

UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
FILIAL CUSCO
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE TECNOLOGÍA MÉDICA



TRABAJO DE INVESTIGACION

**SATISFACION EN LA ATENCIÓN DE LOS DONANTES DE SANGRE
PARA UNA FUTURA DONACION EN EL SERVICIO DE BANCO DE
SANGRE DEL HOSPITAL NACIONAL ADOLFO GUEVARA VELASCO
ESSALUD CUSCO, JULIO 2016**

**PRESENTADO POR EL BACHILLER
CRUZ VILLACORTA OSCAR**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO TECNOLOGO MEDICO
ESPECIALIDAD DE LABORATORIO CLINICO Y ANATOMIA
PATOLOGICA**

ASESOR:

Lic. TM OCHOA MORALES ROBERT

**CUSCO – PERÚ
2016**

HOJA DE APROBACION

OSCAR CRUZ VILLACORTA

**SATISFACION EN LA ATENCIÓN DE LOS DONANTES DE SANGRE PARA
UNA FUTURA DONACION EN EL SERVICIO DE BANCO DE SANGRE DEL
HOSPITAL NACIONAL ADOLFO GUEVARA VELASCO ESSALUD CUSCO,
JULIO 2016**

Esta tesis fue evaluada y aprobada para la obtención del título de Licenciado en Tecnología Médica en el área de Laboratorio Clínico y Anatomía Patológica por la Universidad Alas Peruanas.

**CUSCO – PERÚ
2016**

Gracias al nuestro creador por darme la oportunidad de existir, por cuidarme y guiarme día a día.

Agradezco a mi familia por el apoyo constante en la elaboración de la tesis, a mi madre por su comprensión y sabiduría que me fortalece a diario, a mi padre y mis hermanos que siempre están ahí conmigo.

Agradezco al personal del servicio de Banco de Sangre del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco, Dra. Sany Benites, Lic. TM Miriam Cortez, Lic. TM Patricia Mayta, Blga. Nidia Candia, Sra. Nila Jurado; por sus enseñanzas y el apoyo decidido en la realización de la tesis.

Agradezco a mi asesor Lic. TM Robert Ochoa por su apoyo y el profesionalismo que me imparte.

Agradezco a la Universidad Alas Peruanas y a todos mis docentes que todos estos años compartieron sus conocimientos y su amistad ahora es una constante.

A los donantes de sangre del servicio de Banco de sangre, por la gran labor que realizan para con los pacientes del hospital.

PRESENTACIÓN

Señor Decano de la Facultad de Medicina Humana y Ciencias de la salud escuela académico profesional de Tecnología Médica. Señor Director de la escuela Académico Profesional de Tecnología Médica. Señores miembros del jurado.

En cumplimiento con el estatuto de grados y títulos de la universidad Alas Peruanas Filial Cusco, cumpro en presentar el trabajo de investigación intitulado: “Satisfacción en la atención de los donantes de sangre para una futura donación en el servicio de banco de sangre del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco EsSalud Cusco, Julio 2016”; para optar el título profesional de Licenciado en Tecnología Médica en la especialidad de Laboratorio Clínico y Anatomía Patológica, cumpliendo con los requisitos exigidos y la metodología planteada para desarrollar el presente estudio.

RESUMEN

Satisfacción en la atención de los donantes de sangre para una futura donación en el servicio de banco de sangre del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco EsSalud Cusco, Julio 2016

Introducción: La percepción de la satisfacción del donante de sangre sobre la atención recibida es importante, para evaluar la calidad de atención, y en función de ella plantear mejoras continuas. Objetivo del estudio fue determinar el nivel de satisfacción en la atención de los donantes de sangre para una futura donación en el servicio de banco de sangre del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco EsSalud Cusco, Julio 2016

Métodos: Se realizó un estudio de tipo transversal y descriptivo. La muestra estuvo representada por 131 donantes de sangre, utilizándose un muestreo no probabilístico, por conveniencia. Se entrevistó a los donantes inmediatamente después del proceso de donación antes de su retiro del servicio.

Resultados: Los principales resultados mostraron que, un 55% de los encuestados presentan un nivel de satisfacción regular y el 45% restante presenta un nivel de satisfacción alta, para una futura donación en el servicio de Banco de Sangre del HNAGV Cusco

Conclusiones: De cada 04 donantes de sangre, 03 se van con un nivel de satisfacción entre alta y regular, para una futura donación en el servicio de banco de sangre del HNAGV, Cusco; y que 01 donante queda insatisfecho respecto a los factores: ubicación de los baños y privacidad en el proceso de donación.

Palabras Clave: Nivel de satisfacción, donante de sangre

ABSTRACT

Satisfaction in the care of blood donors for a future donation at the blood bank service of the National Hospital Adolfo Guevara Velasco, EsSalud Cusco, Julio 2016

Introduction: The perception of satisfaction blood donor on the care it is important to assess the quality of care, and to raise it depending on continuous improvement. Aim of the study was to determine the satisfaction level of blood donors for a future donation service national hospital blood bank Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco, Julio 2016

Methods: A cross-sectional, descriptive, and prospective study was conducted. The sample was represented by 131 blood donors, using the convenience sampling. He interviewed the donors immediately after the donation process before its decommissioning.

Results: The main results showed that 55% of respondents have a regular satisfaction level and the remaining 45% have a high level of satisfaction for a future donation service HNAGV Blood Bank Cusco

Conclusions: For every 04 blood donors, 03 are with a satisfaction level between high and regular donation for future service HNAGV blood bank, Cusco; and 01 donor remains unsatisfied regarding factors: location of bathrooms and privacy in the donation process.

Keywords: satisfaction level, blood donor.

ÍNDICE

	Página
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1. Descripción de la realidad problemática	3
1.2. Delimitación de la investigación	6
1.2.1. Delimitación Temporal	6
1.2.2. Delimitación Geográfica	6
1.2.3. Delimitación Social	6
1.3. Formulación del problema	7
1.3.1. Problema Principal	7
1.3.2. Problemas secundarios	7
1.4. Objetivos de la investigación	8
1.4.1. Objetivo General	8
1.4.2. Objetivos Específicos	8
1.5. Hipótesis de la investigación	9
1.5.1. Hipótesis General	9
1.5.2. Hipótesis Específicos	9
1.6. Justificación del problema	10
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes de la investigación	11
2.1.1. Antecedentes Internacionales	11
2.1.2. Antecedentes Nacionales	16
2.1.3. Antecedentes Locales	22
2.2. Bases Teóricas	26
CAPITULO III: MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	
3.1. Tipo de investigación	48
3.2. Diseño de investigación	48
3.3. Población y muestra	48
3.3.1. Población	48

3.3.2. Muestra.....	48
3.4. Variables, dimensiones e indicadores.....	49
3.4.1. Variables no implicadas	49
3.4.2. Variables implicadas	49
3.5. Técnicas e instrumentos de la recolección de datos	51
3.6. Procedimientos	51

CAPITULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

5.1. Resultados.....	52
5.2. Conclusiones	85
5.3. Sugerencias.....	87

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... 88

ANEXOS..... 91

Anexo 1 Instrumento de medición.....	92
--------------------------------------	----

Anexo 2 Documentación.....	97
----------------------------	----

Anexo 3 Matriz de Consistencia.....	99
-------------------------------------	----

INTRODUCCION

El presente trabajo de investigación ha sido desarrollado con la finalidad de conocer la Satisfacción en la atención de los donantes de sangre para una futura donación en el servicio de banco de sangre del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco EsSalud Cusco, Julio 2016.

Las organizaciones e instituciones en general tienen como objetivo promover la satisfacción del cliente o usuario, haciendo hincapié en la calidad percibida, lo que se evidencia por un conjunto de evaluaciones internas y sobre todo aquellas dadas por el cliente, en este caso por los donantes de sangre; para evaluar la atención al donante de sangre, es necesario conocer su opinión, sus necesidades, sus inquietudes y sugerencias, así analizar la calidad de la atención prestada y plantear cambios que busquen su satisfacción total.

Este planteamiento es importante ya que la percepción del donante influye decididamente en la fidelización y en su decisión de volver a donar sangre periódicamente o ante las necesidades presentadas y en forma voluntaria, manteniendo así constante el suministro y el abastecimiento de los distintos hemocomponentes en los bancos de sangre, garantizando la atención oportuna a los usuarios. Por ello la importancia del estudio y realización del trabajo de investigación, que consta de:

Cuatro capítulos los mismos que se detallan a continuación.

En el capítulo I Planteamiento del Problema, se presenta la descripción del problema, la formulación del problema general y los específicos; los objetivos de investigación general y específicos; la Justificación del trabajo de investigación.

En el capítulo II Marco teórico, se aborda un conjunto de conceptos teóricos y leyes que permiten sustentar la presente investigación, considerando los antecedentes de investigación y la terminología especializada y sus definiciones.

En el Capítulo III Metodología de la Investigación, contiene el tipo de investigación, nivel de investigación, diseño de investigación, la población y muestra de estudio, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los procedimientos de análisis de datos.

En el Capítulo IV se presentan los resultados luego de su procesamiento estadístico.

La referencias Bibliográficas que es el conjunto de información teórica de diferentes autores concernientes al tema.

Los anexos, en el cual presentamos los documentos que han permitido sustentar el desarrollo de la investigación como; la matriz de correlación de variables, la matriz de consistencia, matriz del instrumento, y el documento de validación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

En el servicio de Banco de Sangre del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco, actualmente se tiene una elevada demanda de hemocomponentes sanguíneos esto por el elevado incremento poblacional sumado a la complejidad de casos clínicos que se presentan, lo que viene condicionando la atención dada a los usuarios del servicio y puntualmente a los donantes de sangre que vienen a ser la “materia prima” del proceso productivo si así se quiere decir, entonces queda claro que cuando ofrecemos un producto o servicio es importante evaluar la gestión realizada de manera que partiendo de esto se tomen medidas para promover la mejora continua dentro de los procesos; para evaluar la atención al cliente es necesario conocer su opinión, sus necesidades, sus inquietudes y sugerencias y así analizar la calidad de la atención prestada y plantear cambios que busquen la satisfacción total, ya que de la calidad emitida y la percibida, depende la fidelización y el retorno de los donantes. De esto podemos deducir que si se ofrece una atención con calidad a los donantes se fortalecen las estrategias para lograr aumentos significativos en los porcentajes de donantes voluntarios de sangre lo que se viene trabajando durante años, esperando disminuir las cifras de donaciones por reposición que se ven condicionadas por situaciones difíciles dentro de familiares o personas cercanas.(2)

Es de amplio conocimiento que existe diferencias significativas entre una mala, regular , buena y excelente atención, lo que consecuentemente genera los distintos niveles de satisfacción del cliente o del usuario; y esto se da en todos los ámbitos y contextos del quehacer diario de las personas, promover la satisfacción del cliente es lo que fundamenta los objetivos de una organización, haciendo énfasis en la calidad percibida, lo que se evidencia por medio de evaluaciones,

no solo internas sino aquellas dadas por el cliente, en este caso por los donantes. (2)

Años atrás la demanda de componentes sanguíneos no era elevada, y los donantes eran suficientes. Las características del donante, salvo el grupo sanguíneo, no se tenían en cuenta, y la aptitud del donante no constituía ningún problema. Esos tiempos ya han pasado. (1)

Son varios los grupos de pacientes que se benefician de la transfusión. Sus necesidades son consecuencia de traumatismos, intervenciones quirúrgicas y enfermedades hematológicas, tipo leucemia, anemia de células falciformes o talasemia. Otros grupos de pacientes, como los hemofílicos o los que presentan déficit de inmunoglobulina, se benefician del uso de hemoderivados plasmáticos. Los Centros de Transfusión Sanguínea de Europa obtienen actualmente más de 20.000.000 de unidades de sangre a partir de 13.000.000 de donantes anuales. La aptitud de los donantes se ha convertido ya en un factor exigente y esencial de la cadena de suministro de sangre para transfusión, debido, entre otras cosas, a determinados criterios de selección cada vez más estrictos. (2)

Los servicios de banco de sangre en América Latina han avanzado en forma significativa durante el siglo XXI según los datos proporcionados por ellos mismos y por la Organización Panamericana de la salud en sus publicaciones periódicas, así podemos indicar que el número de unidades colectadas aumento de 6.256.568 en 2001 a 9.077.212 en el 2009, cifra que representa el 45 % de incremento, de igual forma debemos hacer notar que la tasa de donación por 10. 000 habitantes paso de 126.8 a 162.1; es mas en 2001 hubo 10 países con tasas de donación menores que 100 por 10.000 habitantes, mientras que en el 2009 fueron solo cinco los países que colectaron menos de 100 unidades de sangre por cada 10.000 habitantes. En lo referente a la donación voluntaria en el 2001 únicamente 15% de las unidades colectadas provino de donaciones voluntarias, proporción que alcanzo el 36.6% en el 2005 y 39.3% en 2009. En el año 2001 10 países tenían menos del 10% de donantes voluntarios altruistas mientras, mientras

que en el 2009 fueron apenas cinco los países que no alcanzaron el 10%.(2)

El Perú no es ajeno al problema latinoamericano ya que actualmente los servicios de banco de sangre tienen una carencia alarmante de hemocomponentes que condiciona el proceso de provisión a los diferentes servicios críticos y no críticos de los hospitales afectando directamente la salud y la recuperación de los pacientes puesto que los galenos usuarios externos de banco de sangre no tienen como continuar con el tratamiento. Siendo la poca o nula cultura de donación de los habitantes el factor más importante y más aún cuando estos en el proceso de atención se sienten insatisfechos o mal atendidos ya que sus expectativas no son cubiertas lo que condiciona su próxima o futura donación voluntaria. En el Cusco la situación es similar los donantes de los diferentes bancos de sangre en su mayoría son por reposición, es decir sí o sí deben donar ya que son obligados por una situación de compromiso moral con sus parientes o amigos, pero muchos de ellos después de los procesos y tramites que en general son engorrosos, ya no vuelven a donar una segunda vez lo que agrava aún más el desabastecimiento de hemocomponentes en los servicios de banco de sangre. (3)

Entendemos que el problema radica por la falta de donantes y los pocos que hay simplemente son insatisfechos o mal atendidos, es decir hay una necesidad de implantar una mejora en los procesos de atención al donante de tal forma que este desde el momento que llega a hacer una consulta sienta un buen trato que debe ser una constante durante el tiempo de permanencia en el servicio lo que garantizaría su fidelización ya no como donante por reposición si no como donante voluntario que periódicamente done sangre y suministre la materia prima y a su vez el banco de sangre se encuentre aprovisionado para poder satisfacer la demanda local.

