donantes de sangre; pero realmente no han tenido en cuenta la opinión del donante, sus necesidades y expectativas para que así mismo estas se puedan convertir en oportunidades de mejora hacia la creación de una cultura sólida de donación voluntaria de sangre.

Por este motivo es necesario realizar un estudio con el propósito de evaluar la influencia que tiene la satisfacción del donante de sangre por reposición sobre su posible retorno como donante voluntario, en el Banco de Sangre del Hospital III Daniel Alcides Carrión, EsSalud- Tacna, en el año 2015.

CAPITULO II

REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

2.1 ANTECEDENTES

2.1.1 Investigaciones directamente relacionadas al estudio

1. [Ambriz Fernández, Raúl y Colaboradores] [Implementación de estándares del tiempo de espera en el proceso de donación de sangre] [México] [2010]

Ambriz y colaboradores indican que la población de donadores en su unidad es cercana a 85,000 por año, de los cuales el 90% son de sangre total y el 10% restante corresponde a donadores de aféresis de plaquetas, donadores de fenotipos especiales y de donación voluntaria. La muestra considerada fue de 1,118 donadores atendidos, 518 de sangre total y 138 de aféresis de plaquetas. Los resultados indicaron que en el 68% de los donadores, el tiempo total de espera para la sangre total fue de 89 ± 19 minutos y para la aféresis de plaquetas de 153 ± 30 minutos. Como conclusión se indica que la duración del proceso de donación influye en la disposición de los donadores para regresar a donar en el futuro; por este motivo es necesario el uso continuo de los estándares de tiempos de espera para mejorar su satisfacción. Garantizar la calidad depende del diseño de un sistema adecuado a las particularidades de cada caso y del monitoreo eficiente del desempeño de ese sistema.¹

2. [Pedraza Aguazaco, Jenny Carolina][Calidad en la atención al donante de sangre y su impacto en la captación de unidades][Colombia][2014]

Pedraza indica que la atención al cliente es la base del éxito de toda organización y para los bancos de sangre es un factor importante que

¹Ambriz Fernández, Raúl; Portillo López, María Luisa; Rivera López, Roberto; D'Artote García, Ana Luisa. Implementación de estándares del tiempo de espera en el proceso de donación de sangre. Revista de Asociación Mexicana de Medicina Transfusional. Vol. 3 N°1. México. 2010.

fomenta la fidelización. Por lo cual se busca destacar la importancia de la calidad en la atención al donante, que más que un cliente es la razón de ser de los Bancos de sangre y que requiere de una atención de calidad que cumpla con sus expectativas y sea capaz de motivarlo. Se realizó una investigación aplicada descriptiva de campo, a través de encuestas realizadas a donantes en un Banco de Sangre de la ciudad de Bogotá D.C y con la cual se pretende obtener información relacionada con la calidad de la atención que el donante percibe y definir su impacto en la captación de unidades de sangre, con el fin de poder determinar falencias y convertirlas en estrategias de motivación, fortaleciendo la cultura de donación voluntaria y altruista de sangre.²

3. [Martín-Santana, Josefa y Colaborador] [¿Cómo conseguir la repetición y la prescripción de la donación de sangre entre los donantes actuales?][España] [2012]

Martin y Beerli llevaron a cabo un trabajo de modelo explicativo de la recomendación de donar sangre a amigos y familiares por parte de los donantes actuales. En este modelo se plantean como antecedentes directos la satisfacción y la intención de volver a donar, y como antecedentes indirectos la calidad percibida en el proceso de donación y la existencia de inhibidores. Los resultados muestran que: a) la calidad percibida influye positivamente en la satisfacción e intención de volver a donar; b) la intención de volver a donar depende positivamente de la satisfacción, pero negativamente de la existencia de inhibidores internos y externos; finalmente, c) la recomendación de donar depende de la satisfacción del donante y de su intención de volverlo a hacer, siendo este último factor el que más influye. Al mismo tiempo, hemos contrastado

² Pedraza Aguazaco, Jenny Carolina. Calidad en la atención al donante de sangre y su impacto en la captación de unidades. Colombia. 2014.

que el modelo no varía en función de que se trate de un donante nuevo o un repetido.³

4. [Castillo Paez, Derly Lizbeth y Colaborador] [Grado de satisfacción en los donantes y la intención de una futura donación en el Banco de Sangre del Instituto Nacional de Cancerología][Colombia][2009]

Castillo y Gutiérrez realizaron este estudio descriptivo en donantes voluntarios de primera vez, donantes voluntarios repetitivos, donantes por reposición o compromiso, el propósito fue evaluar la relación entre la satisfacción de los donantes, el proceso de donación y el efecto de ambos en la intención de regresar. Se utilizó como herramienta una encuesta terminada la flebotomía, de forma individual, durante un período de tres meses. Se aplicó inicialmente a 1 de cada 7 donantes que asistían al Banco de Sangre, pero luego de observar el número de donantes que ingresaban al Instituto durante el primer mes fue bajo, se decidió ajustar el intervalo de frecuencia, aplicándose a 1 de cada 3 donantes. Los puntos que se evaluaron en la encuesta, fueron los siguientes: factores que lo motivaron a donar, la experiencia que acabo de realizar con la extracción de la sangre, servicio y atención al donante, el tiempo de espera, trato del personal que lo atendió, comodidad durante y después de la donación, horario de apertura y cierre, la inserción de la aguja, lo cual nos permitió determinar que piensan los donantes, creen y perciben acerca de la donación.⁴

5. [Aldamiz-Echevarria, Covadonga y Colaborador] [Modelo de comportamiento de los donantes de sangre y estrategias de marketing para retenerles y atraerles] [España][2014]

³Martín-Santana, Josefa D. y Beerli-Palacio, Asunción. ¿Cómo conseguir la repetición y la prescripción de la donación de sangre entre los donantes actuales?. Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa. España, 2012.

⁴Castillo Paez, Derly Lizbeth; Gutiérrez Pabon, Alba Patricia. Grado de satisfacción en los donantes y la intención de una futura donación en el Banco de Sangre del Instituto Nacional de Cancerología. Colombia. 2009.

Aldamiz y Aguirre analizaron y han propuesto un modelo teórico que describa las decisiones de los donantes de sangre para ayudar al personal que trabaja en los bancos de sangre (enfermeras y otros) en sus esfuerzos para captar y fidelizar a los donantes; se hizo un análisis de varios estudios sobre las motivaciones para donar sangre en España durante los últimos seis años, estudio de la bibliografía sobre el tema, experiencia de las autoras durante los últimos 25 años en más de 15 organizaciones no gubernamentales con diferentes niveles de responsabilidad, sus experiencias como donantes de sangre y las entrevistas informales desarrolladas durante esos 25 años. Se propone un modelo con diferentes factores internos y externos que influyen en la donación de sangre, así como las diferentes etapas del proceso de toma de decisiones. Se concluyó en que el conocimiento del proceso de donación permite desarrollar estrategias de marketing que ayudan a incrementar tanto los donantes como las donaciones.⁵

2.1.2 Otros estudios

6. [Pichardo Martínez, María de Jesús y Colaborador] [Estrategias en el reclutamiento de donadores de sangre voluntarios en el Banco Central de Sangre Centro Médico Nacional «La Raza» del Instituto Mexicano del Seguro Social][México] [2011]

Pichardo y colaboradores hicieron en México un estudio sobre la donación voluntaria que se hizo imperativa a raíz de la emergencia del Virus de Inmunodeficiencia Humana a mediados de la década de los ochenta del siglo pasado, con la modificación a la normatividad aplicable a los bancos de sangre. Después de 20 años de distancia, la donación voluntaria aún no es una realidad: menos del 3% de un millón setecientos mil donaciones anuales es de donación voluntaria o altruista. En este

⁵Aldamiz-Echevarria, Covadonga; Aguirre-Garcia, Maria Soledad. Modelo de comportamiento de los donantes de sangre y estrategias de marketing para retenerles y atraerles. Revista Latino-Americana de Enfermagem. Vol.22 N°.3.España. 2014.

artículo se abordan los aspectos legales y sociales que se enfrentan, así como las estrategias desarrolladas en el Banco Central de Sangre del Centro Médico Nacional «La Raza» del Instituto Mexicano del Seguro Social desde 1981, año en que inicia con un Programa de Donación Altruista y que probablemente sea el más antiguo entre los bancos de sangre del país.⁶

7. [Lechuga Quiñones, Angélica María y Colaboradores] [Actitudes, valores y conocimientos de quienes acuden a donar sangre en la ciudad de Durango, México][México][2010]

Lechuga y Colaboradores llevaron a cabo un estudio descriptivo con el objetivo de conocer las actitudes, valores y conocimientos que están presentes en las personas que acudieron a donar sangre. Se hizo firmar un consentimiento informado a los participantes que asistieron con la intención de donar sangre, un cuestionario diseñado con 51 preguntas, que expresaron datos sociodemográficos, actitudes, valores, además de los conocimientos sobre la importancia de la donación de sangre, lo que piensan al respecto y las sugerencias para que existan más donadores. Los resultados indicaron que la mediana de la edad fue de 28 años, 77% de hombres y 23% mujeres, 48% refirieron estar casados(as) y 39.5% estar solteros(as). 87% refirieron profesar la religión católica. 55% de los donantes del estudio mencionaban ya haber donado sangre con anterioridad, mientras que el 45% no tenían este antecedente. 59% de la población sabe que no arriesga la salud cuando se dona este vital líquido, quienes manifestaron confiar en el personal que atiende el proceso de donación 74% y 86% tiene seguridad que los equipos usados para la recolección, manejo y estudio de la sangre, así como el uso que se dará a la misma. La sugerencia de los donantes para que haya más donadores fue: realizar una mayor difusión fomentando la donación de sangre a

⁶Pichardo Martínez, María de Jesús; Malagón Martínez, Araceli. Estrategias en el reclutamiento de donadores de sangre voluntarios en el Banco Central de Sangre Centro Médico Nacional «La Raza» del Instituto Mexicano del Seguro Social. Revista Mexicana de Medicina Transfusional. Vol. 4 N° 2. México. 2011.

través de campañas informativas en todos los niveles educativos y los diferentes medios de comunicación.⁷

8. [Cruz Bermúdez, Harold Fabián y Colaboradores][Visión de los programas de promoción de la donación de sangre voluntaria y altruista: “una política conceptual integral”][Colombia] [2012.]

Cruz y colaboradores han realizado aproximaciones en relación con el procesamiento de componentes sanguíneos en el mundo; la promoción de la donación voluntaria y altruista surge desde hace varios años como una alternativa para los bancos de sangre relacionada con el reclutamiento de sujetos potencialmente donantes de sangre. En Colombia existen varios tipos de reclutamiento de donantes encontrándose donantes voluntarios, donantes por reposición o dirigidos y donaciones autólogas. La selección de donantes de sangre, voluntarios y altruistas, es la medida que ha tenido mayor impacto sobre la seguridad de la sangre, procedimiento adjudicado al profesional de enfermería, bacteriología y medicina según lo establece el Decreto 1571 del 12 de Agosto de 1993 en Colombia. La idealización de donantes se debe hacer a partir de los principales limitantes del proceso, los cuales en la actualidad se basan en la formación del profesional y el conocimiento de la población. En la actualidad, en la mayoría de los Bancos de Sangre, para el profesional de enfermería responsable del proceso de selección y dirección de programas de promoción de la donación, se hace necesario conocer información acerca de éste proceso y sus limitantes.⁸

⁷Lechuga Quiñones, Angélica María; Valles Lizardo, José Angé; Martínez Estrada, Sergio; Terrones González, Alberto; La llave León, Osmel. Actitudes, valores y conocimientos de quienes acuden a donar sangre en la ciudad de Durango, México. Revista Enlaces Académicos Vol.3 N°2. México. 2010.

⁸Cruz Bermúdez, Harold Fabián; Moreno Collazos, Jorge Enrique; Angarita Fonseca, Adriana; Calderón Serrano, Claudia Yaneth. Visión de los programas de promoción de la donación de sangre voluntaria y altruista: “una política conceptual integral”. Revista Colombiana de Enfermería. Vol.7 N°7. Colombia. 2012.

9. [CruzBermúdez, Harold Fabián y Colaboradores][Aspectos motivacionales de donantes voluntarios de sangre en un móvil de recolección de la ciudad de Bogotá, Colombia][Colombia] [2012]

Cruz y colaboradores llevaron a cabo un estudio con el objetivo de establecer los principales motivos para la donación voluntaria en una población que asistió a un punto de recolección. Se diseñó un estudio transversal descriptivo en una muestra de 500 adultos. La recolección de la información, se realizó aplicando una encuesta. Las variables recolectadas en el estudio fueron edad, sexo, estrato socio-económico, lugar de residencia en los últimos cinco años y principal motivo para donar sangre. Se realizó un análisis descriptivo y uno bivariado, aplicando la prueba chi². Los resultados indicaron que los principales motivos de la población donante fueron la promoción de la donación (18% IC95% 14,7-21,7) y salvar vidas (14,4% IC95% 11,4- 17,8). Las personas de 25 años o más, donan sangre en mayor proporción por salvar vidas (27,7%), mientras que, los menores de 25 años lo hacen principalmente como hábito saludable (26,9%). Las personas de nivel de estrato socio-económico I y II donan motivados, principalmente, por la promoción de la donación (33,0%), mientras que las de estratos III, IV y V lo hacen por salvar vidas (38,4%). En conclusión la población de estudio tiene información clara sobre los aspectos que los motivan a realizar la donación voluntaria y altruista, como la promoción de la donación, salvar vidas, entre otras.⁹

10. [Cruz Bermúdez, Harold Fabián y Colaboradores] [Imaginario social de donantes voluntarios de sangre en un punto fijo de recolección][Colombia][2011]

⁹Cruz Bermúdez, Harold Fabián; Moreno, Jorge Enrique; Fonseca, Adriana Angarita; Calderón Serrano, Claudia Yaneth; Restrepo Sierra, Mónica Patricia. Aspectos motivacionales de donantes voluntarios de sangre en un móvil de recolección de la ciudad de Bogotá, Colombia. Revista de la Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales. Vol.5 N°1. Colombia. 2012.

Cruz y colaboradores llevaron a cabo un estudio que se realizó con el fin de establecer los principales imaginarios sociales relacionados con la donación voluntaria de sangre. Fue un estudio trasversal descriptivo en una muestra de 100 adultos. La recolección de la información se obtuvo aplicando una encuesta mediante entrevista durante el periodo de julio a diciembre. Las variables fueron: edad, sexo, procedencia, estrato socioeconómico, nivel educativo y principal imaginario relacionado con la donación de sangre. Se realizó un análisis descriptivo; para el que se utilizó un software. Los resultados indicaron que el principal imaginario de las mujeres fue “subir de peso” con el 70,59%, mientras que para los hombres fue “La sangre es comercializada” con un 36.36%. La edad descrita en el estudio y los aspectos socioculturales se comportan según lo determinado; los imaginarios sociales los establece principalmente el sexo femenino con el aumento de peso. Se concluyó con que los imaginarios sociales hacen que los sujetos tengan una mayor predisposición negativa hacia la donación voluntaria de sangre.¹⁰

¹⁰Cruz Bermúdez, Harold Fabián; Moreno Collazos, Jorge Enrique; Angarita Fonseca, Adriana; Calderón Serrano, Claudia Yaneth; Martínez Fonseca, Silvia Inés; Restrepo, Mónica. Imaginarios sociales de donantes voluntarios de sangre en un punto fijo de recolección. Revista Investigaciones Andina. Vol.13 N°23. Colombia. 2011.