Para alcanzar dicho objetivo, este trabajo ofrecerá orientación a los gestores de donantes de los Centros de Transfusión Sanguínea.

1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1. DELIMITACIÓN TEMPORAL:

El presente trabajo de investigación se realizó en un plazo contemplado de treinta días durante el mes de julio del año 2016.

1.2.2. DELIMITACIÓN GEOGRÁFICA:

El presente trabajo de investigación se realizó en la república del Perú, departamento de Cusco, provincia de Cusco y Distrito de Cusco; en el Servicio de Patología Clínica, departamento de Banco de Sangre del hospital nacional Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco.

1.2.3. DELIMITACIÓN SOCIAL:

Donantes de Sangre, personas de 18 a 55 años de edad de ambos géneros que cumplan los siguientes requisitos básicos para la donación.

- a. Tener entre 18 y 55 años de edad. Teniendo en cuenta que desde los 16 años se puede donar sangre con la autorización de los padres o tutores, y que la edad límite superior está dada por el estado físico individual. por lo que si un sujeto es mayor de 55 años y tiene deseos de ser donante, puede concurrir a su médico y solicitarle un certificado de autorización para realizar una donación de sangre.
- b. Gozar de plenas facultades físicas y mentales, para lo cual se deberá contar con la certificación del médico responsable del Banco de Sangre, si el caso lo requiere.
- c. Otorgar su consentimiento en forma expresa, libre e informada.
- d. Cumplir con los exámenes establecidos.
- e. Pesar más de 50 kilos.
- f. Tener valores de presión arterial dentro de los límites que se consideran adecuados.
- g. Es recomendable haber descansado por lo menos 6 horas la noche anterior a la donación.

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1. Problema principal

¿Cuál es nivel de satisfacción en la atención de los donantes de sangre para una futura donación en el servicio de banco de sangre del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco EsSalud Cusco, Julio 2016?

1.3.2. Problemas secundarios

1. ¿Cuál es nivel de satisfacción en la atención de los donantes de sangre para una futura donación con respecto a las razones y motivaciones de donar sangre en el servicio de banco de sangre del hospital nacional Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco, Julio 2016?
2. ¿Cuál es nivel de satisfacción en la atención de los donantes de sangre para una futura donación con respecto a la atención en el servicio de banco de sangre del hospital nacional Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco, Julio 2016?
3. ¿Cuál es nivel de satisfacción en la atención de los donantes de sangre para una futura donación con respecto a las instalaciones en el servicio de banco de sangre del hospital nacional Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco, Julio 2016?
4. ¿Cuál es nivel de satisfacción en la atención de los donantes de sangre para una futura donación con respecto a la problemática del donante frente a la donación en el servicio de banco de sangre del hospital nacional Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco, Julio 2016?
5. ¿Cuál es nivel de satisfacción en la atención de los donantes de sangre para una futura donación con respecto a la estrategia de la donación voluntaria en el servicio de banco de sangre del hospital nacional Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco, Julio 2016?

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General:

Determinar el nivel de satisfacción en la atención de los donantes de sangre para una futura donación en el servicio de banco de sangre del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco, Julio 2016.

1.4.2. Objetivos Específicos

1. Determinar el nivel de satisfacción en la atención de los donantes de sangre para una futura donación con respecto a las razones y motivaciones de donar sangre en el servicio de banco de sangre del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco, Julio 2016.
2. Determinar el nivel de satisfacción en la atención de los donantes de sangre para una futura donación con respecto a la atención en el servicio de banco de sangre del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco, Julio 2016.
3. Determinar el nivel de satisfacción en la atención de los donantes de sangre para una futura donación con respecto a las instalaciones en el servicio de banco de sangre del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco, julio 2016.
4. Determinar el nivel de satisfacción en la atención de los donantes de sangre para una futura donación con respecto a la problemática del donante frente a la donación en el servicio de banco de sangre del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco, Julio 2016.
5. Determinar el nivel de satisfacción en la atención de los donantes de sangre para una futura donación con respecto a la estrategia de la donación voluntaria en el servicio de banco de sangre del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco, Julio 2016.

1.5. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Hipótesis General

El nivel de satisfacción en la atención de los donantes de sangre para una futura donación en el servicio de banco de sangre del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco, Julio 2016; es alto.

1.5.2. Hipótesis Específicas

1. El nivel de satisfacción en la atención de los donantes de sangre para una futura donación con respecto a las razones y motivaciones de donar sangre en el servicio de banco de sangre del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco, Julio 2016, es alto.
2. El nivel de satisfacción en la atención de los donantes de sangre para una futura donación con respecto a la atención en el servicio de banco de sangre del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco, Julio 2016, es alto.
3. El nivel de satisfacción en la atención de los donantes de sangre para una futura donación con respecto a las instalaciones en el servicio de banco de sangre del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco, Julio 2016, es alto.
4. El nivel de satisfacción en la atención de los donantes de sangre para una futura donación con respecto a la problemática del donante frente a la donación en el servicio de banco de sangre del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco, Julio 2016, es alta.
5. El nivel de satisfacción en la atención de los donantes de sangre para una futura donación con respecto a la estrategia de la donación voluntaria en el servicio de banco de sangre del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco, Julio 2016, es alta.

1.6. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación es de suma importancia, porque dentro de su contenido recogió información importante, acerca del nivel de satisfacción en la atención de los donantes de sangre en el servicio de banco de sangre del hospital nacional Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco; y según los resultados obtenidos podremos determinar la implicancia que estos tengan en una futura donación, logrando establecer las razones para la obtención de dichos resultados. La responsabilidad de proporcionar sangre para transfusión y dar ayuda a los pacientes en el país y en nuestra ciudad, corresponde a las personas que donan su sangre, que cumpliendo con una serie de requisitos, serán aptos para dar una pequeña porción de su sangre; así como también, de aquellas entidades que regulan, asesoran las actividades y velan por su seguridad y eficacia, a fin de que los componentes sanguíneos estén disponibles en el momento que se necesiten.

Observando, el requerimiento de donantes de sangre en el Banco del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco, en especial de voluntarios, se determinó la necesidad de realizar un estudio, con el propósito de identificar, evaluar, y mejorar los factores que determinan la satisfacción tanto de los donantes altruistas como de reposición, así como también proponer estrategias que permitan al Banco de Sangre aumentar la tasa de donantes voluntarios, para una futura donación.

El presente trabajo de investigación es importante porque permitió conocer la variable con la cual podremos generar conocimiento que beneficiara a todos los pacientes y los usuarios del banco de sangre del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

- En un estudio realizado en Colombia en la Universidad Militar Nueva Granada, 2014, cuyo objetivo fue determinar el nivel de calidad en la atención al donante de sangre y su impacto en la captación de unidades. Las conclusiones que se obtuvieron son: Generalmente los bancos de sangre se enfocan en estrategias de promoción de la donación, pero dejan de lado la percepción de los donantes frente al procedimiento. Este artículo permitió evidenciar que los donantes que por una u otra razón no quedaron completamente satisfechos con la atención recibida son aquellos que quizás nunca más volverán a donar y adicionalmente compartirán su experiencia con otras personas que aun cuando no han donado, al escuchar estas opiniones, ni pensarán en acercarse a un banco de sangre de manera voluntaria y habitual. Las deficiencias en la atención de los donantes finalmente conllevan a que no quieran volver a donar y por consiguiente la captación de unidades se verá afectada de manera negativa. Uno de los puntos más críticos fue la inconformidad de los donantes frente al refrigerio recibido, lo cual se convierte para el Banco de Sangre en una oportunidad de mejora, que incluye también el fortalecer en el personal asistencial las competencias, para prestar un mejor servicio, una atención con mayor calidad y generar habitualidad y voluntariedad en los donantes. Es fundamental establecer el uso de herramientas como las encuestas con el fin de conocer la percepción de los donantes, sus necesidades y opiniones en los bancos de sangre, ya que esta retroalimentación con el donante, se convierte en el comienzo de la organización hacia la mejora continua y el fortalecimiento de los procesos. Las estrategias deben encaminarse a mejorar los tiempos de atención al donante, la mejora o variedad en los refrigerios, la resolución de dudas e inquietudes siempre aun cuando el no pregunte, la

disposición de baños cercanos a las jornadas y mantener a través del tiempo las fortalezas detectadas siempre en busca de la mejora continua. (4)

- En un estudio realizado en Colombia, Universidad de Cartagena; 2013, cuyo objetivo fue realizar un análisis de contenido de las piezas de comunicación impresas utilizadas por la Cruz roja Seccional Bolívar en las campañas de donación de sangre en el periodo 2012-2013 que permitiera medir el impacto que tienen en los estudiantes de la Universidad de Cartagena y determinar sus debilidades y fortalezas para finalmente obtener datos precisos que proporcionen indicaciones para mejorarlas a partir de las opiniones de los receptores en temas de información y comunicación. En cuanto al contexto comunicacional un aspecto importante para que las convocatorias superen las metas trazadas es buscar los medios de comunicación eficaces para que las personas no sólo se enteren de las convocatorias, sino que reciban información sobre los beneficios que obtienen al donar y el aporte social que le hace a su comunidad a través de su acción voluntaria. Por otra parte, el impacto que causan las estrategias, en este caso los afiches, se convierten en piezas claves para la motivación de los estudiantes. En este ítem encontramos que los donantes en su mayoría no tuvieron en cuenta la estructura ni los mensajes que le proporcionaba el afiche posiblemente porque no existe una fuente que los atraiga y con la que se sientan identificados. En una época digital la Cruz Roja Seccional Bolívar no se puede desligar de las plataformas de comunicación que el internet ofrece y más aún cuando los donantes en su mayoría prefieren recibir información a través de las redes sociales y el correo electrónico y mucho menos si la población tratada son jóvenes universitarios. Las debilidades en cuanto a procedimientos médicos se evidenciaron en las condiciones del espacio en el que se realiza la donación que en vez de ser un sitio tranquilo y relajante, suele ser bullicioso y con mucha gente por lo cual se debe acordar previamente en las universidades la disposición de un espacio que cumpla con los lineamientos generales de las campañas de donación. En cuanto a la frecuencia de la donación encontramos que los donantes en su mayoría han donado una sola vez

por lo cual se debe replantear la estrategia para lograr integrarlos a la donación frecuente. Las personas que han donado una o más de una vez tienen un proceso adelantado de sensibilización ante la necesidad de donar sangre por lo tanto se debe alimentar esta iniciativa con motivación constante y teniendo en cuenta las opiniones consignadas en esta investigación. Este estudio le muestra a la Cruz Roja Seccional Bolívar las fallas de las campañas para que logren replantear el proceso de comunicación e información que tienen con los donantes para convencerlos de ser donantes frecuentes.(5)

- En un estudio realizado en Talca: Universidad de Talca; 2002, cuyo objetivo general fue: Diagnosticar los conocimientos y percepciones de la población de la Universidad de Talca, acerca de la donación de sangre y objetivos específicos fueron: Conocer la información que maneja la población de la Universidad de Talca con respecto a la donación de sangre, Identificar los motivos principales la población encuestada no dona sangre, Estimar el grado de disposición y las razones por las cuales la población encuestada se motivaría en donar sangre en el futuro. Los resultados y conclusiones más importantes fueron: El 86% de los encuestados reconoció que nunca había donado sangre, a pesar de que en su mayoría considero hacerlo (80%, datos no demostrados). Además el 93.8% cree necesario donar y un 91.6% cree saber para qué sirve la sangre donada. La mitad de los encuestados estima que se comercializa con la sangre (49.6%) y cerca de una cuarta parte no sabe dónde ir a donar. Para las preguntas de conocimientos más específicos acerca de la donación de sangre, la mayoría de los encuestados respondió la opción "No sabe". Para la edad mínima, peso mínimo e intervalo de donación, respondieron correctamente en un 38.7%, 16.4% y 14.5%, respectivamente. Las personas que donarían sangre en el futuro corresponden a un 88.1% dentro de las razones que los motivarían a donar se destacan: donar para un familiar o amigo enfermo con un 97.6% y por una catástrofe nacional con un 62.8%, ambas señaladas como "muy importante". Al preguntar sobre el medio de comunicación por el cual le gustaría recibir información acerca de la donación, el 62.3% de los encuestados prefirió la televisión. Las

principales razones que desmotivan a los encuestados a donar son: por causas médicas (75.7%), la desconfianza a la esterilidad del material (73.4%), por haber tenido hepatitis (64.2%); en menos grado destacan la poca información acerca de la donación, por pesar poco y porque nadie lo ha pedido con 52.4%, 49.2% y 40.7%, respectivamente. (6)