2.2 MARCO TEÓRICO

Desde la época de la Segunda Guerra Mundial, se informa continua, adecuada y oportunamente la necesidad de la donación voluntaria de sangre por parte de sus habitantes, esto sigue siendo necesario; hasta el punto de que, en ocasiones, la sangre se considera el «elixir de la vida» y de ella dependen muchas vidas. Si tenemos en cuenta que: a) la sangre todavía no puede ser producida artificialmente, b) algunos de los componentes de la sangre solo pueden ser almacenados por un período de tiempo relativamente corto, c) la donación de sangre es invasiva, d) la donación de sangre es un sector sumamente regulado y e) la cantidad de personas que puede donar sangre es limitada, analizar el comportamiento de los donantes de sangre es necesario para disponer de una base de datos amplia y constante que satisfaga la demanda creciente de sangre.³

En datos a nivel mundial se sabe que las tasas de donación siguen siendo inferiores al 1% de la población (el mínimo necesario para atender las necesidades básicas de un país) en 73 países, 71 de los cuales son países en desarrollo o en transición. En 42 países los donantes voluntarios no remunerados, que son la fuente más segura, aportaron menos del 25% de las donaciones.⁶

2.2.1 Donación de Sangre a Nivel Mundial

En el mundo se recogen alrededor de 108 millones de unidades de sangre, más de la mitad de ellas en los países de altos ingresos, donde vive el 18% de la población mundial.

En los cerca de 10 000 centros de donación de sangre repartidos en 168 países que notifican sus cifras, se recogen 83 millones de donaciones. El número de donaciones en estos centros de sangre varía según la renta. El promedio anual por centro es de 3100 donaciones en los países de bajos y medios ingresos y de 15 000 en los países de ingresos altos.

Existen marcadas diferencias en el nivel de acceso a la sangre entre los países de ingresos altos y los de ingresos bajos. Para conocer la disponibilidad general de sangre en un país se puede utilizar como indicador la tasa de donación de sangre completa. Esta tasa es de 36,8 donaciones por cada 1000 habitantes en los países de ingresos altos, 11,7 en los de ingresos medios y 3,9 en los de ingresos bajos.

Según los datos disponibles, 75 países recogen menos de 10 donaciones por cada 1000 habitantes; de ellos, 40 se encuentran en la región de África, ocho en las Américas, siete en la Región del Mediterráneo Oriental, seis en Europa, seis en Asia Sudoriental y ocho en el Pacífico Occidental; todos estos países tienen unos ingresos bajos o medios.

a) Donación voluntaria de sangre en el mundo

De acuerdo con los datos recogidos por la OMS, se han registrado aumentos significativos de las donaciones de sangre voluntarias no remuneradas en los países de ingresos bajos y medios:

- ✚ En 2011, de 9,3 millones de unidades de sangre recolectadas en América Latina y el Caribe, 3,8 millones. Sólo el 41% de los donantes de América Latina son voluntarios no remunerados ni de reposición, mientras que en el Caribe ese porcentaje asciende a 56%.¹⁶
- ✚ Según la información aportada por 162 países, entre 2004 y 2012 se registró un aumento de 8,6 millones en las unidades donadas por donantes voluntarios no remunerados. El mayor incremento de este grupo de donantes se produjo en el Asia Sudoriental (el 78%) y África (el 51%), mientras que el aumento más acusado en cifras absolutas se registró en el Pacífico Occidental.
- ✚ Setenta y tres países extraen más del 90% de su suministro de sangre de donantes voluntarios no remunerados (38 países de ingresos altos, 26 países de ingresos medios y 9 países de bajos

ingresos). De ellos, 60 países obtienen el 100% del suministro (o más del 99%) de donantes voluntarios no remunerados.

- ✚ En 72 países, más del 50% del suministro de sangre sigue dependiendo de las donaciones de familiares o allegados y de donantes remunerados (8 países de ingresos altos, 48 de ingresos medios y 16 de bajos ingresos).

- ✚ En 2012 se siguieron recogiendo donaciones remuneradas en 25 países, que totalizaron cerca de un millón y medio de donaciones.¹¹

b) Donación voluntaria de sangre en el Perú

Fue en Diciembre de 1943 que en el Perú la Cruz Roja Peruana fundó el primer banco de sangre en el Hospital Dos de Mayo oficialmente en el país la Hemoterapia, es así que por muchos años la donación voluntaria de sangre estuvo a cargo de la Cruz Roja, pero a fines de la década de los años 1970 ésta actividad fue descontinuada por ésta entidad.

Es a partir de la promulgación de la ley N° 26454 en el año 1995, en donde se declara de orden público y de interés nacional la obtención, donación, conservación y transfusión de sangre humana y se retoma la problemática sobre la donación voluntaria de sangre en el Perú. Es así que a partir del año 1998 se inician las campañas de donación voluntaria de sangre en las diferentes instituciones tanto públicas como privadas, iniciando así un proceso de sensibilización en la población.

Teniendo en consideración que el índice sugerido por OMS-OPS para asegurar un suministro adecuado de sangre para un país, es igual al 2% de la población total, los requerimientos para nuestro país son de 520,000 unidades de sangre por año.

Mantener el 100% del stock de sangre de los servicios transfusionales con sangre proveniente de donantes voluntarios fidelizados, es el ideal de todo Centro de Hemoterapia y Banco de Sangre que se precie de brindar sangre de calidad y de bajo riesgo de infección. En el Perú el porcentaje de sangre almacenada en los servicios transfusionales, provenientes de donantes voluntarios se ha mantenido históricamente en cifras porcentualmente bajas, llegando ésta a 4,85% en el año 2005, cifra muy reducida si nos comparamos con otros países de la Región y con los estándares internacionales que sugieren mantener éstas en niveles mayores al 50%.¹⁵

Los datos del Ministerio de Salud (MINSA) indican que solo 5 de cada 100 peruanos donan sangre y de ellos el 0,5% lo hace voluntariamente. El MINSA necesita 600 mil unidades de sangre cada año, pero en el 2013 solo se recolectó 185 mil.¹⁷

2.2.2 Bancos de Sangre en el Perú

En el Perú existen actualmente 225 Bancos de Sangre, que se clasifican según su nivel de complejidad y capacidad resolutive, los Centros de Hemoterapia y Bancos de Sangre en el Perú se encuentran categorizados como:

a) Centros de Hemoterapia y Banco de Sangre Tipo I (CH-BS I)

Son los establecimientos que brindan servicios de menor complejidad y capacidad resolutive. Dependen técnica y administrativamente de instituciones médicas o asistenciales, públicas o privadas.

Son competentes para la recepción, almacenamiento y transfusión de sangre y hemocomponentes, provenientes de un Centro de Hemoterapia y Banco de Sangre Tipo II, en el marco de un convenio entre partes. Promueven y participan activamente en la promoción de la donación voluntaria de sangre, con el objetivo de

mantener stocks de sangre 100% provenientes de donantes voluntarios.

b) Centros de Hemoterapia y Banco de Sangre Tipo II (CH-BS II)

Son los establecimientos que brindan servicios de mayor complejidad y capacidad resolutive. Dependen técnica y administrativamente de instituciones médicas o asistenciales, públicas o privadas, o las Direcciones de Salud o Direcciones Regionales de Salud o Gerencias Regionales de Salud y sus instalaciones pueden ser internas o externas al establecimiento de salud.

Son competentes para la captación, identificación, entrevista al postulante, selección, examen físico, obtención, donación, preparación, realización de las pruebas inmunohematológicas, la extracción, fraccionamiento, tamizaje, control, conservación, transfusión y suministro de sangre humana, componentes y derivados.

Proveen de unidades de sangre tamizadas con el Sello de Calidad del Programa Nacional de Hemoterapia y Bancos de Sangre-PRONAHEBAS a los Centros de Hemoterapia y Bancos de Sangre Tipo I, en el marco de un convenio entre partes.

Promueven y participan activamente en la promoción de la donación voluntaria de sangre, con el objetivo de mantener stocks de sangre 100% provenientes de donantes voluntarios.¹²

2.2.2 El donante de sangre

El donante de sangre, tras el proceso de donación, y a partir de la base de los estímulos que ha percibido durante el mismo, se forma un juicio global del centro de donación en el que ha efectuado la donación.

a. Tipos de donante de sangre, según la Organización Mundial de la Salud

 Donante voluntario no remunerado

Son personas cuya única intención es salvar la vida de alguien, sin ninguna retribución, cumplen con las siguientes ventajas:

- Al no estar obligados, suelen cumplir con los criterios de donación de sangre segura.
- Están dispuestos a donar sangre con regularidad lo que permite el abastecimiento adecuado de los bancos de sangre.
- En general no padecen infecciones transmisibles.
- Suelen responder a llamadas de donantes durante las emergencias (FICR, 2006).

Es en ese marco que por resolución la Organización Panamericana de la Salud expresa que debe ser una tarea de todos los países la promoción de sangre segura a partir de donaciones voluntarias altruistas y frecuentes y que éste sea un indicador de desarrollo humano.

 Donante por reposición

Constituyen el porcentaje más elevado del total de donantes, son familiares o amigos que donan sangre al no existir donantes voluntarios. Existen algunas desventajas a este respecto como que los familiares fuera del estrés por el que cursan, deben preocuparse en conseguir donadores de sangre, por otro lado el familiar se puede sentir obligado a donar sangre y debido a que se encuentra vigilado puede omitir datos que sean positivos para enfermedades infecciosas.

Donante remunerado

Son los que reciben retribución, puede ser monetario o de otra índole como pago por la sangre. Esta sangre no es idónea, debido a que las personas que realizan esta práctica generalmente pertenecen a niveles socioeconómicos deprimidos, existe una gran probabilidad de que sean personas con niveles de desnutrición o incluso portadores de enfermedades infecciosas; además por ser donadores habituales puede ser que realicen esta práctica con mucha más frecuencia de la aconsejada causando daño tanto al receptor como al donador, y por último esta práctica impide que personas de bajos recursos tengan acceso a este servicio.¹⁵

2.2.3 La donación de sangre

La donación de sangre, consiste en extraer una cantidad de 400 a 500 mL de esta, directamente de la vena del donante, a una bolsa múltiple de plástico que contiene anticoagulante y soluciones nutrientes. Los donantes tienen que realizar primero una entrevista de selección para descartar problemas graves de salud, sobre todo que exista alguna posibilidad de contagio. Se trata de evitar enfermedades infecciosas como la hepatitis, la sífilis o el SIDA; después con un pequeño pinchazo se descarta que el donante tenga anemia y luego se procede a la extracción de una unidad, es decir 450 cm³ de sangre, luego confirmar que la sangre donada esté libre de infecciones y pueda ser utilizada sin complicaciones. Los hombres pueden donar cuatro veces al año y las mujeres tres, debido a que suelen tener más problemas de insuficiencia ferrosa.

El proceso de donación puede dividirse en cuatro fases, según la Sociedad Peruana de Hemoterapia y Bancos de Sangre¹⁸:

a) Recogida de datos del donante

El primer paso es que su donación sea adecuadamente registrada e identificada. Para ello, es necesario que usted nos facilite su nombre, apellidos, domicilio y teléfono además de aportar el DNI o en su defecto su pasaporte o documento oficial que le identifique, para atestiguar su identidad. El tratamiento de sus datos personales es absolutamente confidencial y tiene como finalidad gestionar su donación de sangre.

b) Historia y exploración médica

El personal médico o de enfermería le tomará la tensión arterial y medirá los niveles de hemoglobina en una pequeña muestra de sangre extraída mediante un leve pinchazo efectuado con una lanceta desechable, estéril y de uso único, en uno de los dedos de la mano. Si los niveles de hemoglobina son los adecuados y determinan que no tiene usted anemia podrá donar después de contestar un cuestionario confidencial sobre su historial médico. Este cuestionario tiene como fin garantizar que la donación es segura para usted y para el paciente que va a recibir su sangre.

c) Donación de Sangre propiamente dicha realizada por el personal de enfermería

Después de desinfectar cuidadosamente la zona anterior del brazo donde la enfermera colocará la aguja estéril, de uso único y desechable, su sangre pasará a la bolsa de extracción. Tan sólo notará al principio un leve pinchazo. La donación durará entre 5 y 10 minutos y el volumen extraído será aproximadamente de unos 450 ml de sangre. Una persona puede tener entre 4.5 a 6 litros de sangre por tanto es una pequeña cantidad la que se dona y ésta se recupera rápidamente.

Dado que en todo momento se emplea material estéril, de uso único y desechable no existe riesgo alguno de contraer ninguna enfermedad durante la donación de sangre.

d) Breve descanso y refrigerio

El último paso pero no el menos importante consiste en descansar en la sala de refrigerio al menos 15 minutos, ofrecerle una bebida y algún alimento ligero antes de reanudar su actividad normal. Es importante beber muchos líquidos durante las 24 horas siguientes a la donación sangre especialmente en verano.¹⁸

2.2.4 Calidad en la donación de sangre

Andaleeb y Basu (1995) afirman que un entorno bien iluminado, limpio y cómodo, una buena apariencia del personal, un trato cortés y amable con los donantes y una atención precisa y puntual pueden ser muy importantes para transmitir al donante la confianza y la seguridad que se requieren para que se produzca la repetición de la donación. En los trabajos de Devine et al. (2007) y Ringwald et al. (2010) se establecen los factores que estimulan la donación de sangre y los frenos hacia la misma en el marco de los centros de donación. Como factores motivadores señalan la necesidad de que los donantes se sientan apreciados y que se lleven la impresión de que el personal está capacitado profesionalmente. Y como frenos apuntan un proceso de donación ineficiente, largas esperas, actitudes de indiferencia entre el personal del centro de transfusión y falta de profesionalidad. En los trabajos de Gillespie y Hillyer (2002) y Moog (2009) se vuelve a destacar el papel que desempeña el personal tanto técnico como administrativo en la decisión de donación. Sobre esta base, la calidad percibida por el donante sobre el proceso de donación es clave para conseguir donantes repetidores. Ferguson et al. (2007) y Ringwald et al. (2010) señalan que

una experiencia emocional negativa en el proceso de donación trae consigo una reducción de la probabilidad de volver a donar, y muy especialmente entre los donantes de primera vez. France et al.(2007) evalúan este constructo de la calidad, al que denominan satisfacción, a través de las valoraciones que los donantes hacen de los siguientes criterios: las explicaciones dadas por los empleados del centro de donación sobre el procedimiento que se sigue en la donación, el tiempo requerido para realizar la donación, los esfuerzos de los empleados para que los donantes se sientan cómodos, el trato del personal clínico y el nivel de privacidad. Estos autores constatan que se trata de factores que juegan un papel determinante en la intención de volver a donar.

2.2.5 Satisfacción del donante de sangre

El acto de donar sangre requiere un proceso que en sí mismo tiende a generar miedo y aversión, y constituye una variable actitudinal que inhibe la conducta hacia la donación. Así, Zaller et al. (2005) señalan que, si bien la mayoría de las personas tienen una actitud positiva hacia la donación y consideran que es útil para salvar vidas, las personas que manifiestan una actitud negativa lo hacen por su temor a la sangre, a las agujas, al contagio de enfermedades y a su creencia de que no tienen las condiciones físicas necesarias para donar sangre. Ahora bien, además del miedo existen otros inhibidores internos que han sido ampliamente estudiados en la literatura y que se corresponden básicamente con reacciones leves provocadas por la donación de sangre, tales como debilidad, fatiga, mareo, malestar, ansiedad, dolor y cansancio físico (Andaleeb y Basu, 1995; Nonis, Ford, Logan, & Hudson, 1996; Ownby, Kong, Watanabe, Tu, & Nass, 1999; Gillespie y Hillyer, 2002; Nilsson Sojka y Sojka, 2003; France et al., 2004; Zaller et al., 2005; Devine et al., 2007). Según Devine et al. (2007) y Reid y Wood (2008), los inhibidores que más inciden en la reluctancia a donar sangre son principalmente el temor a las agujas o a los desmayos, y el temor a lo

desconocido, al contagio de enfermedades infecciosas, a la debilidad que puede traer aparejada la donación y al desconocimiento de las necesidades de sangre y de hemoderivados. En un intento de clasificar los diferentes inhibidores hacia la donación de sangre, Nonis et al. (1996) distinguen entre riesgos físicos (contagios), psicológicos (miedo), sociales (responsabilidad moral) y de tiempo (falta de tiempo). Otra posible clasificación de los inhibidores es la que recoge dos tipos: internos y externos.

a. Inhibidores internos:

Han acaparado un mayor interés en la literatura, están relacionados con todas las creencias, actitudes y emociones que despiertan en el individuo la donación de sangre (temor al pinchazo, a las agujas, al contagio de enfermedades, a ver sangre, a mareos, etc.), mientras que los segundos están más relacionados con el coste de oportunidad que supone para una persona ir a donar sangre (incompatibilidad de horario, tener que recorrer largas distancias para donar sangre, falta de tiempo, etc.)

b. Inhibidores externos:

Son varios los autores que manifiestan la necesidad de que el lugar donde se efectúe la donación sea lo más accesible para el donante y que ello no le suponga una pérdida de tiempo sustancial (Gillespie y Hillyer, 2002; Godin et al., 2007; Reid y Wood, 2008; Ringwald et al., 2010). Nguyen et al. (2008) y Ringwald et al. (2010) señalan que, más que el altruismo, la ubicación y la conveniencia de los lugares donde se puede llevar a cabo la donación juegan un papel más importante en la decisión de donación, principalmente entre los jóvenes.

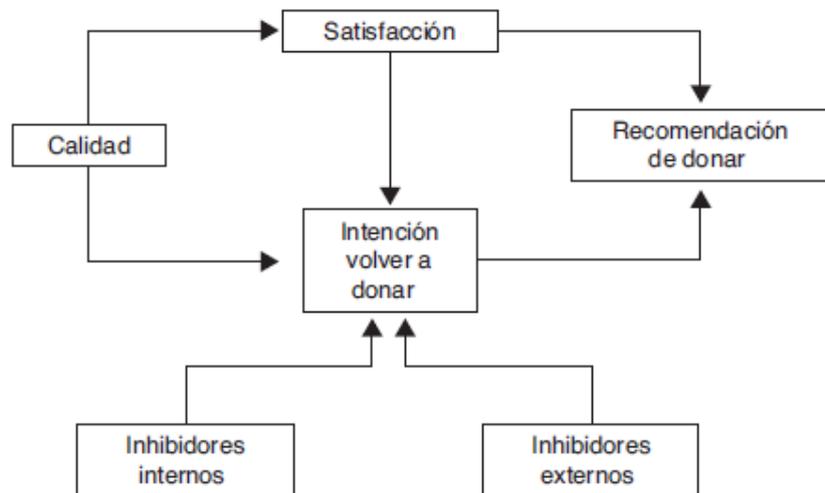


Figura 1. Modelo de comportamiento del donante.

*Fuente: ¿Cómo conseguir la repetición y la prescripción de la donación de sangre entre los donantes actuales?*³

2.2.6 Intención de volver a donar sangre

La intención para el retorno del donante, se ve influenciada por la interacción de una serie de factores. En estudios realizados por D. Devine, M. Goldman, C. P. Engelfriet, H. W. Reesink, C. Hetherington, en la búsqueda del reclutamiento de donantes, algunos de los factores más fuertes predictivos para el retorno de un donante son:³

- a) La raza o etnia
- b) La intención
- c) Edad
- d) Previa donación
- e) Localización de la pasada donación
- f) Donante que recibió una solicitud desde un Banco de sangre (reposición).

- g) Donante que se siente bien donando su sangre.
- h) Donante que dona porque el lugar es cercano (mobile blood).
- i) Por la experiencia de la pasada donación.
- j) Donante que cree que la donación de sangre es un deber.
- k) Como se sintió psicológicamente en la pasada donación.
- l) Dona por que le dan un obsequio.
- m) Donante motivado por ayudar a otros¹⁴

El énfasis en la retención de los donantes por parte de los centros de donación debe ser una de sus prioridades, ya que, como señalan Devine et al. (2007) y Ringwald et al. (2010), son muchas las ventajas que conlleva la lealtad de los donantes: la reducción en la transmisión de infecciones, la capacidad de los donantes como prescriptores de la donación de sangre, el menor coste-beneficio que supone su mantenimiento en comparación con el de nuevos donantes y la posibilidad de concertar la próxima donación. Por tanto, mantener un pool de donantes estable debe ser una estrategia prioritaria de los centros de donación, ya que los donantes repetidores representan la mayoría del pool de donantes, situándose entre el 78 y el 91% de la totalidad de donantes (Gillespie y Hillyer, 2002). Godin et al. (2007) consideran como línea prioritaria de actuación mejorar la retención de los nuevos donantes de sangre e incrementar la frecuencia de donación entre los donantes experimentados. De hecho, Ringwald et al. (2010) consideran que es posible lograr un incremento sustancial en las donaciones de sangre mediante un incremento relativamente pequeño del número de donaciones de los donantes activos, y de ahí la necesidad de dedicar esfuerzos en programas de retención de donantes. En esta misma línea, Masser, White, Hyde, Terry, & Robinson (2009) consideran que el foco de atención debe estar en la retención de los

donantes, ya que los donantes repetidores implican una reducción de costes en materia de captación de nuevos donantes, además de representar una fuente de suministro de sangre estable y segura.

Gillespie y Hillyer (2002), Devine et al. (2007) y Ringwald et al. (2010) destacan como una ventaja adicional de la lealtad de los donantes el hecho de que se conviertan en auténticos prescriptores de la donación de sangre, ya que en ellos se desarrolla un sentimiento de responsabilidad, de implicación y de compromiso hacia la donación de sangre. Masseret al. (2009), apoyándose en la teoría de la identidad, proponen que los individuos que han donado sangre pueden llegar a interiorizar la identidad de ser un donante de sangre, lo que los convierte en abanderados de este comportamiento. Por otra parte, Gillespie y Hillyer (2002) señalan que los donantes son vulnerables hacia las presiones de otros para que actúen en la dirección que se desea, ya que en la actualidad donar sangre se ha convertido en una forma de subir el autoconcepto. Por tanto, para estos autores el contacto personal a través de otros donantes puede ser un factor motivador muy poderoso, especialmente para los donantes nuevos. Es por ello que los familiares y amigos se convierten en elemento clave para el reclutamiento de nuevos donantes. Leigh, Bist, & Alexe (2007) se manifiestan en este mismo sentido cuando afirman que los donantes activos son un medio adecuado para atraer y persuadir a otras personas para que se conviertan en nuevos donantes. Ahora bien, para que se produzca este comportamiento de prescripción entre los donantes es necesario que estén satisfechos y tengan la intención de volver a donar, ya que, en caso contrario, el resultado sería precisamente el contrario.³

CAPITULO III

HIPÓTESIS, VARIABLES Y DEFINICIONES OPERACIONALES

3.1 HIPÓTESIS

H₁: Existe influencia de la satisfacción del donante de sangre por reposición en el retorno como donante voluntario.

H₀: No existe influencia de la satisfacción del donante de sangre por reposición en el retorno como donante voluntario.

3.2 VARIABLES

VARIABLES	INDICADORES	CATEGORÍAS	ESCALA
Satisfacción del donante de sangre por reposición	Cuestionario	<ul style="list-style-type: none">• Muy insatisfecho• Insatisfecho• Ni satisfecho/ni insatisfecho• Satisfecho• Muy satisfecho	Ordinal
Retorno como donante voluntario	Cuestionario	<ul style="list-style-type: none">• Si• No	Nominal

3.3 DEFINICIONES OPERACIONALES

- Satisfacción: del Latín *satisfactio*, es la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. Este verbo refiere a pagar lo que se debe, saciar un apetito, sosegar las pasiones del ánimo, cumplir con ciertas exigencias, premiar un mérito o deshacer un agravio.
- Donante de sangre por reposición: Son aquellos que donan solo cuando una persona cercana necesita la sangre.
- Donante de sangre voluntario: Es aquella persona que por diferentes razones, comprendió que el otro tiene una necesidad y accede a donar sangre sin el compromiso de reposición.

CAPITULO IV

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 TIPO DE ESTUDIO

Correlacional – analítico, descriptivo, prospectivo y transversal.

4.2 ÁMBITO DE ESTUDIO

Se realizó en las instalaciones del banco de sangre del Hospital III Daniel Alcides Carrión, EsSalud – Tacna, donde se aplicó el cuestionario a cada uno de los donantes de sangre por reposición, el propósito fue evaluar la satisfacción de este tipo de donantes sobre el proceso de donación y su influencia en el retorno como donantes voluntarios; este cuestionario se realizó terminada la donación, durante los meses de octubre a diciembre del 2015. La población está conformada por donantes por reposición que asistieron al Banco de Sangre del Hospital Daniel Alcides Carrión.

La construcción del Hospital Tacna III “Daniel Alcides Carrión” fue dispuesta por Ley 25033 Art. 185 iniciando su funcionamiento en el año 1991 y brindando los servicios de Consulta Externa. En el año 1992 incrementa sus servicios con Hospitalización, los mismos que se fueron implementando paulatinamente y de acuerdo a las necesidades, tanto en infraestructura como en equipamiento. El Hospital II Calana, como era denominado en su inicio, con fecha 2 de Setiembre de 1998 es elevado a nivel III mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva Nro.253-PE-IPSS-98 posteriormente se le denomina Hospital III Tacna “ Daniel Alcides Carrión”.

Finalmente con Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 201-PE-EsSalud-2004, se desactiva las Gerencias Departamentales y se crean las Redes Asistenciales, elevando al Hospital III Daniel Alcides Carrión en: Hospital Base de la Red Asistencial Tacna.

Actualmente EsSalud - Tacna tiene 114,761 asegurados en todo Tacna con un número de 11,000 o 12,000 consultas por año y cuenta con 25 servicios.

El Banco de Sangre de Hospital Daniel Alcides Carrión es de tipo II, brinda servicios de mayor complejidad y capacidad resolutive. Es competente para la captación, identificación, entrevista al postulante, selección, examen físico, obtención, donación, preparación, realización de las pruebas inmunohematológicas, la extracción, fraccionamiento, tamizaje, control, conservación, transfusión y suministro de sangre humana, componentes y derivados.

Provee de unidades de sangre tamizadas con el Sello de Calidad del Programa Nacional de Hemoterapia y Bancos de Sangre-PRONAHEBAS a los Centros de Hemoterapia y Bancos de Sangre Tipo I, en el marco de un convenio entre partes.

4.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

- a) Población: Compuesta por los donantes que acudieron al Servicio de Banco de Sangre del Hospital III Daniel Alcides Carrión, durante el período de Octubre a Diciembre del 2015.
- b) Muestra: Se realizó un muestreo no probabilístico de conveniencia, según criterios de interés y basados en los conocimientos que se tuvo sobre la población, donde es importante definir con claridad los criterios de inclusión y exclusión, y cumplirlos rigurosamente.

4.3.1 CRITERIOS DE INCLUSIÓN

- Personas alfabetas
- Donantes por reposición

4.3.2 CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

- Personas analfabetas
- Personas que no quieran participar en la encuesta
- Donantes voluntarios

4.4 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Se realizó el diseño de un cuestionario en idioma español, en un lenguaje claro, conciso y fácil de entender, que consta de doce preguntas divididas en dos partes: atención e instalaciones, que se desarrollaron en escalas verbales (basada en la escala Likert), de modo que las respuestas van desde “muy insatisfecho” a “muy satisfecho”; considerando que MI: indica muy insatisfecho = 1, I: insatisfecho = 2, NS/NI: ni satisfecho, ni insatisfecho = 3, S: satisfecho = 4 y MS: muy satisfecho = 5; con un puntaje total que va desde 12 a 60 (1 al 12 = muy insatisfecho, 13 a 24 = insatisfecho, 25 a 36 = ni insatisfecho ni satisfecho, 37 a 48 = satisfecho, 49 a 60 = muy satisfecho); evaluando así los siguientes puntos: servicio y atención al donante, el tiempo de espera, trato del personal que lo atendió, comodidad y limpieza del área de donación, medidas de bioseguridad e información sobre el proceso de donación; en la parte superior está escrito el encabezado e invitación a realizar el cuestionario, la explicación de su llenado y datos como fecha, edad, grado de instrucción y sexo del donante.

Se finaliza con una pregunta clara y concreta para conocer si con la imagen que se lleva del proceso de donación de sangre, retornará a donar sangre, con el fin de saber si se convertirá en un donante voluntario.

El cuestionario estuvo sujeto a una prueba de validez a través del juicio de expertos los cuales estuvieron conformados por 3 conocedores del tema: 03 profesionales de la salud ligados al área de hemoterapia (02 tecnólogos médicos de laboratorio clínico, 01 médico patólogo clínico).

Para la validez interna fue sometido a prueba piloto y prueba estadística Alfa de Cronbach para la confiabilidad (0,8), que cuanto más se aproxime a su valor máximo, 1, mayor es la fiabilidad de la escala. Además, en determinados contextos y por tácito convenio, se considera que valores del alfa superiores a 0,7 o 0,8 (dependiendo de la fuente) son suficientes para garantizar la fiabilidad de la escala. (Ver anexo)

CAPITULO V

PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE DATOS

5.1 ANÁLISIS DE DATOS

La información recolectada se vació en un una matriz de datos y luego fueron procesados mediante el programa estadístico SPSS versión 22.0, elaborando cuadros de distribución de frecuencias y porcentajes.

La presentación de análisis de datos generados por el cuestionario aplicado, se presentaron en cuadros tabulares y con gráfico de barras.

Los datos fueron analizados con la prueba de Chi-Cuadrado que indica probabilidad de relación entre variables, si la probabilidad es menor a 0.05, existe relación entre las variables y cuando la probabilidad es mayor a 0.05 no hay relación entre estas; obteniendo también la media aritmética para conocer la satisfacción general de los donantes.

CAPITULO VI

RESULTADOS

6.1 RESULTADOS

PRUEBA DE HIPÓTESIS

A. Hipótesis:

- H_1 : Existe influencia de la satisfacción del donante de sangre por reposición en el retorno como donante voluntario.
- H_0 : No existe influencia de la satisfacción del donante de sangre por reposición en el retorno como donante voluntario.

B. Nivel de significancia: α : 0,01%

C. p – valor: 0,001

D. El p – valor: 0,001 es menor que el nivel de significancia α : 0,01%.

E. Conclusión:

- Se rechaza la hipótesis nula (H_0), se acepta la hipótesis alterna (H_1) a un nivel de significancia de α : 0,01%. La prueba resultó ser significativa.
- La evidencia estadística no permite aceptar la hipótesis nula.