- En un estudio realizado en Bogotá, Colombia en la Pontificia Universidad Javeriana; 2009. El objetivo general fue: Identificar, evaluar, y mejorar los factores que determinan el grado de satisfacción tanto de los donantes altruistas como de reposición, y la intención de una futura donación en el banco de sangre del Instituto Nacional de Cancerología y los objetivos específicos fueron: Identificar la intención para realizar la donación. Evaluar el grado de satisfacción de los donantes que no tienen intención de una futura donación. Determinar que perspectiva tienen los donantes de sangre con respecto a la futura donación. Identificar las dificultades y obstáculos que presenten algunos donantes para fortalecer la futura donación. Proponer alternativas que mejoren la promoción y atención para que donantes de reposición se conviertan en donantes voluntarios. Plantear estrategias que fomenten la cultura de la donación voluntaria. Los resultados y conclusiones más importantes fueron: Se identificó que la principal intención que ellos tienen al momento de donar, es el sentimiento o deber de ayudar a otros, a sus amigos y sobre todo familiares, que se encuentran hospitalizados en el INC. Las variables como sexo, edad, intención de donar y tipo de donante, mostraron un comportamiento independiente entre sí. Se identificó que la demora para realizar entrevista y donación, la distancia que hay de su casa al Instituto, ya que algunos de ellos viven fuera de Bogotá, la falta de tiempo entre semana, por que trabajan, son algunos obstáculos que presentan los donantes por reposición, para así convertirse en voluntario. Se determinó que las perspectivas de los donantes para una futura donación, son: prolongar el horario de atención, aumentar el personal y camillas cuando asistan muchos donantes al banco, para que el proceso sea rápido y satisfactorio. De igual forma, aumentar la calidad de servicio, permitirá mantener donantes leales y satisfechos. Se propuso alternativas y/o estrategias

que le permitirán al banco fortalecer la promoción y atención para que donantes de reposición se conviertan en donantes voluntarios. Se planteó un programa que fomentará la cultura de la donación voluntaria, el cual consiste en realizar foros o charlas en colegios y universidades, incentivando la donar cuando cumplan la mayoría de edad. (7)

- En un estudio realizado en Valencia España en la Universidad de Valencia; 2012. Los objetivos del estudio fueron: Describir el nivel de satisfacción con la asistencia sanitaria odontológica de los individuos de la muestra y analizar su relación con las variables socio-demográficas edad, sexo, nivel de estudios, residencia, convivencia y frecuencia de asistencia al dentista. Estudiar la relación entre la satisfacción del paciente y estado bucodental del paciente a través de su relación con los índices CAOD, Índice de Restauración e Índice Periodontal Comunitario. Traducir al español el cuestionario de satisfacción “Dental Satisfaction Questionnaire”. Analizar la validez, fiabilidad y propiedades psicométricas del cuestionario traducido y aplicado. Estudiar la influencia en la satisfacción con la asistencia dental recibida de las dimensiones “manejo del dolor”, “competencia profesional”, “relaciones interpersonales” y “acceso al tratamiento”. Los resultados y conclusiones más importantes fueron: La calidad en los servicios sanitarios está cobrando una especial relevancia en los últimos años, y relacionada directamente con ella destaca la satisfacción, que es uno de los resultados del proceso asistencial que pueden ser medidos. Uno de los métodos disponibles y más frecuentemente utilizados para el estudio de la satisfacción del paciente son las encuestas o cuestionarios de satisfacción. Existen muy pocas publicaciones sobre el estudio de la satisfacción de los pacientes en Odontología en España. Hasta la fecha, se han descrito en la literatura dos cuestionarios de satisfacción del paciente a nivel bucodental que han sido validados y sometidos en otros países a estudios sobre validez y fiabilidad con resultados satisfactorios: el “Dental Visit Satisfaction Scale” (DVSS) y el “Dental Satisfaction Questionnaire” (DSQ). El “Dental Satisfaction Questionnaire” puede considerarse más útil para el estudio de la satisfacción del paciente con los servicios odontológicos en España al ser un test multidimensional

que valora aspectos como la accesibilidad y el coste de los tratamientos que en el “Dental Visit Satisfaction Scale” no se incluyen. Dichos cuestionarios están desarrollados en idiomas y culturas diferentes a la nuestra, lo que impide su aplicación en nuestro país sin haber realizado una adaptación lingüística y cultural previa, además de haber realizado los estudios oportunos sobre su validez y fiabilidad en el nuevo contexto(8)

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES.

- En un estudio realizado en Lima – Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015, cuyo objetivo general fue: Determinar los factores que están asociados a la donación voluntaria de sangre en estudiantes de Ciencias de la Salud de una Universidad Pública de Lima Metropolitana, año 2014 y objetivos específicos fueron: Identificar los factores psicológicos y socioculturales que inhiben la donación voluntaria de sangre en estudiantes de Ciencias de la Salud de una Universidad Pública de Lima Metropolitana. Identificar los factores psicológicos y socioculturales que motivan la donación voluntaria de sangre en estudiantes de Ciencias de la Salud de una Universidad Pública de Lima Metropolitana.; los resultados más importantes fueron: Dentro de los factores que inhiben la donación, tanto el factor sociocultural (36%) como psicológico (35%) se encuentran casi en una misma proporción. A diferencia de lo que ocurre con los factores que motivan la donación voluntaria de sangre, donde el factor sociocultural (34%) predomina estadísticamente sobre el factor psicológico (7%). Los resultados exhiben que los factores psicológicos que predominan entre los estudiantes es la desconfianza de la esterilidad del material (78%), seguida del temor a contraer alguna enfermedad infectocontagiosa (66%), mientras que el temor a la pérdida de sangre (25%), el temor a las agujas (20%) y el rechazo al ambiente hospitalario (18%) reportan proporciones estadísticamente bajas. Entre los factores socioculturales que inhiben la donación voluntaria de sangre, destaca el limitado conocimiento que los estudiantes poseen acerca de la donación ya que

un 55% menciona no tener un volumen suficiente de sangre, seguido de un 50% de la población estudiantil que considera tener poca información acerca de éste acto, la creencia de que se comercializa con la sangre obtuvo un 42% de aprobación, el factor limitada disponibilidad de tiempo está presente en el 35% de los encuestados, mientras que el mito que sobresalió proporcionalmente fue la anemia con un 31%. Según los hallazgos obtenidos el principal factor psicológico que motiva la donación voluntaria de sangre entre los estudiantes de ciencia de la salud, es el poder conocer su nivel de hemoglobina o si padecen de alguna enfermedad (50%), no obstante la simple curiosidad no es un factor relevante ya que solo está presente en el 9% de la población encuestada. En relación a los factores socioculturales que motivan la donación voluntaria de sangre, la mayoría de los estudiantes (98%) menciona que lo haría para ayudar a las personas que lo necesitan, mientras que más del setenta por ciento (78%) le da gran relevancia a la cercanía de los centros de donación, el adquirir un mayor conocimiento acerca de éste acto (64%) también es considerado un motivante importante entre los estudiantes, por el contrario el reconocimiento social solo se encuentra presente en un mínima parte de la población encuestada (10%). El estudio concluye que: Tanto los factores psicológicos como socioculturales que inhiben la donación voluntaria de sangre, se encuentran presentes en más de la tercera parte de la población estudiada. En cuanto a los factores que motivan la donación voluntaria de sangre, los factores socioculturales predominan sobre el factor psicológico. Los principales factores que inhiben la donación voluntaria de sangre desde el punto de vista psicológico fueron la desconfianza a la esterilidad del material seguida del temor a contraer alguna enfermedad infectocontagiosa. El principal factor que inhibe la donación voluntaria de sangre desde el punto de vista sociocultural fue el limitado conocimiento que poseen los estudiantes acerca de lo que implica la donación de sangre. El principal factor que motiva la donación voluntaria de sangre desde el punto de vista psicológico fue el poder conocer su nivel de hemoglobina o si padecen de alguna enfermedad (compensación médico-sanitaria). Los principales factores que motivan

la donación voluntaria de sangre desde el punto de vista sociocultural fueron el poder ayudar a las personas que lo necesitan seguido de la cercanía de los centros de donación (campañas-bancos móviles). (9)

- En un estudio realizado en Lima – Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015, cuyo objetivo general fue: Determinar el nivel satisfacción global de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el mes de enero del 2015 y objetivos específicos fueron: Determinar el nivel de satisfacción para la dimensión fiabilidad de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el mes de enero del 2015. Determinar el nivel de satisfacción para la capacidad de respuesta de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el mes de enero del 2015. Determinar el nivel de satisfacción para la dimensión seguridad de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el mes de enero del 2015. Determinar el nivel de satisfacción para la dimensión empatía de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el mes de enero del 2015. Determinar el nivel de satisfacción de la dimensión aspectos tangibles de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina del 10 Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el mes de enero del 2015.; los resultados más importantes fueron: El 92.2% de los usuarios estuvieron satisfechos con la atención. Las dimensiones de fiabilidad, seguridad, empatía y aspectos tangibles de la encuesta SERVPERF resultaron con más del 80% de usuarios satisfechos (94.3%, 89.6%, 89.6 % y 84.5%; respectivamente); pero la dimensión capacidad de respuesta resultó con la mayor cantidad de usuarios insatisfechos – muy insatisfechos y extremadamente muy insatisfechos (23.4%) El estudio concluye que: El nivel de satisfacción global de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina fue de 92.2 % Las variables con mayor insatisfacción fueron la atención en caja, admisión y

laboratorio de emergencia; el trato del personal de emergencia y la limpieza y comodidad del servicio. (10)

- En un estudio realizado en Lima – Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2012, cuyo objetivo general fue: Determinar la relación que existe entre el nivel de conocimientos y las actitudes hacia la donación de órganos y tejidos que tienen los estudiantes de enfermería de la Facultad de Medicina de la UNMSM y objetivos específicos fueron: Identificar el nivel de conocimientos hacia la donación de órganos y tejidos que tienen los estudiantes de enfermería del de la Facultad de Medicina de la UNMSM, Identificar las actitudes hacia la donación de órganos y tejidos que tienen los estudiantes de enfermería de la Facultad de Medicina de la UNMSM. Los resultados más importantes fueron: Se demuestra los resultados generales de las Actitudes hacia la donación de órganos y tejidos de los estudiantes de enfermería, donde se aprecia que el 64.01% manifiestan una actitud de indiferencia, el 23.44% presentan una actitud de aceptación y el 12.50% tienen una actitud de rechazo, Existe una relación significativa entre el Nivel de Conocimiento y Actitudes hacia la donación de órganos y tejidos de los estudiantes de Enfermería, es decir, mayores valores de conocimiento originan valores mayores en las actitudes. El estudio concluye que: Los estudiantes de enfermería presentan en su mayoría un nivel de conocimientos medio referente a la donación de órganos y tejidos, esto puede deberse a la falta de información dentro del centro de formación y del medio social. Los estudiantes de enfermería en su mayoría muestran una actitud de indiferencia hacia la donación de órganos y tejidos, situación que puede constituirse en un impedimento para el avance y desarrollo de esta nueva cultura. Existe relación significativa entre el nivel de conocimientos y las actitudes hacia la donación de órganos y tejidos en los estudiantes de enfermería. (11)
- En un estudio realizado en Lima – Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2013, cuyo objetivo general fue: Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al Consultorio de Nutrición en el Hospital Nacional Hipólito Unanue y objetivos específicos fueron: Determinar el nivel de satisfacción del usuario en la dimensión

Capacidad Técnica del Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unanue. Determinar el nivel de satisfacción del usuario en la dimensión Relación Interpersonal del Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unanue. Determinar el nivel de satisfacción del usuario en la dimensión Entorno del Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unanue. Los resultados más importantes fueron: En forma global, la mayoría de los usuarios, es decir, 76% manifiestan estar satisfechos y 14 % muy satisfechos con la atención recibida en el Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unanue. La dimensión Relaciones Interpersonales registró 81 % Satisfechos, 19 % Muy Satisfechos; la dimensión Capacidad Técnica registró 76 % de Satisfechos, 20 % Muy Satisfechos, 4 % Ni Insatisfechos/ Ni Satisfechos y la Dimensión Entorno registró 45 % satisfechos, 10 % Muy Satisfechos y 45 % Ni Insatisfechos/ Ni Satisfechos. El estudio concluye que: en general la mayoría de los usuarios del Consultorio de Nutrición manifiestan estar satisfechos con la atención del Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unanue, debiendo mejorar en la Dimensión Entorno, especialmente en reducir el Tiempo de Espera para ser atendido.(12)

- En un estudio realizado en Lima – Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2018, cuyo objetivo general fue: Determinar la percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina y objetivos específicos fueron: Identificar la percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera, en el componente interpersonal en el servicio de medicina, Identificar la percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera, en el componente del entorno en el servicio de medicina. Los resultados y conclusiones más importantes fueron: La percepción de la mayoría de los pacientes sobre la calidad de atención del personal de enfermería es medianamente desfavorable con tendencia a desfavorable (56.67%), debido que el paciente manifiesta que la enfermera se muestra insensible ante el dolor, despreocupación frente a sus necesidades, falta de amabilidad al atenderlo, despreocupación frente a la invasión de la privacidad, falta de cortesía

ya que las enfermeras no lo saludan, no les dicen cómo se llaman, no los llaman por su nombre, muestran indiferencia por el ambiente de la unidad así como por los ruidos que dificultan su descanso y el desinterés por su alimentación. Pero debemos resaltar que hay un porcentaje considerable (43.33%) de pacientes que perciben la calidad de la atención como favorable y medianamente favorable lo cual muestra que en el servicio de medicina hay enfermeras que realizan su trabajo con dedicación y esmero. La mayoría de los pacientes tienen una percepción medianamente desfavorable con tendencia a desfavorable (61.66%) ante la calidad de la atención que brinda la enfermera en la dimensión interpersonal, manifestada cuando el paciente refiere que la enfermera usa términos complicados cuando le hace una pregunta, no presta atención a sus llamados, no lo llama por su nombre, no lo saluda, se muestra muy poco amable y no lo escucha cuando quiere expresar sus temores, pero hay pacientes que perciben de forma favorable y medianamente favorable (38.34%) la calidad de atención ya que la enfermera muestra un trato cordial a los familiares entre otras cosas, lo cual se debe tener en cuenta e incentivarlo para que sea reconocido y a la vez un ejemplo en el servicio. La mayoría de los pacientes tienen una percepción medianamente favorable y medianamente desfavorable en una misma proporción, sobre la atención que brinda la enfermera en la dimensión del entorno (confort), porque refieren que la enfermera se muestra despreocupada ante el ambiente de la unidad, así como por los ruidos que dificultan su descanso, la invasión de su privacidad y el desinterés por su alimentación, existe un porcentaje significativo de pacientes con percepción favorable (26.67%) relacionado a la preocupación por una buena iluminación y ventilación del ambiente, lo que nos muestra que dentro del servicio de medicina podemos encontrar enfermeras que se preocupan por brindar una buena calidad de atención, esto debe ser reconocido e incentivado.(13)

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

- En un estudio realizado en Cusco-Perú, Universidad Andina del Cusco; 2013, cuyo objetivo general fue: Identificar como es el temor a la donación voluntaria de sangre en estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Andina del Cusco y objetivos específicos fueron: Determinar las características generales de los estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Andina, Caracterizar las manifestaciones del temor a la donación de sangre, Determinar el nivel del temor a la donación voluntaria de sangre en los estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Andina; los resultados más importantes fueron: Se determinó que la mayor parte de los estudiantes encuestados tienen edad de 15 a 20 años con el 54%, por otro lado la menor cantidad fueron estudiantes de 26 a 30 años. En relación al sexo se concluye que la mayor parte de estudiantes encuestados fueron mujeres en un 74%. En relación al temor a la variación de peso se determinó que el 58% de estudiantes no sienten temor alguno, 25.5% presentaron temor de adquirir una enfermedad con mayor facilidad, un 20.5% presento temor a la sensación de náuseas y vómitos, el 28% teme presentar anemia a largo plazo, 26% presenta temor del procedimiento (consideran al procedimiento sumamente doloroso), 32.5% presentaron temor a la sensación de dolor (temor a la inserción de la aguja), el 32% presentan temor a la extracción de sangre (sienten temor a al malestar general), en relación al incremento de sueño se determina que el 21% sienten temor a no poder estudiar por el incremento de sueño, con respecto al cansancio post extracción, se determina que el 42% teme al cansancio prematuro en su esfuerzo físico, en el temor a contraer una enfermedad se determinó que el 43% sienten temor a adquirir Sífilis o virus del SIDA, con respecto al temor a no cumplir con los requisitos para donar sangre, el 31.5% sienten temor a no contar con los requisitos necesarios para la donación, en el temor del rechazo por la presencia de antecedentes patológicos el 31.5% siente temor a ser portador de alguna enfermedad congénita, en relación al temor en el proceso de donación el 32% sienten temor a las consecuencias que puede haber luego de la donación, el temor a la

alteraciones de desvanecimiento luego de la donación se evidencia que el 28% sienten temor a desvanecerse o presentar mareos, con respecto al temor de ver sangre el 7% siente asco al ver la sangre, con respecto al temor a la inserción de la aguja para la extracción de sangre se determinó que el 32.5% siente temor a que le perforen la vena más de una vez, con respecto al temor a presentar problemas cardiacos el 75% siente temor a alguna cardiopatía, en relación al temor al tiempo en que dura la donación de sangre se determinó que el 41% siente temor al tiempo prolongado durante la donación, en cuanto al temor al volumen de extracción de sangre se determinó. El estudio concluye que el 26 % de estudiantes no tienen temor a la donación de sangre y el 74% de estudiantes si presenta algún grado de temor a este procedimiento de donación en estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Andina. (14)

- En un estudio realizado en Cusco-Perú, Universidad Andina del Cusco; 2009, cuyo objetivo general fue: Determinar el nivel de satisfacción de expectativas con respecto a la atención que recibe por parte de la enfermera en el área de hospitalización del CLAS de Urcos- Cusco, 2009 y objetivos específicos fueron: Caracterizar los conocimientos profesionales, éticos y morales que aplican las enfermeras en el área de hospitalización del CLAS Urcos-Cusco. Describir el tipo de relaciones interpersonales que establece la enfermera con la persona hospitalizada y su familia en el área de hospitalización del CLAS de Urcos-Cusco. Identificar cuáles son las características generales de las personas en el área de hospitalización del CLAS de Urcos- Cusco; los resultados y conclusiones más importantes fueron: El 79% de los encuestados pertenecen al género femenino, el 62% son pacientes entre 18 a 30 años de edad, el 77% de los pacientes hablan 2 idiomas Quechua y Español, el 13% de los pacientes tienen primaria completa, el 21% tienen secundaria completa y solo el 2% tienen superior completa, el 90% de los pacientes están hospitalizados entre 3 a 5 días. Con respecto a los conocimientos profesionales y éticos que posee la enfermera durante el desempeño de sus funciones en el área de hospitalización del CLAS de Urcos, Cusco, según la percepción del

paciente el 90% de los pacientes si satisface sus expectativas, ya que ellos sienten que las enfermeras realizan sus funciones con ética y profesionalismo, respetando la intimidad de cada persona. El 90% de los pacientes señala que si satisface sus expectativas de atención que recibe por parte de la enfermera. Los entrevistados en su mayoría perciben que la enfermera se muestra preocupada por su situación actual y eso los hace sentir importantes al ser atendidos con amabilidad y respeto. (15)

- En un estudio realizado en Cusco-Perú: Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2011, cuyo objetivo general fue: Determinar la influencia de la calidad de atención recibida en la satisfacción del usuario externo que acude a los dos Hospitales MINSA de la ciudad del Cusco, 2011 y los objetivos específicos fueron: Describir la percepción sobre las características de la calidad de atención recibida por los usuarios de consulta externa en los Hospitales MINSA de la ciudad del Cusco, 2011. Determinar la percepción sobre la satisfacción de la atención recibida por los usuarios de consulta externa en los Hospitales MINSA de la ciudad del Cusco, 2011. Establecer la relación de la calidad de atención recibida con la satisfacción del usuario de consulta externa en los Hospitales MINSA de la ciudad del Cusco, 2011.; los resultados y conclusiones más importantes fueron: La percepción sobre la calidad de atención recibida por los usuarios de consulta externa de los Hospitales MINSA de la ciudad del Cusco es inapropiada; más respecto a las características de: Tiempo de espera, conformidad en relación al horario de atención, comodidad en la sala de espera, modernidad de equipamiento, conformidad con el trato recibido por el personal del hospital, conformidad con la duración de la atención, comprensión acerca del tratamiento, comprensión de la receta, opinión sobre costos de los medicamentos, señalización para ubicar el consultorio externo y su ubicación, limpieza de servicios higiénicos, facilidad para eliminar basura, y facilidad de trámites para la atención. Tres (03) de cada cuatro (04) usuarios expresan su insatisfacción sobre la atención recibida en Consultorios Externos de los Hospitales MINSA del Cusco, calificándola a esta como inapropiada. La calidad de atención recibida influye en la

satisfacción del usuario de consulta externa en los Hospitales MINSA de la ciudad del Cusco, 2011; siendo esta influencia mayor respecto a las características de: Tiempo de espera, comodidad de la sala de espera, trato recibido por la persona tratante y personal del hospital, conformidad de la duración de la atención, conformidad acerca del diagnóstico y el tratamiento, señalización para ubicar el consultorio, respeto a la privacidad de la atención, agrado de la atención recibida, percepción de examen completo, y facilidad de trámites administrativos para la atención.(16)

- En un estudio realizado en Cusco – Perú: Universidad Andina del Cusco, 2012 cuyo objetivo fue: Determinar la relación entre el nivel de conocimientos y actitudes sobre la donación de órganos y tejidos, en trabajadores del Policlínico PNP Santa Rosa del Cusco. Los resultados y conclusiones más importantes fueron: con respecto al nivel de conocimiento y su relación con la actitud frente a la donación de órganos y tejidos, del 100% de los encuestados, la población que posee un nivel de conocimientos inadecuado el 4,5% tiene una actitud de aceptación a la donación de órganos y tejidos, mientras que de la población que tiene un nivel de conocimientos adecuado el 33,7% es indiferente a la donación de órganos y tejidos y un 3,4% rechaza la donación de órganos y tejidos.(17)
- En un estudio realizado en Cusco – Perú. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2010, cuyo objetivo fue: Evaluar el nivel de conocimiento e identificar las actitudes acerca de la donación de órganos y su relación entre ellas, en estudiantes ingresantes a las Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco, 2010. Los resultados y conclusiones más importantes fueron: con respecto al nivel de conocimiento acerca de donación de órganos y tejidos, del 100% de los encuestados, el 67,9% tiene un conocimiento malo, el 28,3% tiene un conocimiento regular y el 3,7% tiene un conocimiento bueno sobre donación de órganos y tejidos. Con respecto a la aceptación de donar algún órgano y/o tejidos, del 100% de los encuestados, el 38,2% está de acuerdo en hacerlo, mientras que el 2,7% está totalmente en desacuerdo. (18)

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. DONACIÓN DE SANGRE:

Según la Organización Mundial de la Salud, un donante de sangre se define como: “un individuo que previo cumplimiento de los requisitos señalados por la ley, da sin retribución económica y a título gratuito y para fines preventivos, terapéuticos, de diagnóstico o de investigación una porción de su sangre en forma voluntaria, libre y consiente”.(19)

La definición está basada fundamentalmente sobre tres pilares: “En primera instancia, debe ser altruista. La persona que dona sangre debe hacerlo por convicción, porque se da cuenta que de esta forma está permitiendo que alguien viva o solucione un determinado problema de salud. En segundo lugar, debe ser voluntaria. El donante no debe verse forzado por alguien, ni siquiera ante una circunstancia de extrema necesidad. El tercer pilar, indica que las donaciones deben corresponder a un plan que permita su máximo rendimiento”. (Grozs, 2007). Estos tres pilares permiten que la sangre no se convierta en un negocio y al estar sujeta a un plan organizado y encadenado a las instituciones pertinentes (bancos de sangre, hospitales) logra que la sangre donada sea tratada con los cuidados necesarios y que sea suministrada de la forma más segura con los exámenes requeridos y lo más importante que sea destinada a las personas que más lo necesiten. (2)

2.2.2. DONANTES DE SANGRE

La Resolución 28.72 de la Asamblea Mundial de la Salud estableció el principio que la donación de sangre debe ser voluntaria y no remunerada (sin pago). Esta política ha sido adoptada por muchos países para la recolección de la sangre total. En algunos países, sin embargo, la reserva de plasma para la producción de derivados plasmáticos todavía se basa en programas comerciales en el cual los individuos reciben pago por la recolección regular de plasma por plasmaféresis. Un sistema de donaciones de sangre y plasma voluntario y no remunerado es más seguro porque la incidencia y prevalencia de

infecciones transmisibles por transfusión en los donantes de sangre voluntarios y no remunerados es invariablemente menor que el encontrado entre los donantes familiares o remunerados. También permite la educación de los donantes y los procedimientos de selección para promover que los donantes no aptos puedan diferir su donación o autoexcluirse. Esto a su vez favorece un uso más costo-efectivo de recursos limitados ya que menos unidades tendrán que ser descartadas después del tamizaje por la presencia de marcadores infecciosos. (20)

2.2.3. DONANTES DE SANGRE VOLUNTARIOS Y NO REMUNERADOS

Los donantes de sangre voluntarios y no remunerados donan su sangre libremente sin recibir dinero ni otro tipo de pago que puede ser considerado un sustituto del dinero. Su motivación principal es la de ayudar a receptores desconocidos y no el obtener un beneficio personal. Las razones principales para promover la donación de sangre voluntaria y no remunerada son las siguientes:

1. Los donantes voluntarios y no remunerados tienen una incidencia y prevalencia menor de infecciones transmisibles por transfusión que los donantes familiares/por reposición o que los donantes remunerados. No tienen ningún incentivo financiero para ocultar información (como es conducta sexual de alto riesgo o uso de drogas intravenosas) que pueden haberlos expuesto a una infección que puede transmitirse por transfusión.
2. Los donantes voluntarios y no remunerados usualmente están más dispuestos a donar sangre regularmente lo que es importante para el mantenimiento de una reserva de sangre segura y suficiente.
3. La incidencia y prevalencia más baja de infecciones transmisibles por transfusión generalmente se encuentran entre los donantes voluntarios y no remunerados regulares más que en los primeros donantes o donantes ocasionales.
4. Los donantes regulares no tienen motivaciones comerciales para donar frecuentemente por lo que no se ponen en riesgo de anemia por la depleción de las reservas de hierro.