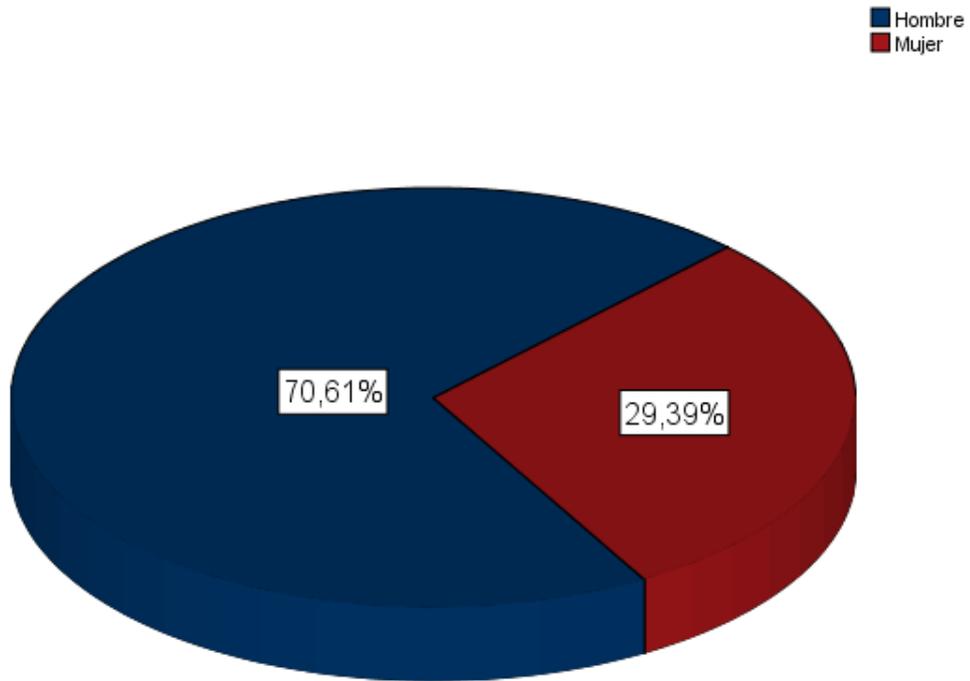
TABLA N°1
DONANTES DE SANGRE POR REPOSICIÓN ENCUESTADOS SEGÚN
SEXO

Sexo	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Hombre	209	70,61
Mujer	87	29,39
Total	296	100,00

Fuente: Encuesta realizada a los donantes de sangre por reposición.

GRÁFICO N° 01

DONANTES DE SANGRE POR REPOSICIÓN ENCUESTADOS SEGÚN SEXO



Fuente: Encuesta realizada a los donantes por reposición.

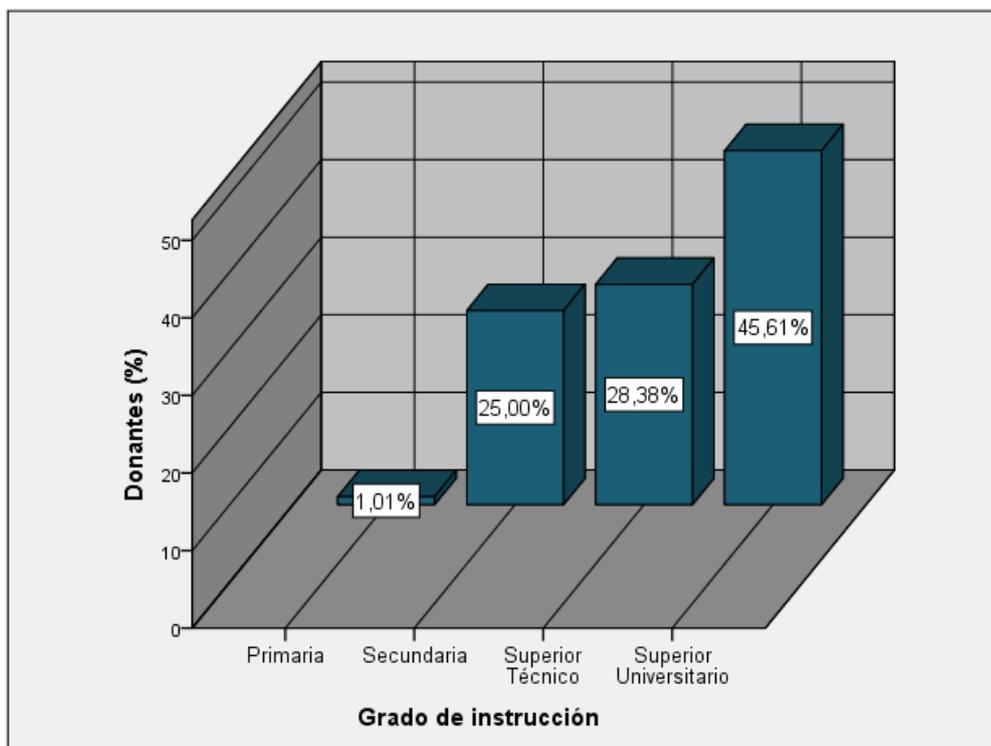
El gráfico 1 muestra el porcentaje de donantes de sangre por reposición encuestado según el sexo, en el cual se observa que la mayoría de donantes son hombres.

TABLA N°2
DONANTES DE SANGRE POR REPOSICIÓN ENCUESTADOS SEGÚN
GRADO DE INSTRUCCIÓN

Grado de instrucción	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Primaria	3	1,01
Secundaria	74	25,00
Superior Técnico	84	28,38
Superior Universitario	135	45,61
Total	296	100,00

Fuente: Encuesta realizada a los donantes de sangre por reposición.

GRÁFICO N°2
DONANTES DE SANGRE POR REPOSICIÓN ENCUESTADOS SEGÚN
GRADO DE INSTRUCCIÓN



Fuente: Encuesta realizada a los donantes de sangre por reposición.

El gráfico 2 muestra el porcentaje de donantes por reposición encuestados según su grado de instrucción, se puede observar que la mayoría de donantes tienen instrucción universitaria; y que un mínimo porcentaje presenta sólo instrucción primaria.

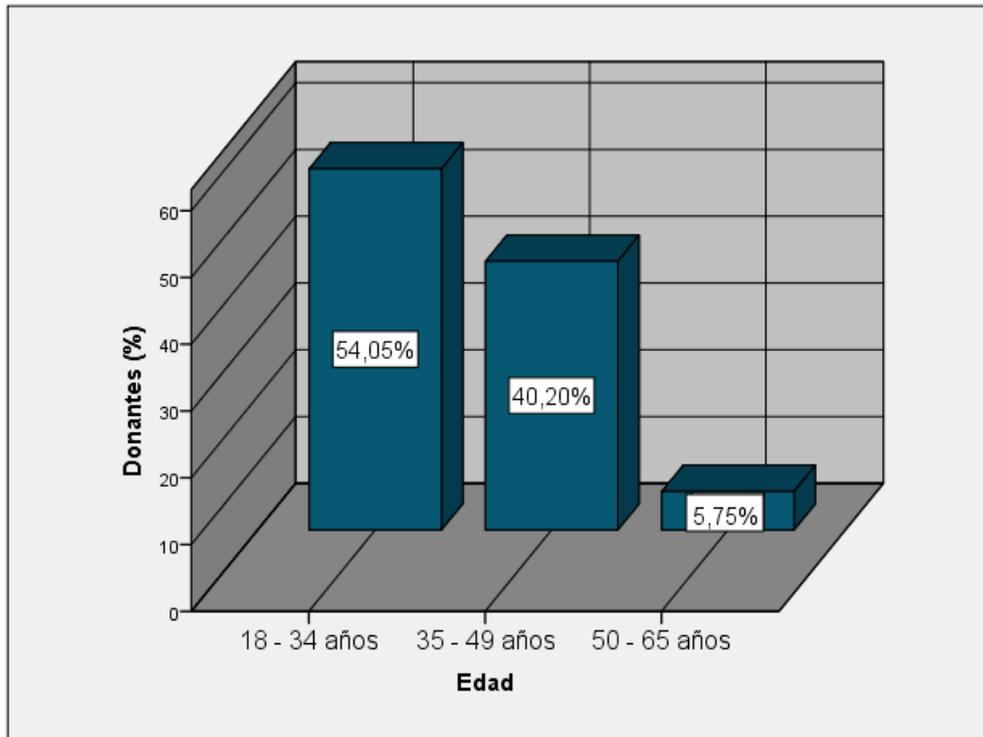
TABLA N°3

DONANTES POR REPOSICIÓN ENCUESTADOS SEGÚN EDAD

Edad	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
18 a 34 años	160	54,05
35 a 49 años	119	40,20
50 a 65 años	17	5,75
Total	296	100,00

Fuente: Encuesta realizada a los donantes de sangre por reposición.

GRÁFICO N°3
DONANTES POR REPOSICIÓN ENCUESTADOS SEGÚN EDAD



Fuente: Encuesta realizada a los donantes de sangre por reposición.

El gráfico 3 muestra el porcentaje de donantes por reposición encuestados según su edad, se puede observar que la mayoría de donantes tienen entre 18 a 34 años, un porcentaje menor tiene entre 35 a 49 años y el más bajo está entre 50 a 65 años.

TABLA N°4

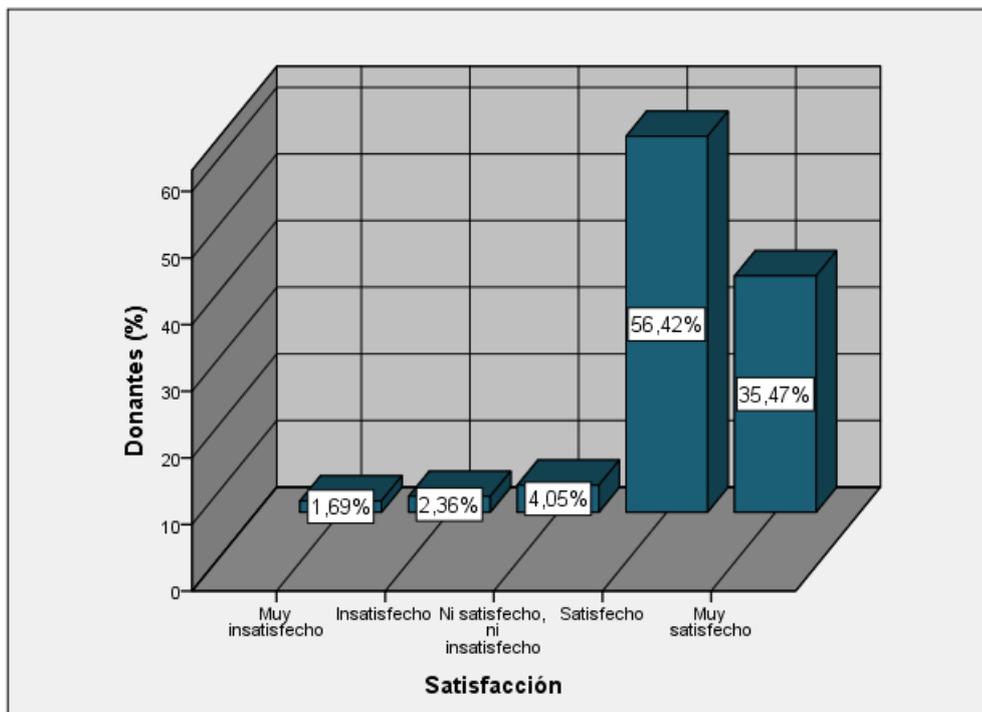
**DONANTES DE SANGRE POR REPOSICIÓN ENCUESTADOS SEGÚN
SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN PRESTADA POR EL PERSONAL
DE BANCO DE SANGRE**

Satisfacción	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Muy insatisfecho	5	1,69
Insatisfecho	7	2,36
Ni satisfecho, ni insatisfecho	12	4,06
Satisfecho	167	56,42
Muy satisfecho	105	35,47
Total	296	100,00

Fuente: Encuesta realizada a los donantes de sangre por reposición.

GRÁFICO N°4

DONANTES DE SANGRE POR REPOSICIÓN ENCUESTADOS SEGÚN SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN PRESTADA POR EL PERSONAL DE BANCO DE SANGRE



Fuente: Encuesta realizada a los donantes de sangre por reposición.

En el gráfico 4 muestra que los donantes de sangre por reposición encuestados, están en su mayoría satisfechos con la atención brindada por el personal de banco de sangre; mientras que sólo un pequeño porcentaje está insatisfecho.

TABLA N°5

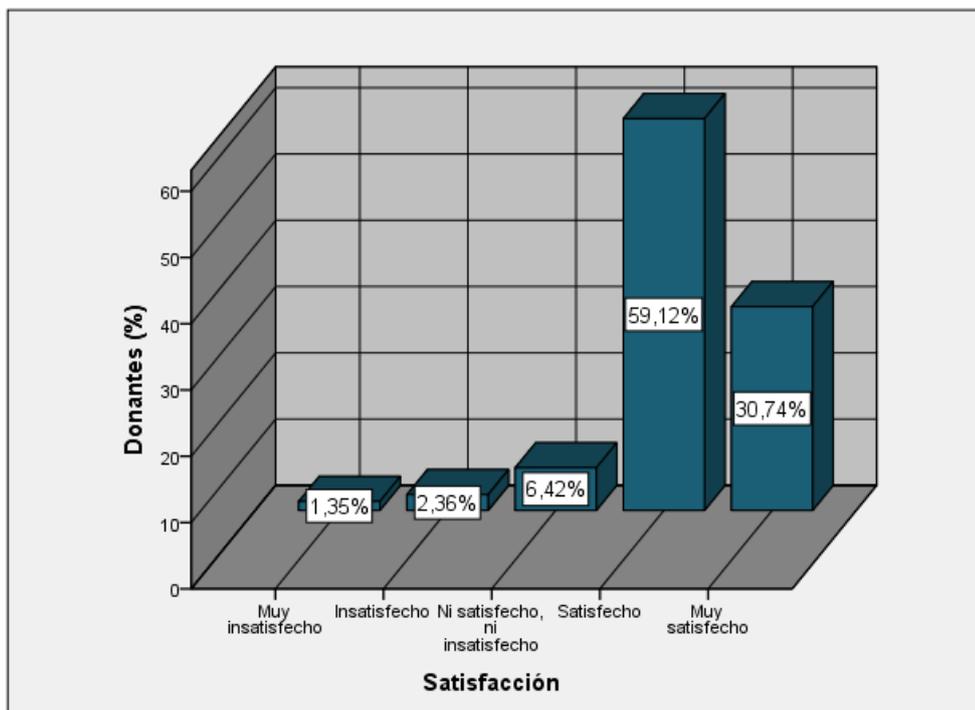
**DONANTES DE SANGRE POR REPOSICIÓN ENCUESTADOS SEGÚN
SATISFACCIÓN CON LA PRESENTACIÓN PERSONAL DE LOS
TRABAJADORES DE BANCO DE SANGRE**

Satisfacción	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Muy insatisfecho	4	1,35
Insatisfecho	7	2,36
Ni satisfecho, ni insatisfecho	19	6,42
Satisfecho	175	59,13
Muy satisfecho	91	30,74
Total	296	100,00

Fuente: Encuesta realizada a los donantes de sangre por reposición.

GRÁFICO N°5

DONANTES DE SANGRE POR REPOSICIÓN ENCUESTADOS SEGÚN SATISFACCIÓN CON LA PRESENTACIÓN PERSONAL DE LOS TRABAJADORES DE BANCO DE SANGRE



Fuente: Encuesta realizada a los donantes de sangre por reposición.

El gráfico 5 muestra que los donantes por reposición encuestados, en mayor porcentaje están satisfechos con la presentación personal de los trabajadores de banco de sangre; sólo un pequeño porcentaje mostró insatisfacción.

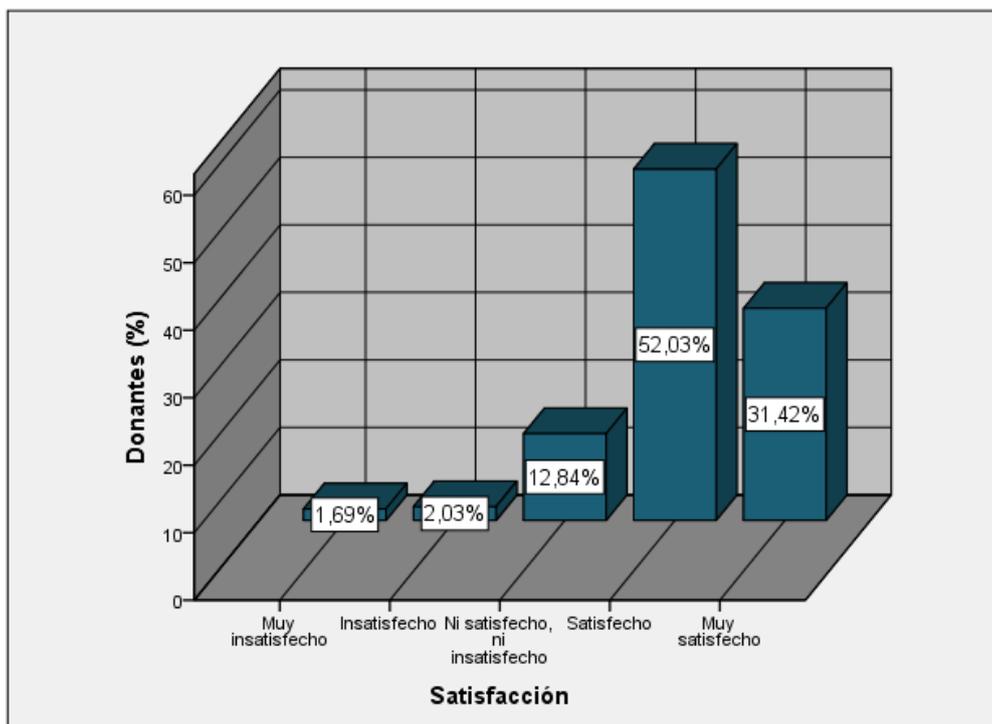
TABLA N°6
DONANTES DE SANGRE POR REPOSICIÓN ENCUESTADOS SEGÚN
SATISFACCIÓN CON LOS CONOCIMIENTOS DEL PERSONAL DE
BANCO DE SANGRE

Satisfacción	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Muy insatisfecho	5	1,69
Insatisfecho	6	2,03
Ni satisfecho, ni insatisfecho	38	12,83
Satisfecho	154	52,03
Muy satisfecho	93	31,42
Total	296	100,00

Fuente: Encuesta realizada a los donantes de sangre por reposición.

GRÁFICO N°6

DONANTES DE SANGRE POR REPOSICIÓN ENCUESTADOS SEGÚN SATISFACCIÓN CON LOS CONOCIMIENTOS DEL PERSONAL DE BANCO DE SANGRE



Fuente: Encuesta realizada a los donantes de sangre por reposición.

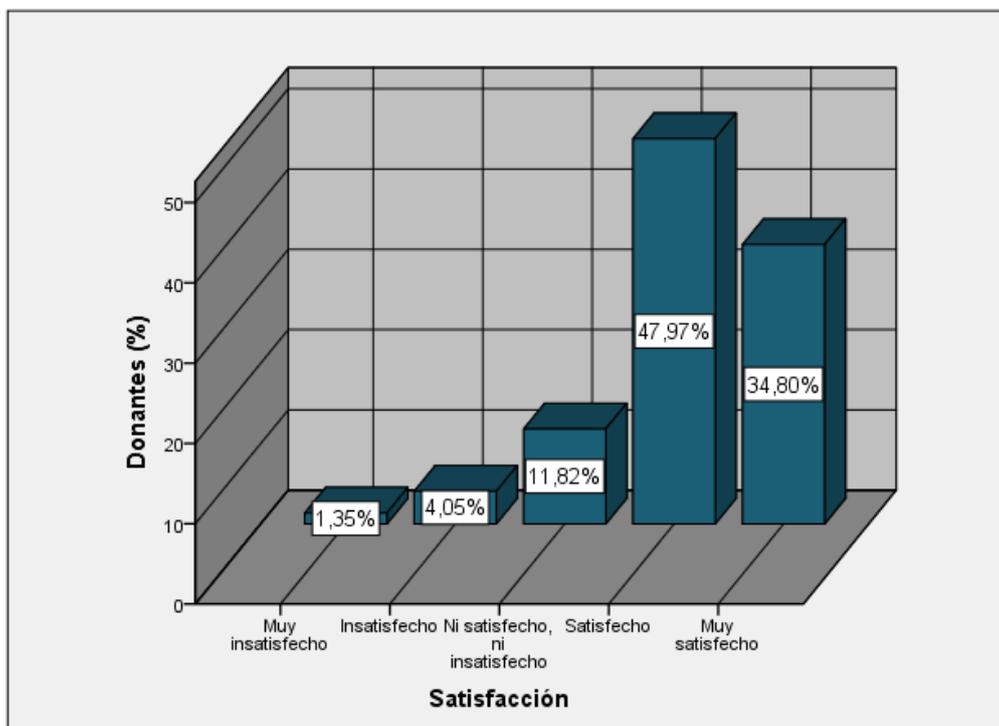
El gráfico 6 muestra que los donantes de sangre por reposición encuestados, en gran porcentaje están satisfechos con los conocimientos del personal de banco de sangre, mientras que un porcentaje menor está insatisfecho.

TABLA N°7
DONANTES DE SANGRE POR REPOSICIÓN ENCUESTADOS SEGÚN
SATISFACCIÓN CON EL USO DE ELEMENTOS DE BIOSEGURIDAD
POR PARTE DEL PERSONAL DE BANCO DE SANGRE

Satisfacción	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Muy insatisfecho	4	1,35
Insatisfecho	12	4,06
Ni satisfecho, ni insatisfecho	35	11,82
Satisfecho	142	47,97
Muy satisfecho	103	34,80
Total	296	100,00

Fuente: Encuesta realizada a los donantes de sangre por reposición.

GRÁFICO N°7
DONANTES DE SANGRE POR REPOSICIÓN ENCUESTADOS SEGÚN
SATISFACCIÓN CON EL USO DE ELEMENTOS DE BIOSEGURIDAD
POR PARTE DEL PERSONAL DE BANCO DE SANGRE



Fuente: Encuesta realizada a los donantes de sangre por reposición.

El gráfico 7 se muestra que los donantes de sangre por reposición que fueron encuestados, un mayor porcentaje se encuentran satisfechos con el uso de elementos de bioseguridad por parte del personal de banco de sangre y sólo un menor porcentaje se encuentra insatisfecho.

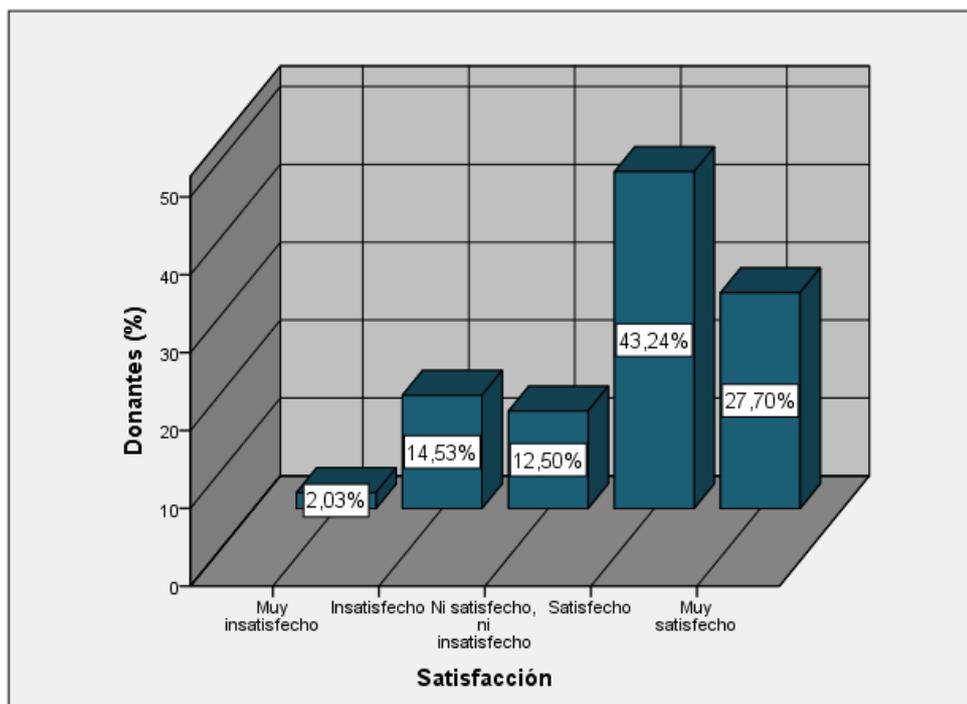
TABLA N°8
DONANTES DE SANGRE POR REPOSICIÓN ENCUESTADOS SEGÚN
SATISFACCIÓN CON EL TIEMPO DE ESPERA ANTES DE LA
EXTRACCIÓN DE LA UNIDAD DE SANGRE

Satisfacción	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Muy insatisfecho	6	2,03
Insatisfecho	43	14,53
Ni satisfecho, ni insatisfecho	37	12,50
Satisfecho	128	43,24
Muy satisfecho	82	27,70
Total	296	100,00

Fuente: Encuesta realizada a los donantes de sangre por reposición.

GRÁFICO N°8

DONANTES DE SANGRE POR REPOSICIÓN ENCUESTADOS SEGÚN SATISFACCIÓN CON EL TIEMPO DE ESPERA ANTES DE LA EXTRACCIÓN DE LA UNIDAD DE SANGRE



Fuente: Encuesta realizada a los donantes de sangre por reposición.

El gráfico 8 muestra que los donantes de sangre por reposición encuestados en su mayoría están satisfechos con el tiempo de espera antes de la extracción de la unidad de sangre; pero un porcentaje considerable se encuentra insatisfecho.

TABLA N°9

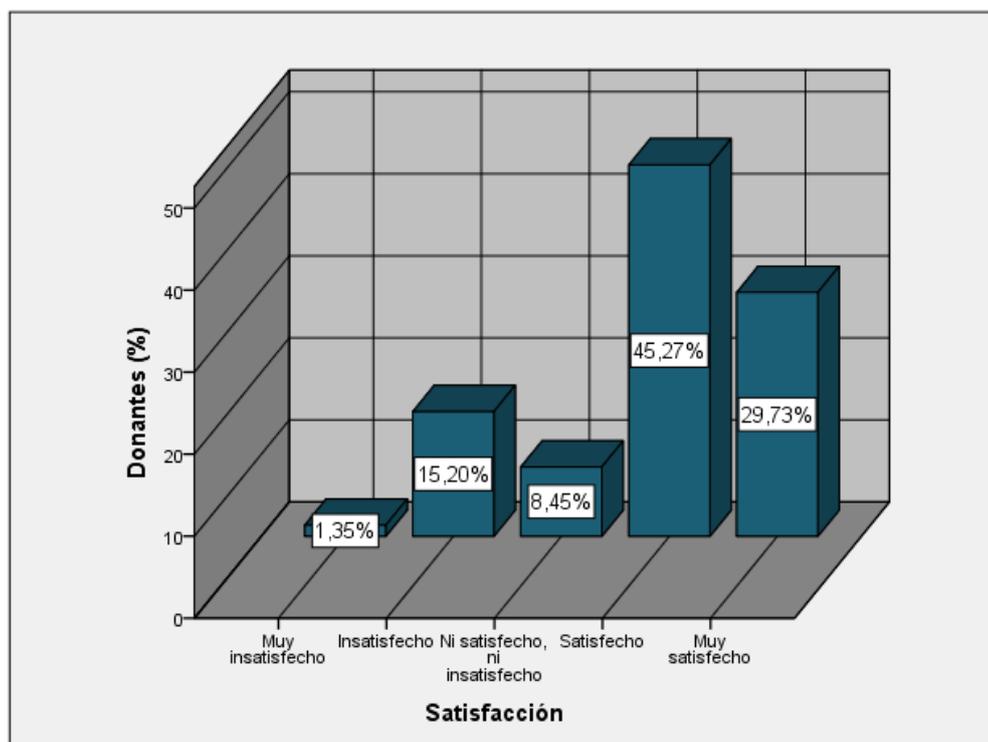
**DONANTES DE SANGRE POR REPOSICIÓN ENCUESTADOS SEGÚN
SATISFACCIÓN CON EL TIEMPO QUE DURA LA DONACIÓN DE
SANGRE**

Satisfacción	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Muy insatisfecho	4	1,35
Insatisfecho	45	15,20
Ni satisfecho, ni insatisfecho	25	8,45
Satisfecho	134	45,27
Muy satisfecho	88	29,73
Total	296	100,00

Fuente: Encuesta realizada a los donantes de sangre por reposición.

GRÁFICO N°9

DONANTES DE SANGRE POR REPOSICIÓN ENCUESTADOS SEGÚN SATISFACCIÓN CON EL TIEMPO QUE DURA LA DONACIÓN DE SANGRE



Fuente: Encuesta realizada a los donantes de sangre por reposición.

El gráfico 9 muestra que los donantes de sangre por reposición encuestados están satisfechos con el tiempo que dura la donación de sangre; mientras que un porcentaje considerable está insatisfecho con dicho tiempo.

TABLA N°10

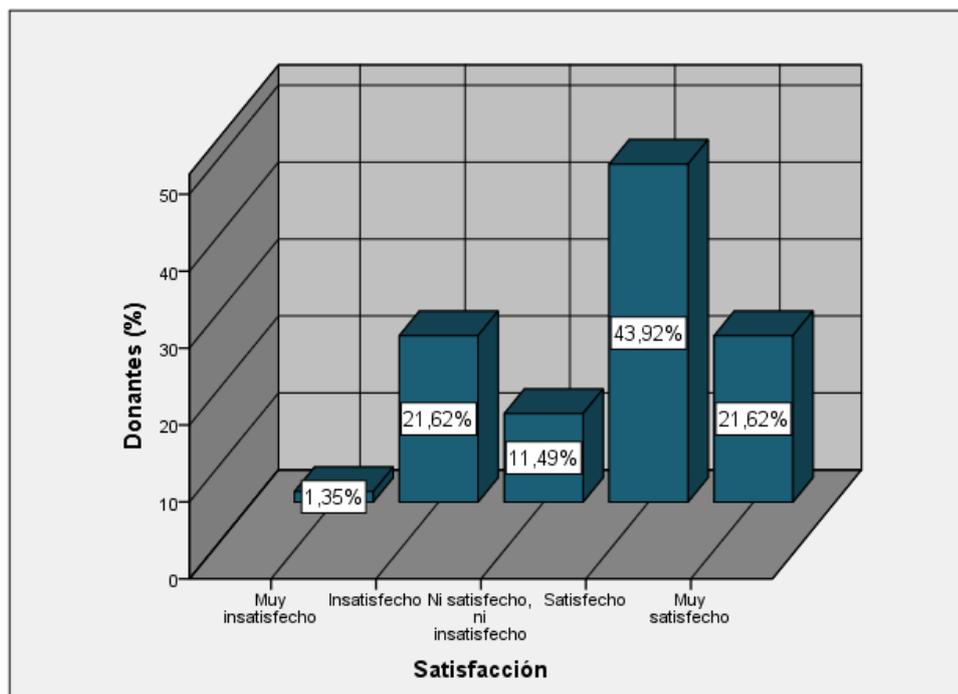
**DONANTES DE SANGRE POR REPOSICIÓN ENCUESTADOS SEGÚN
SATISFACCIÓN CON EL HORARIO DE ATENCIÓN DEL SERVICIO
DE BANCO DE SANGRE**

Satisfacción	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Muy insatisfecho	4	1,35
Insatisfecho	64	21,62
Ni satisfecho, ni insatisfecho	34	11,49
Satisfecho	130	43,92
Muy satisfecho	64	21,62
Total	296	100,00

Fuente: Encuesta realizada a los donantes de sangre por reposición.

GRÁFICO N°10

DONANTES DE SANGRE POR REPOSICIÓN ENCUESTADOS SEGÚN SATISFACCIÓN CON EL HORARIO DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE BANCO DE SANGRE



Fuente: Encuesta realizada a los donantes de sangre por reposición.

El gráfico 10 muestra que los donantes de sangre por reposición que fueron encuestados están en su gran mayoría satisfechos con el horario de atención del servicio; pero al igual que en el tiempo de extracción de la unidad y el tiempo de espera antes de donar, un porcentaje considerable ha indicado que se encuentra.