5. Los donantes regulares tienden a responder con más frecuencia a los llamamientos para la donación durante emergencia debido a que ya han expresado su compromiso con la donación voluntaria de sangre.(20)

2.2.4. DONANTES FAMILIARES O POR REPOSICIÓN:

En la ausencia de un programa bien organizado de donación voluntaria, muchos países dependen grandemente de los amigos y familiares del paciente que actúan como donantes por reposición: esto es, dan sangre para reponer la reserva de sangre utilizada por esos pacientes. Sin embargo, los hallazgos de varios países indican que la sangre proveniente de los donantes familiares o por reposición con más frecuencia es no apta en relación a la sangre proveniente de los donantes voluntarios y no remunerados, por lo que tiende a representar un riesgo mayor para la seguridad de la reserva sanguínea.(20)

La dependencia por los donantes familiares o por reposición tiene las siguientes desventajas:

1. Los miembros de la familia del paciente están presionados para donar sangre y pueden ocultar información potencialmente importante para establecer su estado de salud, en particular el riesgo de transmitir agentes infecciosos.
2. Los familiares que no pueden encontrar donantes aptos o disponibles dentro de su propia familia pueden buscar donantes de reposición que están dispuestos a donar sangre por un pago. Los donantes que son pagados por los familiares del paciente están menos dispuestos a revelar las razones que los hacen no aptos para la donación.
3. Pueden haber presiones para transfundir la sangre proporcionada por los donantes de reposición aun si la transfusión eventualmente fuera clínicamente innecesaria, ya que la familia podría creer que su sangre debería usarse únicamente para su pariente.
4. En un sistema de donación de sangre por reposición la sangre que se le aplica al paciente no necesariamente es repuesta en tipo o cantidad. Como resultado de esto, las necesidades de sangre de la comunidad no son cubiertas adecuadamente.(20)

2.2.5. DONANTES PROFESIONALES O REMUNERADOS

Los donantes profesionales o remunerados reciben dinero u otro tipo de retribuciones (que pueden ser intercambiados por dinero) por la sangre que donan. Usualmente están motivados por lo que van a recibir y no por su deseo de ayudar a los demás. Usualmente donan sangre regularmente y algunos tienen contratos con un banco de sangre, para suministrar su sangre a una tasa establecida. En otras instancias pueden vender su sangre a más de un banco de sangre o pueden acercarse a los familiares de los pacientes para tratar de vender sus servicios como donantes remunerados. (20)

Los donantes remunerados representan un riesgo muy grande a la seguridad de la reserva sanguínea por las siguientes razones:

1. El pagar a los donantes para que den sangre debilita el sistema de donación voluntaria y no remunerada de sangre que es la base de una reserva sanguínea segura.
2. La prevalencia e incidencia de infecciones transmisibles por transfusión es mayor en los donantes comerciales o remunerados.
3. Con frecuencia están desnutridos, con mala salud y pueden donar sangre más frecuentemente que lo recomendado. Esto puede producir efectos perjudiciales en su propia salud y pueden representar un riesgo para los receptores de su sangre y proporcionarían un beneficio escaso o nulo al receptor.
4. Si se les paga a los donantes generalmente es necesario cobrar al paciente por la sangre que reciben. Las familias pobres podrían no tener con que pagar la sangre que necesitan.
5. La base ética de pagar a los individuos para proporcionar sangre (o cualquier tejido u órgano) es causa de preocupación en muchos países. La obtención comercial de sangre, plasma y órganos usualmente conlleva a serios abusos y puede resultar en consecuencias adversas. Estas son la transmisión de infecciones graves tanto a los pacientes como a los mismos donantes mediante el empleo de métodos de recolección inapropiados.(20)

2.2.6. DEFINICIONES DE TIPOS DE DONANTES SEGÚN LA UNION EUROPEA (UE).

a) DEFINICIONES DE LA UE Y DEL PLASMA MASTER FILE (PMF)

Puesto que las organizaciones de tratamiento del plasma utilizan productos sanguíneos procedentes del mismo grupo de donantes, se aplican las mismas definiciones en el llamado «plasma master file»- archivo principal de plasma- (Directrices sobre datos epidemiológicos de infecciones transmisibles por la sangre; Agencia Europea de Medicamentos). (21)

- Donante: Persona de salud normal e historial médico adecuado que dona sangre o plasma voluntariamente para fines terapéuticos.
- Nuevo donante: Persona que nunca ha donado sangre o plasma.
- Posible donante: Persona que se presenta en un centro de donación de sangre o plasma y declara su voluntad de donar sangre o plasma.
- Donante habitual: Persona que dona sangre o plasma de manera habitual (es decir que lo ha hecho en los dos últimos años), respetando los intervalos mínimos, siempre en el mismo centro de donación.
- Donante conocido: Persona que ha donado antes en el mismo centro de donación pero no en los últimos dos años. (21)

b) DEFINICIONES DEL PLASMA MASTER FILE (PMF)

- Nuevo donante analizado: Persona cuya sangre o plasma se analiza por primera vez para investigar la presencia de marcadores de enfermedades infecciosas (con o sin donación) y que carece de pruebas de haberse sometido con anterioridad a análisis en una organización / centros determinados.
- Donante conocido analizado: Persona cuya sangre o plasma se ha analizado anteriormente para investigar la presencia de marcadores de enfermedades infecciosas. (21)

2.2.7. DEFINICIONES DE DOMAINE (*European DOnor MAnagement IN Europe*- (Gestión de Donantes de Sangre en Europa)

1. Donante: persona que dona sangre o componentes de la sangre voluntariamente.
2. Posible donante: Un posible donante es una persona que ha manifestado su deseo de donar sangre o plasma, pero que todavía no se ha registrado como donante. Los posibles donantes forman la población de donantes potenciales, pero todavía no han hecho ninguna donación y no están registrados en la base de datos de donantes.
3. Nuevo donante registrado: donante que se ha registrado como tal, pero que todavía no ha hecho ninguna donación.
4. Donante habitual: persona que ha hecho al menos dos donaciones en los últimos 24 meses. La última donación se ha hecho en los últimos 12 meses.
5. Donante recuperado: persona que ha hecho al menos dos donaciones. Este donante ha hecho una sola donación en los últimos doce meses y el intervalo entre esta última donación y la última es de más de 24 meses.
6. Donante en Retirada: persona que ha hecho al menos una donación durante los últimos 24 meses, pero ninguna durante los últimos doce.
7. Donante Inactivo: persona que ha hecho al menos una donación. La última donación de este paciente no se ha hecho durante los últimos 24 meses pero todavía está registrada en la base de datos de donantes.
8. Donante retirado: persona que estaba registrado como donante y que puede haber una o varias donaciones o ninguna, pero que ha anulado su registro como donante en la base de datos por cualquier motivo. (22)

2.2.8. TIPOS DE DONANTES

Existen diversos tipos de donantes tal como se describe a continuación.

- Donante voluntario: persona que desea compartir su salud donando sangre, para el paciente que la necesite.
- Donante autólogo: es aquel paciente que tiene programada una cirugía electiva y dona su propia sangre en caso de requerir una transfusión.
- Donante directo: Amigo, familiar y/o persona que desea donar para un paciente específico y que tiene un tipo y grupo de sangre compatible con el paciente.(23)

Los servicios que presta el Banco de Sangre del HNAGV ESSALUD CUSCO son:

- Promoción de la donación voluntaria, captación de donantes, suministro de componentes sanguíneos (glóbulos rojos, plaquetas, plasma y crio precipitados).
- Realiza las pruebas inmunohematológicas, pruebas cruzadas, rastreo de anticuerpos, Coombs directo e indirecto, hemoclasificaciones, pruebas especiales: VIH, Sífilis, Chagas, Hepatitis C, Hepatitis B, HTLV I-II.
- Suministra componentes especiales para los pacientes oncológicos, como son los irradiados y desleucocitados, transfusión ambulatoria, realización de pruebas recolección y crío preservación de células progenitoras para trasplante de Medula Ósea, donación de plaquetas por Aféresis.(3)
- En el banco de sangre se encuentran varios tipos de donantes, como:
- Reposición: se refiere a la donación que hacen familiares o amigos del paciente para reponer al Banco de sangre los componentes sanguíneos que le han sido transfundidos al paciente durante su periodo de estancia en el Hospital.

- Dirigida: hace referencia a aquella donación de sangre que se realiza específicamente para un familiar o amigo que la necesita por la misma condición de su enfermedad.
- Voluntarios: son los individuos que donan por razón altruista, que tienen un compromiso social.
- Donantes voluntarios repetitivos: Son donantes satisfechos a menudo recomiendan a otros donantes potenciales. A los servicios de medicina transfusiones les resulta útil clasificar a los donantes de sangre por su grado de reiteración, cuanto mayor reiteración es más beneficioso para el servicio y se les puede solicitar a ser donantes para otros productos, por ejemplo plaquetas, plasma, etc.(2)

Debe preverse la formación continua al personal del Banco, no solo con los temas científicos, sino también, el enriquecer la calidad humana, ya que influyen directamente sobre el reclutamiento, selección y retención de donantes seguros. De igual modo, es preciso que reciban de la administración el necesario reconocimiento por sus perspectivas de carrera, y de responsabilidad. Esto contribuirá a mantener el entusiasmo del personal, dándole un sentimiento de plenitud que contribuirá a la calidad operativa y al éxito.

2.2.9. LA NECESIDAD DE SANGRE Y SUS PRODUCTOS ESTÁ AUMENTANDO

Esta necesidad de sangre y sus productos está aumentando en todo el mundo. En los países de ingresos altos y medianos que disfrutan de los adelantos de los sistemas de asistencia sanitaria y una mejor cobertura de esta, la demanda obedece al aumento de las intervenciones médicas y quirúrgicas como la cirugía cardiovascular y de trasplantes, la traumatología y el tratamiento del cáncer y las enfermedades de la sangre. En todas las operaciones de cirugía mayor se debe tener a la mano sangre para transfusión.

(24)

Además, la hemorragia copiosa durante el parto o el puerperio es la causa principal de mortalidad materna en todo el mundo. Cuando la pérdida de sangre es intensa, hay que dar tratamiento urgente, en particular mediante la transfusión de sangre o derivados sanguíneos, pues de lo contrario la mujer puede morir en el plazo de una hora. Cada año, los accidentes de tráfico causan en el mundo 1,3 millones de muertes y además lesionan o incapacitan a entre 20 millones y 50 millones de personas; el 90% de las muertes por estos accidentes se produce en los países en desarrollo. La hemorragia que no se controla causa más de 468 000 muertes al año. En los países de ingresos bajos con escasez de medios de diagnóstico y tratamiento, la mayor parte de las transfusiones se prescriben para tratar las complicaciones del embarazo y el parto, la anemia acentuada en los niños, los traumatismos y los trastornos sanguíneos congénitos. Es frecuente que los sistemas actuales sean incapaces de satisfacer las necesidades, y la ampliación de la cobertura de la asistencia sanitaria y el mejoramiento del acceso a los servicios de salud aumenta aún más la demanda (24)

2.2.10. TREINTA MILLONES DE DONANTES VOLUNTARIOS DONAN UNA SOLA VEZ

A escala mundial se realizan en un año 92 millones de donaciones de sangre, en su mayor parte por donantes voluntarios que no reciben remuneración por ello. Sin embargo, 30 millones de estos donantes voluntarios donan una sola vez y no vuelven a hacerlo. «Necesitamos alentar a estas personas a que repitan la donación y se vuelvan donantes regulares», comenta la doctora Dhingra. «En cada donación se extraen tan solo 450 mililitros, de manera que al tener más donantes de repetición podemos lograr que el suministro y la seguridad de la sangre y sus derivados sean fiables. Se conocen algunos ejemplos sobresalientes de países que han sido capaces de satisfacer las necesidades de sangre de sus

sistemas de asistencia sanitaria. En este momento, 62 países tienen satisfechas sus necesidades de sangre para transfusión y están progresando rápidamente. Por ejemplo, en apenas 10 años Vietnam aumentó la donación voluntaria desde una tercera parte de sus existencias hasta casi el 90%. En el mismo periodo la recolección anual también aumentó de 268 394 a 776 420 unidades de sangre.

En las Islas Cook, las campañas de educación centradas en el personal sanitario y la comunidad han dado por resultado un cambio radical en la procedencia de las donaciones: entre 2002 y 2007, la proporción de sangre obtenida de donantes voluntarios no remunerados pasó del 30% al 100%. De igual manera, el número de donantes regulares pasó de tan solo 70 a más de 400 de un total de alrededor de 20 000 habitantes. (24)

Para rebajar este déficit y garantizar la seguridad sanguínea, la OMS propuso como pilar fundamental lograr el 100% de la donación voluntaria de sangre. Es el único camino que permitirá a los sistemas de salud de cada país enfrentar cuadros de internación que requieren altos volúmenes de sangre y que en muchos casos obligan a familiares y a amigos a generar corrientes de pedidos de sangre contrarreloj para poder llegar a tiempo antes de la cirugía o tratamiento programado. Sin embargo, todavía hoy en el siglo XXI, la gente no ha adquirido una cultura de donar sangre, debido a que existen mitos o miedos que los cohiben salvar vidas. La Organización Panamericana de la Salud (OPS) tiene entre sus metas, lograr un suministro de sangre con el menor riesgo posible. Con el fin de prevenir esto, se han tomado distintas medidas, entre ellas la aplicación de criterios para la selección de los donantes y la aplicación de pruebas de tamizaje. La selección de la población de donantes es la medida que ha tenido mayor impacto sobre la seguridad de la sangre. Se ha demostrado que una alta población de donantes voluntarios, está asociada con una baja tasa de transmisión de agentes infecciosos, ya que el donante voluntario es consciente de la importancia de mantener un estado de vida saludable y conoce los riesgos de transmitir enfermedades por la transfusión.(2)

Ante la situación que caracteriza la donación de sangre en América Latina, basada primordialmente en la reposición, la promoción de la donación voluntaria, será más fácil en los programas donde se les acoja calurosamente y se les den buenas respuestas a sus preguntas, consejos fiables, y todas las recomendaciones post donación, por ejemplo, el beber bastante líquido durante el día. Se les expresa un agradecimiento y se motiva para dentro de 3 o 4 meses vuelva. (2)

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:

1. La raza o etnia
2. La intención
3. Edad
4. Previa donación
5. Localización de la pasada donación
6. Donante que recibió una solicitud desde un Banco de sangre (reposición).
7. Donante que se siente bien donando su sangre.
8. Donante que dona porque el lugar es cercano (mobile blood).
9. Por la experiencia de la pasada donación.
10. Donante que cree que la donación de sangre es un deber.
11. Como se sintió psicológicamente en la pasada donación.
12. Dona porque le dan un obsequio.