TABLA N°11

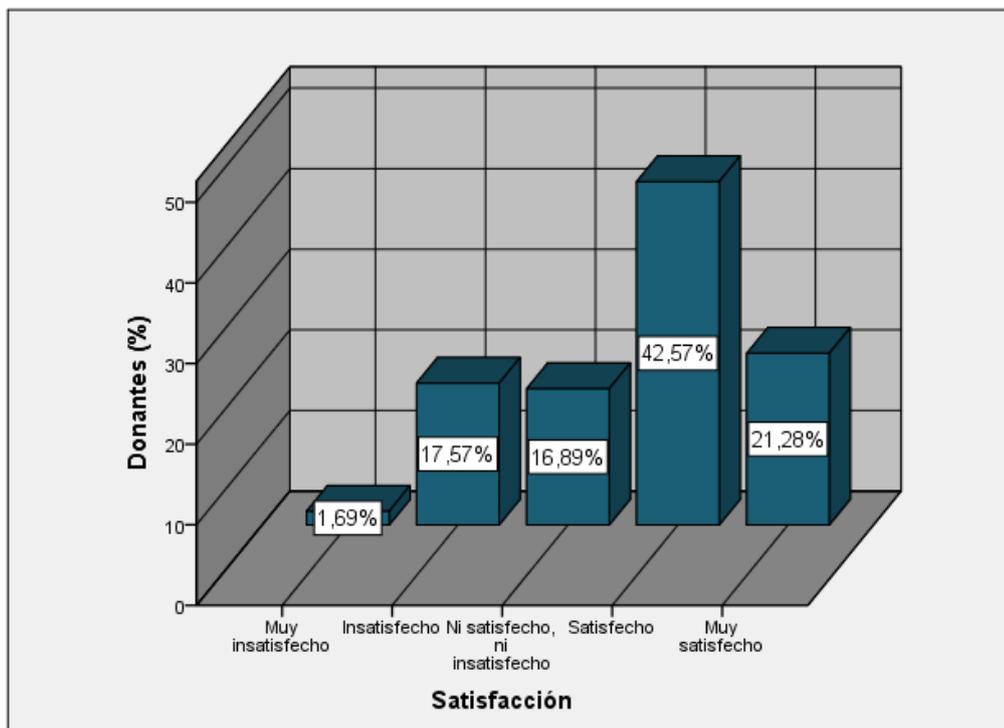
**DONANTES DE SANGRE POR REPOSICIÓN ENCUESTADOS SEGÚN
SATISFACCIÓN SOBRE INFORMACIÓN DE DÓNDE Y CUÁNDO
PUEDE ACUDIR A DONAR SANGRE**

Satisfacción	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Muy insatisfecho	5	1,69
Insatisfecho	52	17,57
Ni satisfecho, ni insatisfecho	50	16,89
Satisfecho	126	42,57
Muy satisfecho	63	21,28
Total	296	100,00

Fuente: Encuesta realizada a los donantes de sangre por reposición.

GRÁFICO N°11

DONANTES DE SANGRE POR REPOSICIÓN ENCUESTADOS SEGÚN SATISFACCIÓN SOBRE INFORMACIÓN DE DÓNDE Y CUÁNDO PUEDE ACUDIR A DONAR SANGRE



Fuente: Encuesta realizada a los donantes de sangre por reposición.

El gráfico 11 muestra que los donantes de sangre por reposición encuestados en amplia mayoría están satisfechos con la información de dónde y cuándo puede acudir a donar sangre, pero se ve un porcentaje considerable de donantes insatisfechos.

TABLA N°12

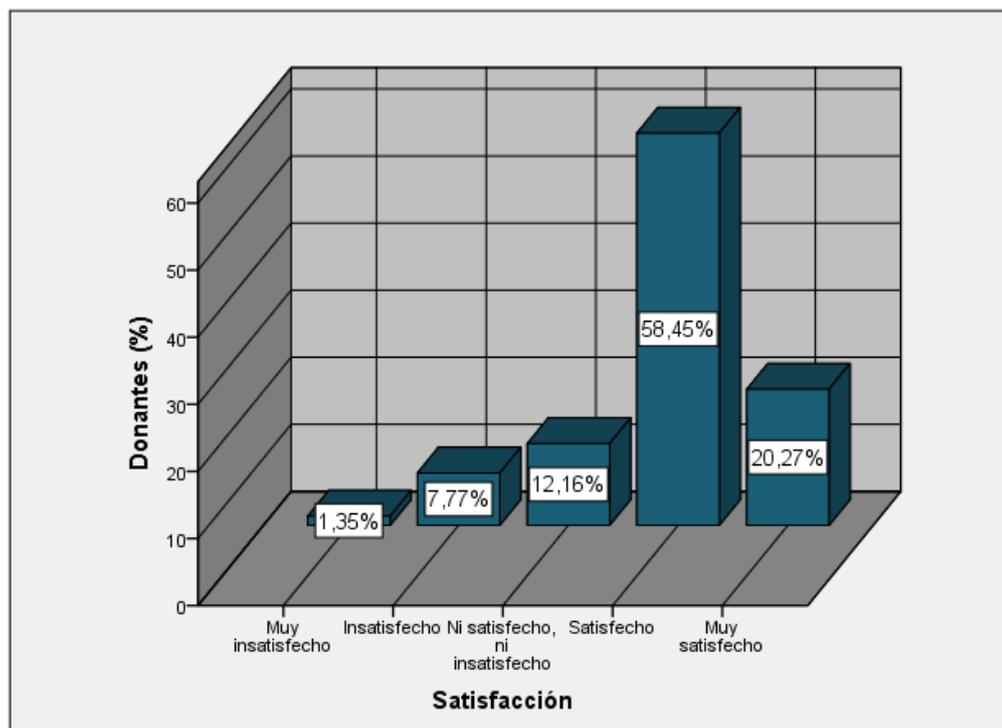
**DONANTES DE SANGRE POR REPOSICIÓN ENCUESTADOS SEGÚN
SATISFACCIÓN CON LA COMODIDAD DEL ÁREA DE EXTRACCIÓN
DE BANCO DE SANGRE**

Satisfacción	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Muy insatisfecho	4	1,35
Insatisfecho	23	7,77
Ni satisfecho, ni insatisfecho	36	12,16
Satisfecho	173	58,45
Muy satisfecho	60	20,27
Total	296	100,00

Fuente: Encuesta realizada a los donantes de sangre por reposición.

GRÁFICO N°12

DONANTES DE SANGRE POR REPOSICIÓN ENCUESTADOS SEGÚN SATISFACCIÓN CON LA COMODIDAD DEL ÁREA DE EXTRACCIÓN DE BANCO DE SANGRE



Fuente: Encuesta realizada a los donantes de sangre por reposición.

El gráfico 12 muestra que los donantes de sangre por reposición encuestados están muy satisfechos con la comodidad del área de extracción de banco de sangre, sólo se nota un pequeño porcentaje de donantes insatisfechos.

TABLA N°13

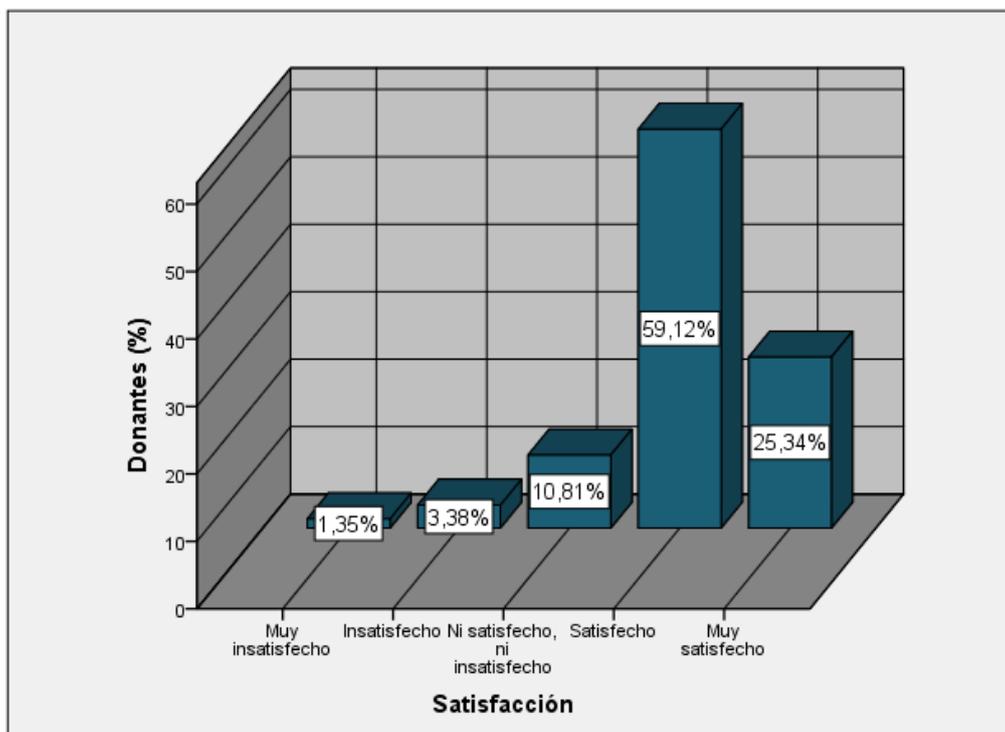
**DONANTES DE SANGRE POR REPOSICIÓN ENCUESTADOS SEGÚN
SATISFACCIÓN CON LA ILUMINACIÓN DEL ÁREA DE
EXTRACCIÓN DE BANCO DE SANGRE**

Satisfacción	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Muy insatisfecho	4	1,35
Insatisfecho	10	3,38
Ni satisfecho, ni insatisfecho	32	10,81
Satisfecho	175	59,12
Muy satisfecho	75	25,34
Total	296	100,00

Fuente: Encuesta realizada a los donantes de sangre por reposición.

GRÁFICO N°13

DONANTES DE SANGRE POR REPOSICIÓN ENCUESTADOS SEGÚN SATISFACCIÓN CON LA ILUMINACIÓN DEL ÁREA DE EXTRACCIÓN DE BANCO DE SANGRE



Fuente: Encuesta realizada a los donantes de sangre por reposición.

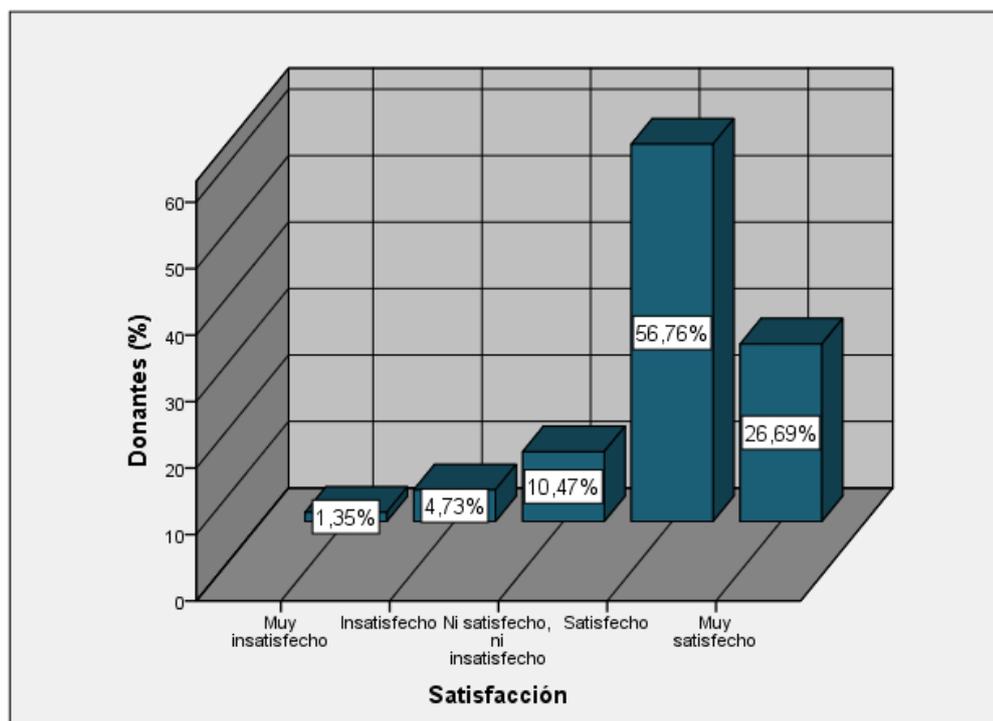
El gráfico 13 muestra que los donantes de sangre por reposición encuestados están muy satisfechos con la iluminación del área de extracción de banco de sangre, se ve sólo un pequeño porcentaje de donantes insatisfechos.

TABLA N°14
DONANTES DE SANGRE POR REPOSICIÓN ENCUESTADOS SEGÚN
SATISFACCIÓN CON LA LIMPIEZA DEL ÁREA DE EXTRACCIÓN DE
BANCO DE SANGRE

Satisfacción	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Muy insatisfecho	4	1,35
Insatisfecho	14	4,73
Ni satisfecho, ni insatisfecho	31	10,47
Satisfecho	168	56,76
Muy satisfecho	79	26,69
Total	296	100,00

Fuente: Encuesta realizada a los donantes de sangre por reposición.

GRÁFICO N°14
DONANTES DE SANGRE POR REPOSICIÓN ENCUESTADOS SEGÚN
SATISFACCIÓN CON LA LIMPIEZA DEL ÁREA DE EXTRACCIÓN DE
BANCO DE SANGRE



Fuente: Encuesta realizada a los donantes de sangre por reposición.

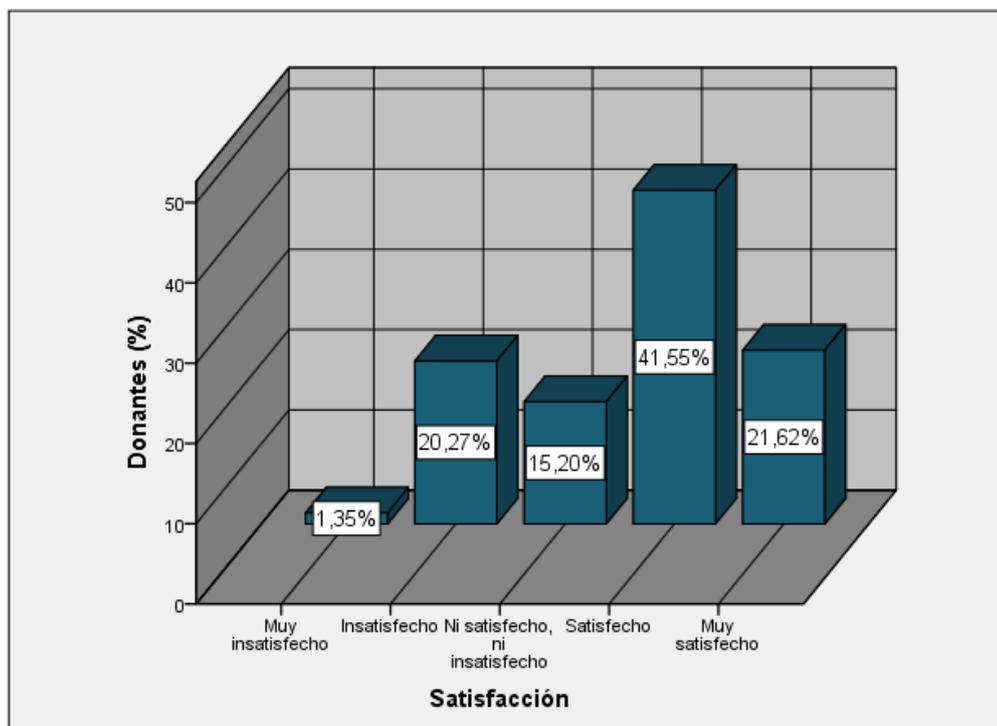
En el gráfico 14 se observa que los donantes de sangre por reposición encuestados están satisfechos en su gran mayoría con la limpieza del área de extracción de banco de sangre, mientras sólo un pequeño porcentaje está insatisfecho.