El conocimiento sobre la relación entre la intención de una futura donación y la experiencia de su primera donación, puede aportar información valiosa para determinar las razones que le influyen al momento de donar, lo cual varía de persona a persona.

La “lealtad de los donantes” y “las barreras de la donación de sangre” son importantes y vitales para el suministro sostenible de

productos sanguíneos en el banco de sangre y depende totalmente de la voluntad del donante. Existen diversas ventajas de los donantes leales como por ejemplo:

- Se cree que los donantes leales (donantes repetitivos) son los donantes más seguros y sin riesgo para la transmisión infecciones.
- Los donantes leales están interesados en el crecimiento continuo de los Bancos de sangre, para lo cual motivan a otros, amigos, familiares, para que también donen su sangre.
- Existe un importante costo-beneficio en comparación con los nuevos o los donantes ocasionales.
- Los donantes leales se les puede pedir o solicitar que vuelvan a una donación siguiente en un momento determinado, lo cual permite un pronóstico de futuro.

Indudablemente, la lealtad de los donantes es compleja de medir, debido a que no todos los donantes son sinceros cuando expresan la intención de volverlo a hacer. Sin embargo, expertos han desarrollado diferentes indicadores para medir la intención de volver a donar tales como, la tasa de retención de donantes (es decir, el porcentaje de donantes que volverían a donar en los próximos 12 meses), la satisfacción de los donantes con el procedimiento de donación, el aumento de la frecuencia de la donación, y el seguimiento de las quejas.

Los efectos positivos que intervienen en la lealtad de los donantes, son la calidad en el trato y servicio, el sentirse apreciado y valorado. Pero, por el contrario, los efectos negativos son la demora en la atención y la actitud desinteresada del personal hacia él, un procedimiento de donación ineficiente, falta de interés del personal y los problemas de salud.

Aunque en EE.UU, los donantes son recompensados seleccionando un regalo para una fecha específica, durante 12 meses después de la donación, el 67% de los donantes no vuelven. De tal forma, que para retener donantes voluntarios repetitivos no necesita

ser recompensados económicamente, sino más bien, hacerlos sentir muy bien y satisfechos con su experiencia, para que así vuelvan.

Por lo anterior, es importante implementar y mantener en el banco una encuesta de satisfacción de donantes, por medio de la cual, se determinen aquellas falencias o inquietudes de los donantes y así, plantear estrategias, que permitan mejorar la calidad de atención y reclutamiento. (2)

2.2.11. BANCOS DE SANGRE

Es todo establecimiento o dependencia con licencia sanitaria de funcionamiento para realizar actividades relacionadas con la obtención, procesamiento y almacenamiento de sangre humana destinada a la transfusión de la sangre total o en componentes separados, a procedimientos de aféresis y a otros procedimientos preventivos, terapéuticos y de investigación. Tiene como uno de sus propósitos asegurar la calidad de la sangre y sus derivados". (2)

2.2.12. MOTIVACIONES PARA LA DONACIÓN DE SANGRE

A pesar de la tajantes opiniones que suelen expresarse sobre el tema, no habido una gran investigación científica sobre la psicología de la motivación de la donación de sangre. Varios estudios han analizado los motivos que llevan a la donación y los factores que tienden a inhibirla pero no se ha hecho nada por responder a la pregunta más importante: ¿Por qué una proporción tan grande de la población se mantiene manifiestamente indiferente a las repetidas exhortaciones para donar sangre? Un artículo R.M. Oswald, resume una gran parte de la literatura publicada sobre estos difíciles problemas. Este autor insiste, entre otros muchos puntos, en que la información pública podría dirigirse mejor, en que los factores de motivación se conocen bien y no se han modificado de forma a significativa en los últimos 20 años. Según él, las motivaciones en contra son sobre racionalizaciones del temor inconsciente y una gran parte de este temor probablemente podría superarse si la donación de sangre se realizara de forma más

cómoda y con una mejor organización. E. Philips estudio la motivación para la donación de sangre Melbourne, Ustarlia, y concluyo que los máximos elementos disuasorios eran el temor a lo desconocido, la falta de motivación positiva y la ignorancia. Entre las personas que trabajan con regularidad en el campo de la donación de sangre hay una impresión generalizada de que el freno más importante es el temor de uno u otro tipo. El temor rara vez se admite abiertamente y, en mucha personas, probablemente es inconsciente. En los donantes de sangre potenciales el temor puede ponerse de manifiesto de muchas formas entre las que pueden destacarse la hostilidad y la indecisión. Cuando una persona a donado sangre sin problemas la primera vez es más fácil conseguir que haga otra donación, lo cual refuerza aún más el concepto de que el temor a lo desconocido es un elemento disuasorio fundamental para la donación inicial. Para London y Hemphill, las motivaciones varían con la edad el sexo, el nivel social y la formación cultural del donante. (25)

2.2.13. DONACIÓN ALTRUISTA DE SANGRE:

Se denomina donación altruista a la que responde a un sentido de humanitarismo o responsabilidad cívica sin que se espere ninguna retribución directa o indirecta. El donante puede acudir al banco de sangre a intervalos regulares de tiempo o como respuesta a una solicitud, o donar únicamente en urgencias o catástrofes. Todo los programas importante de donación de sangre están tratando de potenciar el altruismo como motivación principal en donantes.(25)

2.2.14. DONACIÓN DE SANGRE CONDICIONADA

El término peculiar donación condicionada, se refiere a la donación que se hace a condición de que el donante, su familia o un determinado grupo de personas tenga como compensación la garantía de los servicios de banco en caso de ser necesario.(25)

2.2.15. CLUB DE DONANTES

En la estructura de los club de donantes, un grupo social o religioso, los trabajadores de una empresa o una corporación laboral dona sangre como tal grupo de forma que sus miembros adquieren derecho a los servicios del banco, por lo general, el número de servicios que presta el banco es proporcional al de donaciones hechas.(25)

2.2.16. DONACIÓN AUTOLOGA:

La donación de sangre que sirve para transfundir al propio donante se denomina Donación autóloga. El donante es una persona que espera someterse a una intervención quirúrgica en la que es posible que precise una transfusión. Es preferible la propia sangre del paciente porque con ella se evita los riesgos de inmunización antigénica y transmisión de enfermedades (25)

2.2.17. CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

Según la Dra. Vanessa Pérez, consultora y autora del libro: Calidad Total en la atención al Cliente, enuncia que “el cliente representa el papel más importante en el tema de la calidad, pues es quien demanda de la empresa los bienes y servicios que necesita y luego es quien valora los resultados. Se trata de la persona que recibe los productos o servicios en el intento que hace la empresa de satisfacer sus necesidades y de cuya aceptación depende su permanencia en el mercado”. Toda la empresa u organización que se preocupe por generar diferenciación, mantenerse en el mercado y cosechar su camino hacia el éxito continuo debe tener claro que el epicentro de todo este desarrollo es el cliente. El cliente es definido por Albrecht y Bradford como “la razón de existir de nuestro negocio”, los creadores del triángulo del servicio, donde se destacan tres elementos, la estrategia, la gente y los sistemas todos relacionados entorno al cliente. Si realmente una empresa desea prestar servicios de calidad, debe tener en cuenta que además de que el cliente es la razón de ser,

el momento de verdad o primer contacto de este con la empresa, definirá el cauce de la cadena donde ningún eslabón puede ser violentado o generara indiscutiblemente daños quizás irreparables en la percepción que el cliente pueda tener de la organización.(2)

2.2.18. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Promover la satisfacción del cliente es lo que fundamenta los objetivos de una organización, haciendo énfasis en la calidad percibida, lo que se evidencia por medio de evaluaciones, no solo internas sino aquellas dadas por el cliente, en este caso por los donantes. Cuando ofrecemos un producto o servicio es importante evaluar la gestión realizada de manera que partiendo de esto se tomen medidas para promover la mejora continua dentro de los procesos; para evaluar la atención al cliente es necesario conocer su opinión, sus necesidades, sus inquietudes y sugerencias y así analizar la calidad de la atención prestada y plantear cambios que busquen la satisfacción total. En el caso puntual de los donantes de sangre es muy importante conocer la percepción que tienen las personas que acuden a los diferentes lugares a realizar esta labor porque de la calidad emitida y la percibida, depende la fidelización y el retorno de los donantes cada vez que crean necesario, por lo que se podría afirmar que si se ofrece una atención con calidad a los donantes se fortalecen las bases para lograr aumentos significativos en los porcentajes de donantes voluntarios de sangre lo que se ha venido trabajando durante años, esperando disminuir las cifras de donaciones por reposición que se ven condicionadas por situaciones difíciles dentro de familiares o personas cercanas.(2)

Existen una serie de determinantes que influyen en la percepción de calidad del cliente como la accesibilidad, capacidad de respuesta, cortesía, credibilidad, fiabilidad, seguridad y profesionalismo, entre otros. Estos determinantes logran crear en el cliente la satisfacción y el confort, donde pasa de ser un cliente a ser un seguidor de la compañía, a fidelizarse como comprador o

consumidor, a creer y divulgar su buena experiencia, lo que genera ventaja competitiva. Pero es aquí mismo donde si no se presta una excelente calidad en la atención, ese cliente no solo se ira decepcionado y molesto, sino que se encargara de hacerle saber a todos su experiencia no grata con la organización y generara una imagen negativa que finalmente lograra llevar a la perdida de personas que quizás algún día pudieron llegar a ser clientes. Tener una experiencia positiva en general, es importante para la retención de donantes, especialmente entre los donantes que asisten por primera vez. El excelente trato del personal, tiempo corto de espera y comodidad física durante y después de la donación, pueden favorecer la intención de los donantes para volver. Pero, por el contrario, si se tiene una experiencia negativa, si hay una disminución en la calidad del servicio, hará que aumenten las quejas y los donantes no desearán volver. El éxito en la retención de los donantes en los bancos de sangre, es crucial para abastecer la demanda de sangre. (2)

2.2.19. SEGUIMIENTO DE LA SATISFACCIÓN DEL DONANTE

2.2.19.1. MEDICIÓN Y MEJORA DE LA SATISFACCIÓN DEL DONANTE

Medición de la satisfacción: Según la encuesta DOMAINE, alrededor del 76% de los centros de transfusión sanguínea hacen un seguimiento de la satisfacción del donante. Casi todos la miden con regularidad por medio de un cuestionario enviado a los donantes. La frecuencia oscila entre diaria y tres o cuatro veces al año o una vez cada cuatro años. Aunque sólo lo utilizan dos centros, un cuestionario distribuido por medio de un aparato especial parece un instrumento muy eficaz para medir la satisfacción de los donantes de forma individual y colectiva. Se pide al donante que puntúe entre 1 y 10 una serie de aspectos, como la experiencia de donación en su conjunto, el tiempo de espera o la amabilidad del personal. El método del aparato mide la proporción de donantes que conceden a un aspecto la puntuación máxima de 10. (26)

Cuestionario Normalizado: El cuestionario normalizado elaborado por el Grupo de fidelización del donante contiene preguntas

sobre la profesionalidad del personal, su amabilidad, la precisión de las instrucciones, la limpieza del local, los análisis hechos mediante pinchazo en la yema del dedo, la inserción de la aguja, el tiempo de espera, el grado de consideración mostrado y la experiencia global. A cada factor se le da una puntuación comprendida entre 1 y 10 en la que 1 significa «totalmente insatisfecho» y 10 «totalmente satisfecho». Esta herramienta puede dar una idea muy precisa sobre los motivos de insatisfacción e identificar causas posibles. El centro de transfusión sanguínea puede determinar a continuación posibles soluciones y aplicarlas y volver a comprobar la satisfacción del donante. (26)

Análisis comparativos: En un centro de transfusión que tenga varios locales de extracción y oficinas, este instrumento permite establecer comparaciones con el mejor de todos. También recoger al mismo tiempo sugerencias, comentarios y quejas de los donantes. El análisis de esta información ofrece al centro la oportunidad de elaborar medidas de corrección y de evaluar su eficacia una vez implantadas. (26)

2.2.19.2. QUEJAS DE LOS DONANTES

La mayoría de los centros de transfusión (81%) tienen una norma de tramitación de quejas. Las organizaciones de sangre ofrecen al donante varias vías para que presente sus quejas.

Las experiencias documentadas muestran que las quejas del donante deben describirse en un procedimiento normalizado de trabajo siguiendo estas etapas:

- a) Registro del modo en que se ha presentado la queja (por correo, por teléfono, etc.);
- b) acuse de recibo de la queja;
- c) respuesta a tiempo a la queja (por ejemplo, una carta enviada entre 10 y 21 días después);
- d) análisis regular de las quejas y las respuestas dadas para hacer un seguimiento;

- e) recurrencia y eficacia de las medidas de corrección adoptadas en el marco de un proceso de mejora continuada.

El número de quejas recibidas por los centros de transfusión varía mucho. En general, las quejas son muy similares en toda Europa.

Tiempos de espera: la queja más frecuente se refiere a los tiempos de espera excesivos. Otras quejas frecuentes se centran en problemas logísticos como horarios de apertura, plazas de estacionamiento o alojamiento.

Personal: algunas quejas afectan al personal, como su falta de amabilidad su mala comunicación con el donante.

Exclusiones: los donantes también se quejan de las exclusiones o de no entender por qué se les excluye.

Motivos técnicos: las quejas por complicaciones durante la donación, como la aparición de hematomas, son infrecuentes, pero merecen mucha atención. (26)

2.2.19.3. PROMOCIÓN DE LA DONACIÓN DE SANGRE

Cuando nos enfrentamos a desarrollar nuestra labor de promoción en nuestro ámbito de influencia, nos encontraremos que la sociedad en su conjunto tiene una posición respecto a la donación de sangre que en adelante llamaremos *Impresión dominante* pero, además cada individuo de la sociedad está más o menos alejado de lo que podríamos llamar *Punto crítico de donación* (PCD) siendo este el momento en el que una persona decide hacerse donante. Aquí debemos diferenciar la persona que dona sangre y la persona que se hace donante. La primera donara a causa de un estímulo puntual intenso, sin la intención de repetir hasta que vuelva a tener un estímulo similar; y la segunda donara, tal vez a causa de un estímulo, pero acompañado de una decisión propia y con la intención de repetir en lo futuro. El estímulo necesario para lograr la primera donación será directamente proporcional a la distancia del posicionamiento de una persona respecto del punto crítico de donación *Punto crítico de donación*. (27)

Para cualquier grupo de personas, podríamos representar el posicionamiento de sus diferentes miembros respecto a la donación de sangre en nueve círculos concéntricos, siendo el último tangente al PCD. En cada uno de estos círculos orbitaría una posición diferente respecto a la donación de sangre:

1. Personas que por razones personales piensan que no van a donar nunca. Las razones pueden ser religiosas, de salud o de aprensión.
2. Personas que son donantes pero que una mala experiencia les hizo decidir no donar nunca más. Las razones pueden deberse a alguna reacción adversa a la donación o la decepción por el trato recibido desde algún estamento del centro de transfusión en su última donación.
3. Personas escépticas que no creen la necesidad de que haya donantes de sangre.
4. Personas que no tienen un motivo concreto pero piensan que no van a ser donantes.
5. Personas que no se han planteado nunca la posibilidad de hacerse donantes.
6. Personas que han donado alguna vez, pero lo hicieron por un motivo concreto. Ellas sienten que ya son donantes aunque nunca últimamente no donan.
7. Personas que están a favor de la donación de sangre, pero no se atreven a hacerse donantes. Tienen miedo a las reacciones adversas, a quedar débiles o que las donaciones puedan perjudicarlas de alguna manera.
8. Personas que están a favor de la donación pero no encuentran el momento de dar ese primer pasó.
9. Personas que están a favor de la donación de sangre, pero que de manera provisional tienen un motivo que no les permite donar. Entre estas razones estarían la edad, el peso, alguna medicación, alguna cuarentena.(27)

En el 2004, el ministerio de sanidad español publicó un documento con el nombre de PROMOCIÓN INTEGRAL

SOSTENIBLE, en el que se plasmaba la cantidad de acciones que se deberían abordar para intentar cubrir todos los aspectos que podrían influir en el éxito de un programa de promoción de la donación de sangre. Se especificaban seis acciones primarias o procesos que a su vez se subdividían en otras secundarias o subprocesos hasta alcanzar 25 que se consideraban críticos:

1. Formar-informar
 - A los voluntarios que colaboran con el centro de transfusión y van a servir como enlace con gran parte de la población.
 - A la población estudiantil: por debajo de los 18 años
 - A los propios donantes
 - A colectivos profesionales específicos, que tienen una gran capacidad de transmitir e imbuir creencias y sentimientos sobre “valores saludables”
 - A la población general a fin de que se vaya aproximando al PCD
 - A las instituciones: políticas, financieras para que en la medida de sus posibilidades colaboren de manera activa.
2. Captar donantes: dependiendo del ámbito donde se encuentra el colectivo que se intenta captar se puede distinguir:
 - Universidad
 - Centros docentes de menor grado
 - Empresas
 - Tiempo libre: serían acciones encaminadas a la captación de donantes en sus horas de ocio.
3. Fidelizar donantes: las acciones deberían estar dirigidas a:
 - “blindar” a los donantes en sus primeras donaciones
 - Asegurar la calidad en el servicio que le prestamos a los donantes: antes, durante y después de la donación.
 - Transmitiendo el sentido de responsabilidad al donante, insistiendo en la importancia de ser donante y en las repercusiones de su donación tanto positivas como negativas.
4. Motivar al personal en contacto con el donante: es fundamental que todo el personal del centro de transfusión que se vaya a relacionar

con los donantes, tanto de manera directa como indirecta este motivado y sea consciente de que su forma de actuar va incidir en el grado de fidelización del donante. Esta motivación deberá realizarse mediante:

- Formación: todo el personal deberá estar formado para su actividad específica y para su relación con el donante, ya sea directa e indirecta.
- Prestigio: todo el personal deberá ser consciente de la importancia de sus acciones y que el logro de los objetivos será labor y mérito de todos. Los agradecimientos por los logros obtenidos han de ser repartidos y repetidos entre todo el personal del centro.
- Recursos: el reparto de recursos deberá ser lo más ecuánime posible, por desgracia no es difícil encontrar folletos de información que han sido fotocopiados innumerables veces.

5. Control de los datos demográficos: deberemos conocer cuáles son los datos exactos de:

- Los habitantes de nuestra zona de influencia
- Los donantes de nuestra base de datos
- Los donantes que fidelizamos

6. Control del sistema: deberemos ser exhaustivos a la hora de controlar:

- Los recursos humanos necesarios y los que consumimos
- Los recursos materiales necesarios y los que consumimos
- La eficacia de las acciones
- Cuál es la impresión dominante de nuestra zona de influencia (27)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN

Se realizó una investigación con enfoque cuantitativo, ya que se utilizó la recolección de datos para probar las hipótesis planteadas con base en la medición numérica y el análisis estadístico. El presente trabajo de investigación es de tipo transversal y descriptivo. Investigación tipo transversal, ya que se recopiló los datos en un momento único. Investigación descriptiva, ya que se buscó especificar las propiedades y características importantes de la satisfacción en la atención de los donantes de sangre, además se describió las tendencias de este grupo o población.

3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación es de Diseño no experimental, ya que no se influyó ni manipuló la variable de estudio, solo nos remitimos a observarla en su contexto de desarrollo para después poder analizarla.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

3.3.1. POBLACIÓN:

Está conformada por todos los donantes de sangre, que acuden al Servicio de Banco de Sangre del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco del Cusco.

3.3.2. MUESTRA:

Se realizó un muestreo no probabilístico, muestreo por conveniencia, la muestra estuvo constituida por todos los sujetos que donaron en el servicio de Banco de Sangre del HNAGV durante el mes de Julio del 2016. $n=131$. Según la base de datos del servicio, el año 2015 se

habría manejado una población de 1687 donantes de sangre. Con la siguiente distribución: Enero: 135, Febrero: 135, Marzo: 140, Abril: 147, Mayo: 153, Junio: 165, Julio: 190, Agosto: 172, Septiembre: 155, Noviembre: 150, Diciembre: 145. Como se evidencia fueron los meses de Junio, Julio y Agosto en los que se atendieron a una mayor cantidad de donantes, según la información otorgada por el servicio de Banco de Sangre, refieren que en esos meses sobre todo en el mes de Julio, se realizan campañas de donación voluntaria, por lo que el número de donantes es mayor. Se realizó el estudio en el mes de Julio por tener mayor probabilidad de contar en la muestra tanto con donantes de reposición así como con donantes voluntarios, ya que estos últimos son en general escasos durante el resto de los meses del año.

3.4. VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES

3.4.1. VARIABLES NO IMPLICADAS:

VARIABLE	INDICADORES
EDAD	Años cumplidos
SEXO	Género al que pertenece: masculino o femenino
GRADO DE INSTRUCCIÓN	Nivel de estudios alcanzados: sin instrucción, primaria, secundaria y superior.

3.4.2. VARIABLE IMPLICADA:

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN DEL DONANTE DE SANGRE	1. RAZONES Y MOTIVACIONES DE DONAR SANGRE	1. Tipo de donante 2. Motivaciones 3. Frecuencia de donación

	<p>2. ATENCIÓN DEL SERVICIO DE BANCO DE SANGRE</p> <p>3. INSTALACIONES</p> <p>4. PROBLEMÁTICA DEL DONANTE FRENTE A LA DONACION</p>	<p>4. Actitud del personal</p> <p>5. Presentación del personal</p> <p>6. Lenguaje del personal</p> <p>7. Uso de elementos de bioseguridad</p> <p>8. Información suministrada</p> <p>9. Tiempo de espera</p> <p>10. Tiempo de atención</p> <p>11. Comodidad confort del donante</p> <p>12. Resolución de dudas e inquietudes</p> <p>13. Capacidad y pericia del Personal de BS</p> <p>14. Estado de instalaciones</p> <p>15. Limpieza de las áreas</p> <p>16. Estado de materiales e implementos utilizados</p> <p>17. Disposición de desechos biológicos</p> <p>18. Ubicación de los baños</p> <p>19. Privacidad</p> <p>20. Condiciones de sala de espera</p> <p>21. Reacciones adversas post donación</p> <p>22. Flebotomía</p>
--	--	--

	<p>5. ESTRATEGIA DE LA DONACIÓN VOLUNTARIA</p>	<p>23. Difusión masiva de la donación</p> <p>24. Intención de una futura donación</p>
--	--	---

3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS

3.5.1. TÉCNICAS

Encuesta

3.5.2. INSTRUMENTOS

Cuestionario validado por juicio de expertos.

3.6. PROCEDIMIENTOS.

Se presentó una solicitud al Dr. Del HNAGV, para obtener el permiso de aplicar la encuesta, en el servicio de banco de sangre, durante el mes de estudio. Se aplicó la encuesta a los donantes de sangre, inmediatamente después al proceso de donación, durante el mes de estudio. Se procesó los datos obtenidos en un programa de SPSS versión 23, para responder a los objetivos planteados.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

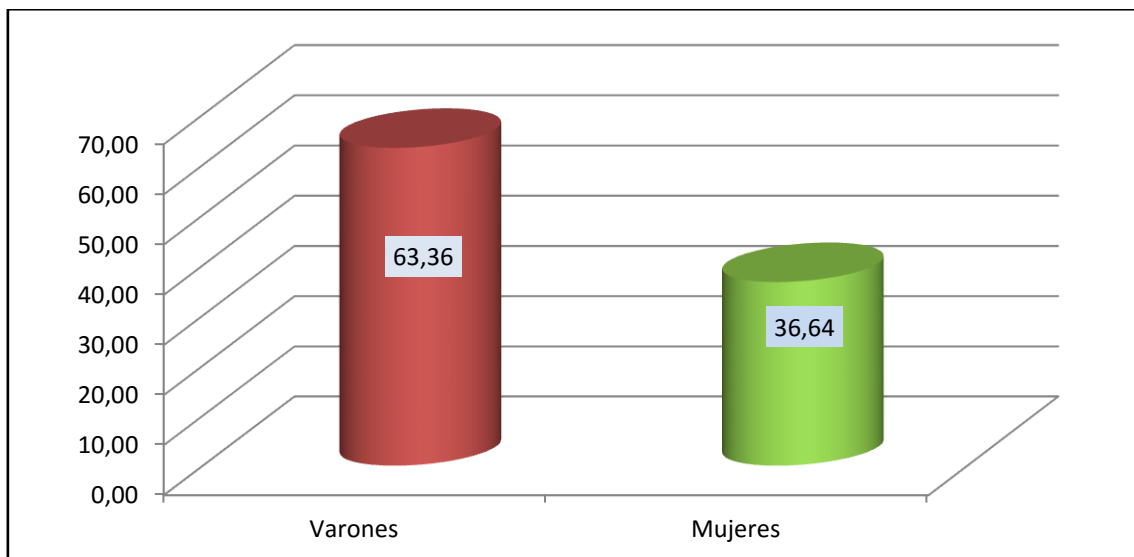
4.1. RESULTADOS:

TABLA N° 01: Distribución de los donantes de sangre, por sexo

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Varones	83	63.36%
Mujeres	48	36.64%
TOTAL	131	100

Fuente: Aplicación de la encuesta

GRAFICO N° 01: Distribución de los donantes de sangre, por sexo



Fuente: Aplicación de la encuesta

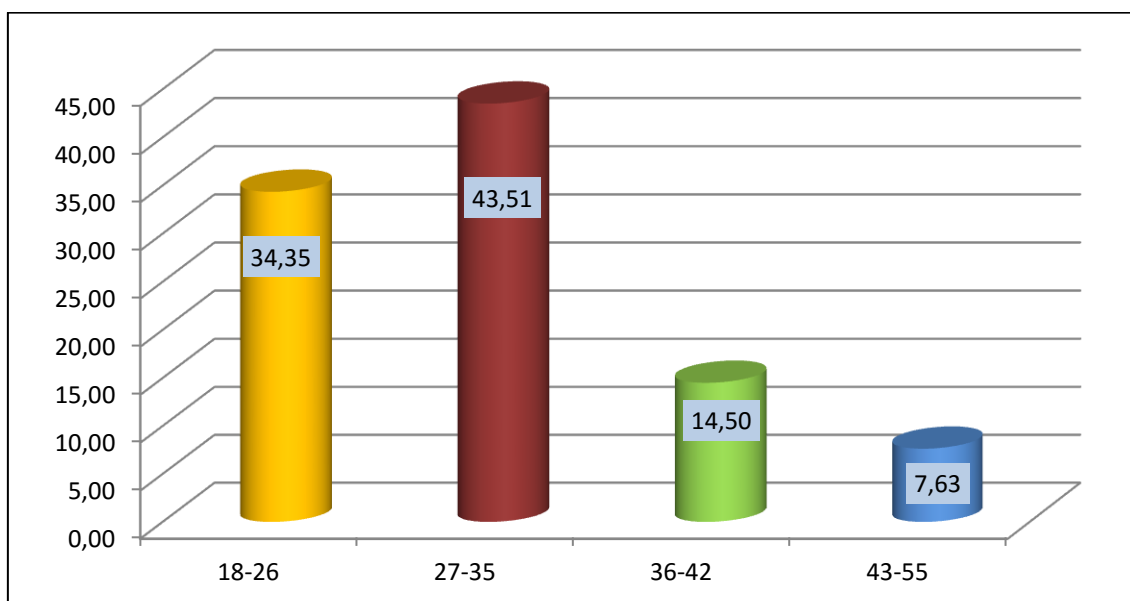
INTERPRETACION: El 63.36% de los encuestados fueron varones y el 36.64% restante, mujeres.