TABLA N°15
DONANTES DE SANGRE POR REPOSICIÓN ENCUESTADOS SEGÚN
SATISFACCIÓN CON EL ESTADO DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL
ÁREA DE EXTRACCIÓN DE BANCO DE SANGRE

Satisfacción	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Muy insatisfecho	4	1,35
Insatisfecho	60	20,27
Ni satisfecho, ni insatisfecho	45	15,20
Satisfecho	123	41,56
Muy satisfecho	64	21,62
Total	296	100,00

Fuente: Encuesta realizada a los donantes de sangre por reposición.

GRÁFICO N°15
DONANTES DE SANGRE POR REPOSICIÓN ENCUESTADOS SEGÚN
SATISFACCIÓN CON EL ESTADO DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL
ÁREA DE EXTRACCIÓN DE BANCO DE SANGRE



Fuente: Encuesta realizada a los donantes de sangre por reposición.

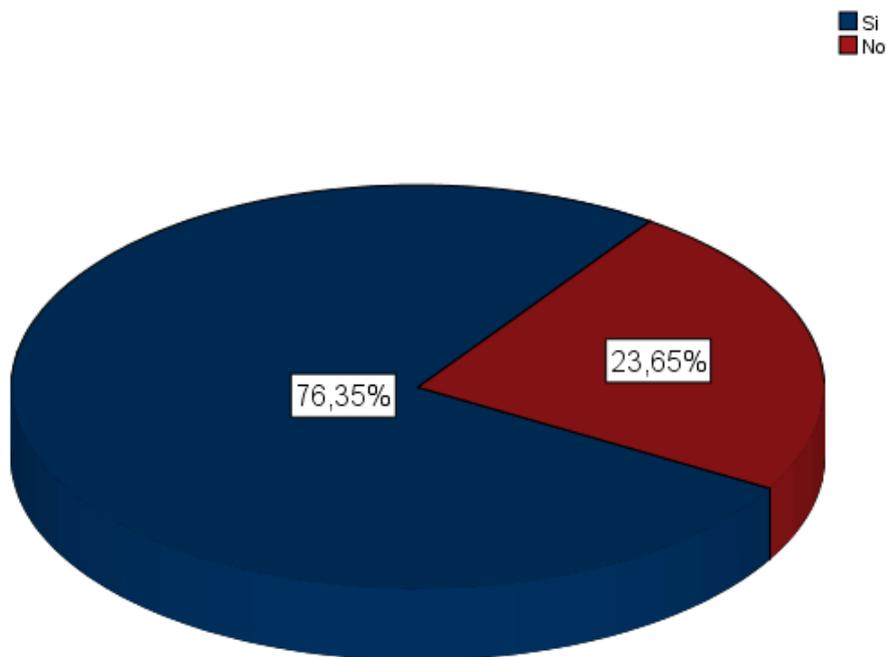
El gráfico 15 muestra que la mayoría de los donantes de sangre por reposición están satisfechos con el estado de los implementos del área de extracción de banco de sangre, pero se ve una cifra muy considerable de donantes que están insatisfechos.

TABLA N°16
DONANTES DE SANGRE POR REPOSICIÓN ENCUESTADOS:
¿VOLVERIAN A DONAR DE MANERA VOLUNTARIA?

	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Si	226	76,35
No	70	23,65
Total	296	100,00

Fuente: Encuesta realizada a los donantes de sangre por reposición.

GRÁFICO N°16
DONANTES DE SANGRE POR REPOSICIÓN ENCUESTADOS:
¿VOLVERIAN A DONAR DE MANERA VOLUNTARIA?



Fuente: Encuesta realizada a los donantes de sangre por reposición.

El gráfico 16 muestra que un gran porcentaje de donantes de sangre por reposición encuestados estaría dispuesto a volver a donar sangre de manera voluntaria, y un porcentaje pequeño indicó lo contrario.

TABLA N°17

SATISFACCIÓN DEL DONANTE DE SANGRE POR REPOSICIÓN

Media	
$\bar{X} =$	47,08

Fuente: Encuesta realizada a los donantes de sangre por reposición.

6.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS

- Según sexo, el porcentaje de donantes hombres fue de 70,61%, mientras el porcentaje de mujeres alcanzó el 29,39%.
- Según grado de instrucción, el porcentaje de donantes que tienen primaria fue de 1,01%, mientras el 25% tiene secundaria, el 28,38% tiene estudios superiores técnicos y el 45,61% tiene estudios superiores universitarios.
- Según edad de los donantes de sangre por reposición, entre los 18 a 34 años hay 54,05%, 35 a 49 años hay 40,20% y de 50 a 65 años un 5,75%.
- Según la satisfacción con la atención prestada por el personal de Banco de Sangre, el porcentaje de donantes que están muy insatisfechos es de 1,69%, 2,36% indica que está insatisfecho, 4,06% no se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho, 56,42% está satisfecho y el 35,47% está muy satisfecho.
- Según la satisfacción con la presentación personal de los trabajadores de Banco de Sangre, el porcentaje de donantes que se encuentran muy insatisfechos es de 1,35%, 2,36% está insatisfecho, 6,42% no está ni satisfecho ni insatisfecho, mientras que el 59,13% se muestra satisfecho y el 30,74% está muy satisfecho.
- Según la satisfacción de los donantes de sangre por reposición con los conocimientos del personal de Banco de Sangre, el 1,69% está muy insatisfecho, 2,03 se encuentra insatisfecho, 12,83% indica que no está ni satisfecho ni insatisfecho, mientras que el 52,03% está satisfecho y el 31,42% se muestra muy satisfecho.
- Según la satisfacción con el uso de elementos de bioseguridad por parte del personal de Banco de Sangre, el 1,35% está muy insatisfecho, 4,06% se encuentra insatisfecho, 11,82% indicó que no está ni insatisfecho ni satisfecho, mientras el 47,97% se muestra satisfecho y el 34,80% está muy satisfecho.

- Según la satisfacción con el tiempo de espera antes de la extracción de la unidad de sangre, el 2,03% se encuentra muy insatisfecho, 14,53% está insatisfecho; mientras el 12,50% no está ni insatisfecho ni satisfecho, 43,24% se muestra satisfecho y el 27,70% está muy satisfecho.
- Según la satisfacción con el tiempo que dura la donación de sangre, el 1,35% está muy insatisfecho, 15,20% está insatisfecho; mientras el 8,45% no se encuentra ni insatisfecho ni satisfecho, 45,27% se muestra satisfecho y el 29,73% está muy satisfecho.
- Según la satisfacción con el horario de atención del servicio de Banco de Sangre, el 1,35% está muy insatisfecho, 21,62% está insatisfecho, 11,49% no se encuentra ni insatisfecho ni satisfecho, mientras el 43,92% se muestra satisfecho y el 21,62% está muy satisfecho.
- Según la satisfacción con la información de dónde y cuándo puede acudir a donar sangre, el 1,69% está muy insatisfecho, 17,57% indica sentirse insatisfecho, 16,89% no se encuentra ni insatisfecho ni satisfecho, 42,57% está satisfecho, mientras el 21,28% se muestra muy insatisfecho.
- Según la satisfacción con la comodidad del área de extracción de sangre de Banco de Sangre, el 1,35% está muy insatisfecho, 7,77% se encuentra insatisfecho, 12,16% no está ni insatisfecho ni satisfecho, 58,45% está satisfecho y el 20,27% se muestra muy insatisfecho.
- Según la satisfacción con la iluminación del área de extracción de Banco de Sangre, el porcentaje de donantes que están muy insatisfechos 1,35%, 3,38% está insatisfecho, 10,81% no está ni insatisfecho ni satisfecho, 59,12% se muestra satisfecho y el 25,34% se encuentra muy satisfecho.
- Según la satisfacción con la limpieza del área de extracción de Banco de Sangre, el porcentaje de donantes que están muy insatisfechos llega al 1,35%, el 4,73% se muestra insatisfecho, 10,47% no está ni insatisfecho ni satisfecho, 56,76% está satisfecho y el 26,69% se encuentra muy satisfecho.

- Según la satisfacción con el estado de la implementación del área de extracción de Banco de Sangre, el 1,35% se encuentra muy insatisfecho, 20,27% está insatisfecho, 15,20% no está ni insatisfecho ni satisfecho, 41,56% está satisfecho y el 21,62% se muestra muy satisfecho.
- Según la intención de retornar a donar como donante voluntario, los donantes de sangre por reposición respondieron de manera afirmativa el 76,35% y negativa el 23,65%.
- Los donantes de sangre por reposición, según la media aritmética (47,08), indica que están SATISFECHOS con el servicio brindado por el banco de sangre.

6.3 DISCUSIÓN

Esta investigación tuvo como objetivo conocer la influencia de la satisfacción del donante de sangre por reposición en el retorno como donante voluntario, por lo que se examinó los aspectos que tienen que ver con la satisfacción del donante al momento de donar sangre y el efecto que tiene en el retorno del mismo. A continuación se estarán discutiendo los hallazgos de este estudio.

Los resultados evidencian que el 70,61% de donantes de sangre por reposición, fueron hombres, lo cual contrasta con una investigación realizada por Pedraza² en Colombia, donde el 60% de donantes fueron hombres, mientras que el 40% son mujeres, igual que en otro estudio hecho por Castillo y Gutierrez⁴ (2009) también en Colombia, en el cual los hombres fueron el 55% y las mujeres 45%, esto debido a que los hombres tienen cantidades mayores de la hormona testosterona que ayuda a aumentar la hemoglobina y el hematocrito, mientras las mujeres no tienen la suficiente, como para tener el mismo efecto y tampoco pueden donar cuando están embarazadas, lo cual las hace menos elegibles.

Si se analiza según el grado de instrucción de los donantes por reposición encuestados, lo predominante fue superior universitaria que alcanzó el 45,61%. Mientras, según la edad, la mayoría de los donantes (54,05%) tenían entre 18 a 34 años.

Por otro lado, la mayoría de los donantes por reposición indicó que está satisfecho (56,42%) y muy satisfecho (35,47%) con la atención brindada por el personal, lo que deja una imagen favorable de calidez y buen trato frente a los las personas que acuden a donar sangre.

En cuanto al segundo ítem, que tiene que ver con la presentación personal de los trabajadores del servicio, al igual que en el primero indica que los donantes están satisfechos (59,13%) y muy satisfechos (30,74%), fortaleza del banco de sangre que se debe al buen manejo y uso del uniforme institucional y la pulcritud de cada uno de los trabajadores.

Respecto a los conocimientos que tiene el personal de banco de sangre sobre el tema de donación, como el procedimiento y procesamiento de la sangre, etc.; los donantes se mostraron satisfechos (52,03%) y muy satisfechos (31,42%) por lo que se debe seguir con esta buena práctica, manteniéndose actualizados para seguir brindando una información correcta que ayude a que los donantes sirvan como fuente de información y contribuyan a atraer más donantes de sangre.

En el tercer ítem de la encuesta referente al uso de elementos de bioseguridad por parte del personal, se alcanzó una elevada satisfacción (47,67% satisfechos y 34,80% muy satisfechos), algo similar visto en la investigación de Pedraza², en Colombia, donde un 82,1% de donantes calificó de excelente el uso de estos elementos; esto es favorable ya que refleja la seguridad que se le da al donante sobre el cuidado de su salud y prevención de algún tipo de contaminación durante el proceso.

Ahora, sobre el tiempo de espera antes de la extracción de la unidad de sangre y con el tiempo de que dura la donación de sangre se tienen porcentajes muy similares de satisfacción; 43,24% satisfechos y 27,70% muy satisfechos, para la espera previa a la donación y 45,27% satisfechos y 29,73% muy satisfechos, para la duración, y ambas alcanzaron un porcentaje de insatisfacción ligeramente elevado (14,53%) y (15,20%) respectivamente, tal vez porque no se cuenta con una sala de espera adecuada que pueda ayudar a hacer que el tiempo previo a la donación no se sienta tan largo; a su vez también pudo deberse a que los tiempos de atención se prolongaron en algunos días donde hubo un mayor número de donantes por presencia de reacciones adversas a la donación que debieron ser atendidas de inmediato.

No obstante, con el horario de atención del servicio los donantes dieron una respuesta positiva (43,92% satisfechos y 21,62% muy satisfechos) pero se encontró un porcentaje de insatisfacción considerable (21,62%) tal vez debido a que la mayoría trabaja por la mañana y tienen que pedir permiso o faltar a su centro de labores para poder ir a donar.

En cuanto a la información del lugar, días y horario en el que se puede ir a realizar la donación, ellos mostraron una buena aceptación (42,57% de satisfechos y 21,28% muy satisfechos) aunque se notó un 17,57% de insatisfacción que debe tomar en cuenta el banco de sangre para hacer llegar esta información, si es posible, a toda la población para que en el momento que deseen sepan dónde y cuándo acercarse al banco de sangre a realizar su donación.

Con la comodidad de las instalaciones del servicio, más de la mitad de los donantes encuestados indicaron sentirse en un lugar confortable (58,45% satisfechos y 20,27% muy satisfechos), datos que coinciden con el estudio que realizó Pedraza² en Colombia, donde se logró también una buena calificación (66,2% excelente y 28,63% bueno) acerca de la comodidad; por lo que suponemos que tanto, el buen trato del personal, la información brindada, y todo lo anteriormente visto lograron esta grata respuesta. Al igual que con lo anterior, se vio una respuesta muy positiva en lo que tiene que ver con iluminación (59,12% satisfechos y 25,34% muy satisfechos) y limpieza (56,76% satisfechos y 26,69% muy satisfechos) que a su vez concuerda con lo mencionado por Pedraza² donde se muestra que los donantes dan el visto bueno a la limpieza del área, el 39,56% lo califica de excelente y el 58,05% de bueno, apoyando con esto la buena imagen que se llevan los donantes sobre el banco de sangre.

Siguiendo con el estado de los implementos del servicio, también obtuvieron un buen porcentaje de personas satisfechas (41,56% satisfechos y 21,62% muy satisfechos), pero es aquí donde también se notó un incremento de la insatisfacción (20,27%) que puede deberse a la antigüedad de las sillas, camillas, televisor, etc., es por eso que se podría requerir renovar y/o mejorar estos implementos para el bienestar del servicio y de los donantes.

La última pregunta del cuestionario, tiene que ver con el retorno del donante por reposición al servicio de banco de sangre para donar voluntariamente, a la que la gran mayoría, 76,35% dio una respuesta positiva indicando que volvería a donar sangre en otra ocasión pero esta vez de manera voluntaria, probablemente porque vieron que la experiencia de donar sangre no fue desagradable ni tuvieron algún

malestar durante y/o después de la donación; y sólo un 23,65% respondió no volvería a donar voluntariamente.

Al obtener los resultados del cuestionario sobre la satisfacción de los donantes de sangre por reposición, indicó que están satisfechos con el servicio que les brindó el banco de sangre, ya que se obtuvo una calificación de SATISFECHO.

6.4 CONCLUSIONES

- Existe influencia de la satisfacción del donante de sangre por reposición en el retorno como donante voluntario.
- Los donantes de sangre por reposición encuestados están satisfechos con el servicio prestado por el banco de sangre.
- Los donantes de sangre por reposición encuestados retornarían a donar voluntariamente.

6.5 RECOMENDACIONES

- Establecer el uso de cuestionarios con el fin de conocer la satisfacción de los donantes, sus necesidades y opiniones del banco de sangre, ya que de esta forma se tiene una retroalimentación con el donante, promoviendo una mejora continua de los procesos.
- Realizar un estudio para conocer si los donantes de sangre por reposición que indicaron tener intención de regresar a donar voluntariamente, realmente lo hicieron.

BIBLIOGRAFÍA

1. Ambriz Fernández, Raúl; Portillo López, María Luisa; Rivera López, Roberto; D'Artote García, Ana Luisa. Implementación de estándares del tiempo de espera en el proceso de donación de sangre. Revista de Asociación Mexicana de Medicina Transfusional[serial online] 2010 [citado 20 May 2014] Disponible en: URL: <http://www.medigraphic.com/pdfs/transfusional/mt-2010/mt101b.pdf>
2. Pedraza Aguazaco, Jenny Carolina. Calidad en la atención al donante de sangre y su impacto en la captación de unidades [Tesis] [Universidad Militar Nueva Granada, Facultad de Ingeniería][Colombia][2014]
3. Martín-Santana, Josefa D. y Beerli-Palacio, Asunción. ¿Cómo conseguir la repetición y la prescripción de la donación de sangre entre los donantes actuales?. Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa [serial online] 2012 [citado 20 May 2014] Disponible en: URL: https://www.researchgate.net/publication/257451309_Como_conseguir_la_repeticion_y_la_prescripcion_de_la_donacion_de_sangre_entre_los_donantes_actuales
4. Castillo Paez, Derly Lizbeth; Gutiérrez Pabon, Alba Patricia. Grado de satisfacción en los donantes y la intención de una futura donación en el Banco de Sangre del Instituto Nacional de Cancerología [Tesis] [Pontificia Universidad Javeriana, Facultad de Ciencias, Carrera de Bacteriología] [Colombia][2009]
5. Aldamiz-Echevarria, Covadonga; Aguirre-Garcia, Maria Soledad. Modelo de comportamiento de los donantes de sangre y estrategias de marketing para retenerles y atraerles. Revista Latino-Americana de Enfermagem [serial online] 2014 [Citado 30 May 2014] Disponible en: URL: http://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es_0104-1169-rlae-22-03-00467.pdf
6. Pichardo Martínez, María de Jesús; Malagón Martínez, Araceli. Estrategias en el reclutamiento de donadores de sangre voluntarios en el Banco Central de Sangre Centro Médico Nacional «La Raza» del Instituto Mexicano del Seguro Social. Revista Mexicana de Medicina Transfusional [serial online]

- 2011 [citado 24 May 2014] Disponible en: URL: <http://www.medigraphic.com/pdfs/transfusional/mt-2011/mt112k.pdf>
7. Lechuga Quiñones, Angélica María; Valles Lizardo, José Angél; Martínez Estrada, Sergio; Terrones González, Alberto; La llave León, Osmel. Actitudes, valores y conocimientos de quienes acuden a donar sangre en la ciudad de Durango, México. *Revista Enlaces Académicos* [serial online] 2010 [Citado 24 May 2014] Disponible en: URL: http://www.imbiomed.com.mx/1/1/articulos.php?method=showDetail&id_articulo=87006&id_seccion=4769&id_ejemplar=8569&id_revista=313
 8. Cruz Bermúdez, Harold Fabián; Moreno Collazos, Jorge Enrique; Angarita Fonseca, Adriana; Calderón Serrano, Claudia Yaneth. Visión de los programas de promoción de la donación de sangre voluntaria y altruista: “una política conceptual integral”. *Revista Colombiana de Enfermería* [serial online] 2012 [Citado 30 May 2014] Disponible en: URL: http://www.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/revista_colombiana_enfermeria/volumen7/vision.pdf
 9. Cruz, Harold Fabián; Moreno, Jorge Enrique; Fonseca, Adriana Angarita; Calderón Serrano, Claudia Yaneth; Restrepo Sierra, Mónica Patricia. Aspectos motivacionales de donantes voluntarios de sangre en un móvil de recolección de la ciudad de Bogotá, Colombia. *Revista de la Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales* [serial online] 2012 [Citado 02 Jun 2014] Disponible en: URL: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-42262012000100003
 10. Cruz Bermúdez, Harold Fabián; Moreno Collazos, Jorge Enrique; Angarita Fonseca, Adriana; Calderón Serrano, Claudia Yaneth; Martínez Fonseca, Silvia Inés; Restrepo, Mónica. Imaginarios sociales de donantes voluntarios de sangre en un punto fijo de recolección. *Revista Investigaciones Andina* [serial online] 2011 [Citado 02 Jun 2014] Disponible en: URL: http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0124-81462011000200002&script=sci_arttext

11. OMS. Disponibilidad y seguridad de la sangre a nivel mundial. Disponible en: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs279/es/>.
12. MINSA. Centros de Hemoterapia y Bancos de Sangre. Citado en <http://www.minsa.gob.pe/portada/Especiales/2010/donasangre/Centros.as>.
13. Manual para la Obtención, Procesamiento, Suministro y Uso de la Sangre y sus componentes en EsSalud. Gerencia Nacional de Essalud- 2001
14. D. Devine, M. Goldman, C. P. Engelfriet, H. W. Reesink, C. Hetherington, S. Hall, A. Steed, S. Harding, P. Westman, G. Gogarty, L. M. Katz & M. Bryant. Donor recruitment research [serial online] 2010 [Citado 08 Jun 2014] Disponibleen: URL: <http://www.ammtac.org/docs/otros/reclutamientodedonantes.pdf>
15. VásquezVente, Vanessa Verónica. Factoresasociados a la donaciónvoluntaria de sangreenestudiantes de Ciencias de la Salud de una Universidad Pública de Lima Metropolitana, año 2014. [Tesis] [Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina, EscuelaAcadémicoProfesional de Enfermería] [Perú] [2014]
16. OPS/OMS.DíaMundial delDonante de Sangre. Disponibleen: http://www.paho.org/col/index.php?option=com_content&view=article&id=1879:opsoms-llama-a-paises-de-las-americas-a-adoptar-acciones-para-asegurar-el-100-de-sangre-por-donaciones-voluntarias-altruistas&Itemid=554
17. Zubieta, René. Solo 5 de cada mil donansangre de forma voluntariaen el país. El Comercio. Sábado 14 de Junio del2014.
18. Sociedad Peruana de Hemoterapia y Bancos de Sangre. Donación de sangre. Disponibleen: http://www.hemoperu.org/new_donacion.htm
19. CINU. ONU resaltaimportancia de donaciones de sangrevoluntarias. Centro de Información de las NacionesUnidas.Martes 14 de Junio de 2016.

ANEXOS

**CUESTIONARIO PARA CONOCER LA SATISFACCIÓN DE LOS DONANTES
DE SANGRE POR REPOSICIÓN (POST DONACIÓN)**

N°

Fecha de aplicación: _____

Estimado (a) donante al entregarle este cuestionario se le invita a participar de un estudio en el cual se quiere conocer el “Influencia de la satisfacción del donante de sangre por reposición en el retorno como donante voluntario, en el Banco de Sangre del Hospital III Daniel Alcides Carrión, EsSalud - Tacna, en el año 2015.” realizado por la estudiante de la Universidad Privada de Tacna, Maria Fatima Cutipa Mercado perteneciente a la Escuela Académico Profesional de Tecnología Médica. Le invitamos a contestar con el máximo de objetividad posible. La información recogida es estrictamente confidencial.

Sexo: Hombre Mujer

Edad: años

Grado de instrucción: Primaria Secundaria
Superior Universitario Superior Técnico

A continuación marque con una X (equis) el grado de satisfacción que ha percibido después de efectuada la donación de sangre:

MI	Muy insatisfecho	I	Insatisfecho	NS/NI	Ni satisfecho ni insatisfecho	S	Satisfecho	MS	Muy satisfecho
-----------	------------------	----------	--------------	--------------	-------------------------------	----------	------------	-----------	----------------

N°	PREGUNTA	MI	I	NS/NI	S	MS
	ATENCIÓN					
1	¿Cómo se encuentra usted con la atención prestada por el personal de banco de sangre?					
2	¿Cómo se encuentra usted con la presentación personal de los empleados del banco de sangre?					
3	¿Cómo se encuentra usted con los conocimientos del personal para contestar las preguntas que realizó?					
4	¿Cómo se encuentra usted con el uso de elementos de bioseguridad (guantes de látex, batas, etc)?					
5	¿Cómo se encuentra usted con el tiempo de espera antes de la extracción de la unidad de sangre?					
6	¿Está satisfecho con el tiempo que dura la donación de sangre?					
7	¿Considera adecuados los horarios de atención del servicio de banco de sangre?					
8	¿Considera que está bien informado de dónde y cuándo debe acudir a donar sangre?					

INSTALACIONES						
9	¿Cómo se encuentra usted con la comodidad del área de extracción de banco de sangre?					
10	¿Cómo se encuentra usted con la iluminación del área de extracción de banco de sangre?					
11	¿Cómo se encuentra usted con la limpieza del área de extracción de banco de sangre?					
12	¿Cómo se encuentra usted con el estado de la implementación (sillas, televisión, etc) del área de extracción de banco de sangre?					

Según lo antes contestado, puede indicar si:

¿Volvería a donar sangre en otra ocasión de manera voluntaria?	SI	NO
--	----	----

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Tacna, 04 de Agosto del 2015

Med. y/o Lic. T.M.

Presente.

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para desarrollar mi investigación y con la cual optare el Título Profesional de Tecnólogo Médico con Mención en Laboratorio Clínico y Anatomía Patológica.

El título del proyecto de tesis es **“INFLUENCIA DE LA SATISFACCIÓN DEL DONANTE DE SANGRE POR REPOSICIÓN EN EL RETORNO COMO DONANTE VOLUNTARIO, EN EL BANCO DE SANGRE DEL HOSPITAL III DANIEL ALCIDES CARRIÓN, ESSALUD- TACNA, EN EL AÑO 2015”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, antes su connotada experiencia en el tema de banco de sangre y/o investigación.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

1. Anexo N° 1: Carta de presentación
2. Anexo N° 2: Objetivo general y específicos
3. Anexo N° 3: Operacionalización de variables
4. Anexo N° 4: Cuestionario a validar
5. Anexo N° 5: Acta de validación de contenido del instrumento

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

Atentamente.

Bach. Maria Fatima Cutipa Mercado

DNI: 73876109

ANEXO N° 2

TÍTULO

“INFLUENCIA DE LA SATISFACCIÓN DEL DONANTE DE SANGRE POR REPOSICIÓN EN EL RETORNO COMO DONANTE VOLUNTARIO, EN EL BANCO DE SANGRE DEL HOSPITAL III DANIEL ALCIDES CARRIÓN, ESSALUD- TACNA, EN EL AÑO 2015”

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

Conocer la influencia de la satisfacción del donante de sangre por reposición en el retorno como donante voluntario, en el banco de sangre del Hospital III Daniel Alcides Carrión, Essalud - Tacna, en el año 2015.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Evaluar la satisfacción de los donantes de sangre por reposición, en el Banco de Sangre del Hospital III Daniel Alcides Carrión, EsSalud - Tacna, en el año 2015.
- Conocer si hay retorno del donante de sangre por reposición como donante de sangre voluntario, en el Banco de Sangre del Hospital III Daniel Alcides Carrión, EsSalud - Tacna, en el año 2015.

ANEXO N° 3

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	INDICADORES	CATEGORÍAS	ESCALA
Grado de Satisfacción	Cuestionario	<ul style="list-style-type: none">• Muy insatisfecho• Insatisfecho• Ni satisfecho/ni insatisfecho• Satisfecho• Muy satisfecho	Ordinal
Intención de volver a donar	Cuestionario	<ul style="list-style-type: none">• Si• No	Nominal

ANEXO N°4

CUESTIONARIO PARA IDENTIFICAR EL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS DONANTES DE SANGRE POR REPOSICIÓN (POST DONACIÓN)

N° Fecha de aplicación: _____

Estimado (a) donante al entregarle este cuestionario se le invita a participar de un estudio en el cual se evalúa el “Grado de satisfacción del donante por reposición y su influencia en la intención de volver a donar voluntariamente, en el Banco de Sangre del Hospital III Daniel Alcides Carrión, Essalud - Tacna, en el año 2015.” realizado por la estudiante de la Universidad Privada de Tacna, MariaFatimaCutipa Mercado perteneciente a la Escuela Académico Profesional de Tecnología Médica, esto nos permitirá conocer su opinión respecto al servicio recibido y disponer de información confiable y directa. Le invitamos a contestar con el máximo de objetividad posible la presente encuesta. La información recogida es estrictamente confidencial.

Sexo: Hombre Mujer

Edad: años

Grado de instrucción: Primaria Secundaria
Superior Universitario Superior Técnico

A continuación marque con una X (equis) el grado de satisfacción que ha percibido después de efectuada la donación de sangre:

MI	Muy insatisfecho	I	Insatisfecho	NS/NI	Ni satisfecho ni insatisfecho	S	Satisfecho	MS	Muy satisfecho
-----------	------------------	----------	--------------	--------------	-------------------------------	----------	------------	-----------	----------------

N°	PREGUNTA	MI	I	NS/NI	S	MS
	ATENCIÓN					
1	¿Cómo se encuentra usted con la atención prestada por el personal de banco de sangre?					
2	¿Cómo se encuentra usted con la presentación personal de los empleados del banco de sangre?					
3	¿Cómo se encuentra usted con los conocimientos del personal para contestar las preguntas que realizó?					
4	¿Cómo se encuentra usted con el uso de elementos de bioseguridad (guantes de látex, batas, etc)?					

5	¿Cómo se encuentra usted con el tiempo de espera antes de la extracción de la unidad de sangre?					
6	¿Está satisfecho con el tiempo que dura la donación de sangre?					
7	¿Considera adecuados los horarios de atención del servicio de banco de sangre?					
8	¿Considera que está bien informado de dónde y cuándo puede acudir a donar sangre?					
INSTALACIONES						
9	¿Cómo se encuentra usted con la comodidad del área de extracción de banco de sangre?					
10	¿Cómo se encuentra usted con la iluminación del área de extracción de banco de sangre?					
11	¿Cómo se encuentra usted con la limpieza del área de extracción de banco de sangre?					
12	¿Cómo se encuentra usted con el estado de la implementación (sillas, televisión, etc.) del área de extracción de banco de sangre?					

Según lo antes contestado, puede indicar si:

¿Volvería a donar sangre en otra ocasión de manera voluntaria?	SI	NO
--	----	----

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

PUNTAJE:

- MUY INSATISFECHO: 1 - 12
- INSATISFECHO: 13 - 24
- NI SATISFECHO, NI INSATISFECHO: 25 - 36
- SATISFECHO: 37 - 48
- MUY SATISFECHO: 49 - 60

ANEXO N°5

ACTA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

PREGUNTA	CRITERIOS A EVALUAR								OBSERVACIONES (si debe modificarse o eliminarse un ítem por favor indique)		
	Claridad		Coherencia		Relevancia		Mide lo que pretende medir				
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	B	R	D		
N°											
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
ASPECTOS GENERALES								B	R	D	OBSERVACIONES (si desea hacer una acotación particular)
1. El instrumento contiene instrucciones claras y precisas											
2. Las preguntas permiten lograr los objetivos de la investigación											
3. Las preguntas están distribuidos en forma lógica y secuencial											
4. El número de preguntas es suficiente para seleccionar información útil para el estudio											
5. *En caso de haber colocado "deficiente" en la respuesta anterior, sugiera las preguntas a añadir:											
VALIDEZ (marcar con x en la casilla que corresponda de acuerdo con su apreciación)											
APLICABLE				NO APLICABLE				Validado por:			
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES											
Fecha de elaboración:								Firma:			
Entregado a:											

Legenda: B= bueno; R= regular; D= deficiente

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,774	13