TABLA N° 02: Distribución de los donantes de sangre, por grupos etarios

EDADES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
18-26	45	34.35
27-35	57	43.51
36-42	19	14.50
43-55	10	7.63
Total	131	100%

Fuente: Aplicación de la encuesta

GRAFICO N° 02: Distribución de los donantes de sangre, por grupos etarios



Fuente: Aplicación de la encuesta

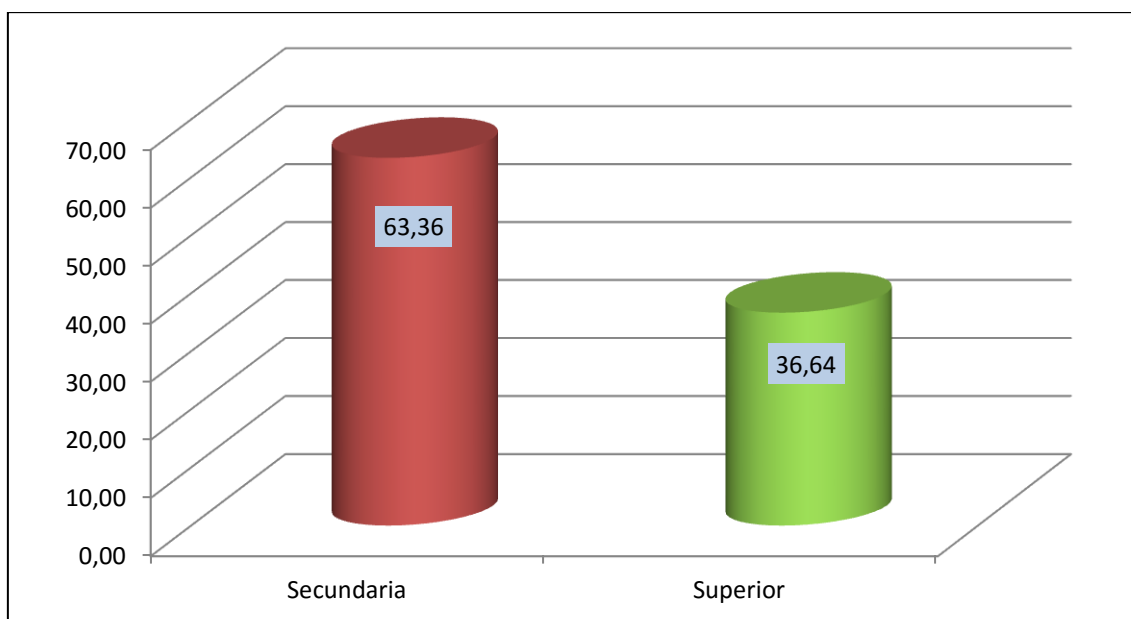
INTERPRETACION: El 43.51% de los encuestados correspondieron al grupo etario 27-35 años, siendo este el mayor porcentaje; el 34.35% correspondió al grupo etario 18-26 años; el 14.50%, al grupo etario de 36-42 años y el 7.63% restante, al grupo etario de 43-55 años.

TABLA N° 03: Distribución de los donantes de sangre, por grado de instrucción

GRADO DE INSTRUCCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Secundaria	83	63.36
Superior	48	36.64
	131	100%

Fuente: Aplicación de la encuesta

GRAFICO N° 03: Distribución de los donantes de sangre, por grado de instrucción



Fuente: Aplicación de la encuesta

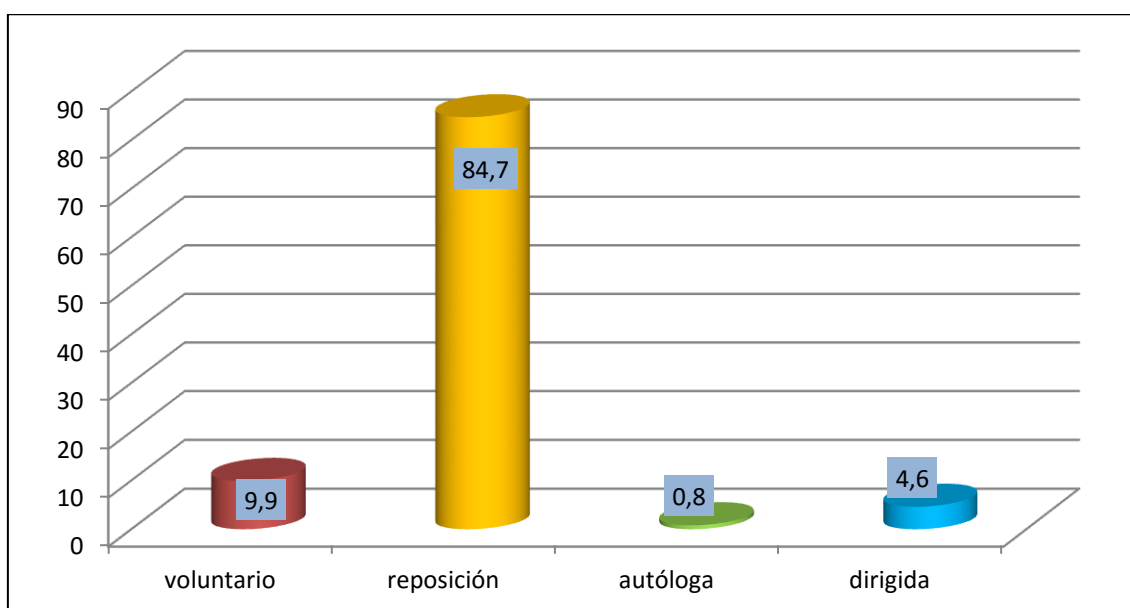
INTERPRETACION: El 63.36% de los encuestados fueron de nivel de instrucción secundario y el 36.64% restante, superior.

TABLA N° 04: Distribución de los donantes de sangre, por el tipo de donación realizada

TIPO DONACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
VOLUNTARIO	13	9.9
REPOSICIÓN	111	84.7
AUTÓLOGA	1	0.8
DIRIGIDA	6	4.6
TOTAL	131	100

Fuente: Aplicación de la encuesta

GRAFICO N° 04: Distribución de los donantes de sangre, por el tipo de donación realizada



Fuente: Aplicación de la encuesta

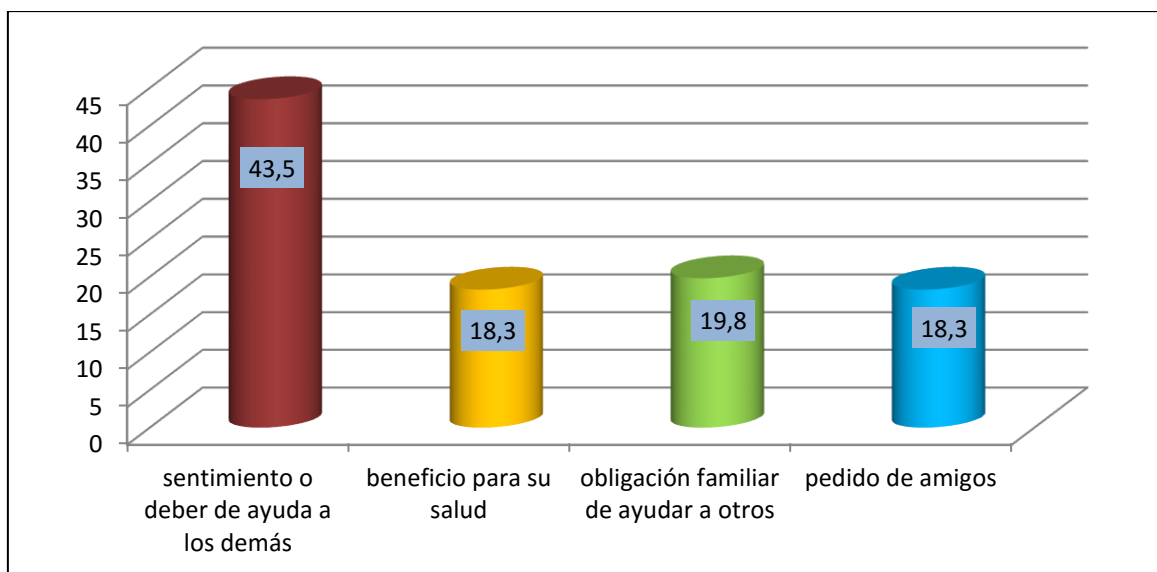
INTERPRETACION: El 84.7% de los encuestados resultaron ser donantes de reposición; el 9.9%, donantes voluntarios, el 4.6 donantes dirigidos y el 0.8% donantes del tipo antólogo.

TABLA N° 05: Distribución de los donantes de sangre, según los factores que lo motivaron a donar

FACTORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sentimiento o deber de ayuda a los demás	57	43.5
Beneficio para su salud	24	18.3
Obligación familiar de ayudar a otros	26	19.8
Pedido de amigos	24	18.3
TOTAL	131	100

Fuente: Aplicación de la encuesta

GRAFICO N° 05: Distribución de los donantes de sangre, según los factores que lo motivaron a donar



Fuente: Aplicación de la encuesta

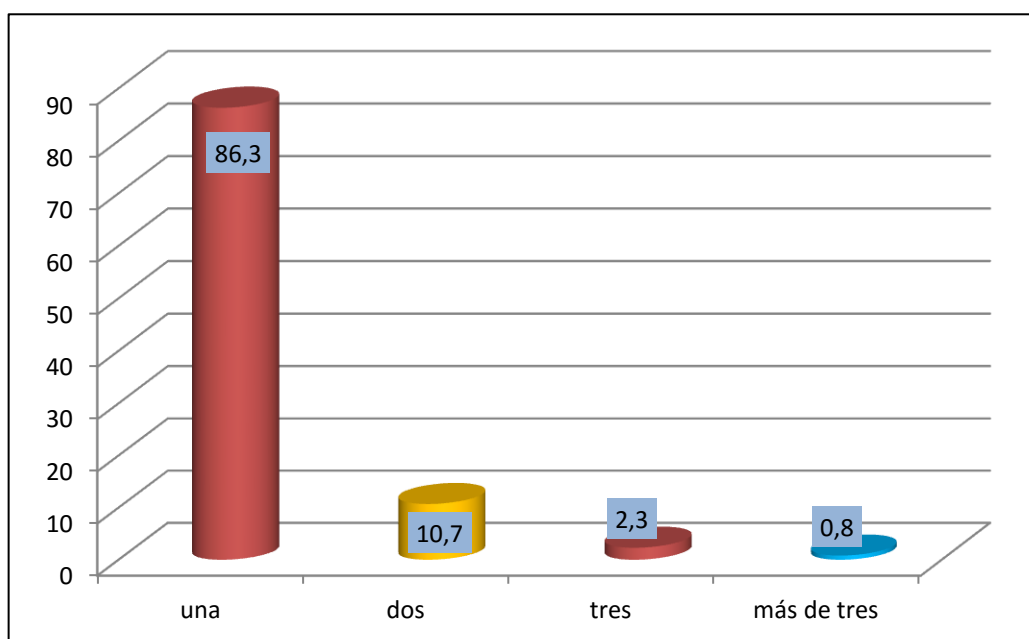
INTERPRETACION: El 43.5% de los encuestados, tienen como factor motivador para donar el sentimiento o deber de ayuda a los demás; el 19.8%, obligación familiar de ayudar a otros; el 18.3%, beneficio para su salud; y el 18.3% restante tienen como factor motivador para donar el pedido de amigos.

TABLA N° 06: Distribución de los donantes de sangre, según el número de donaciones que aproximadamente realiza en un año

N° DONACIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE VÁLIDO
Una	113	86.3
Dos	14	10.7
Tres	3	2.3
Más de tres	1	0.8
Total	131	100

Fuente: Aplicación de la encuesta

GRAFICO N° 06: Distribución de los donantes de sangre, según el número de donaciones que aproximadamente realiza en un año



Fuente: Aplicación de la encuesta

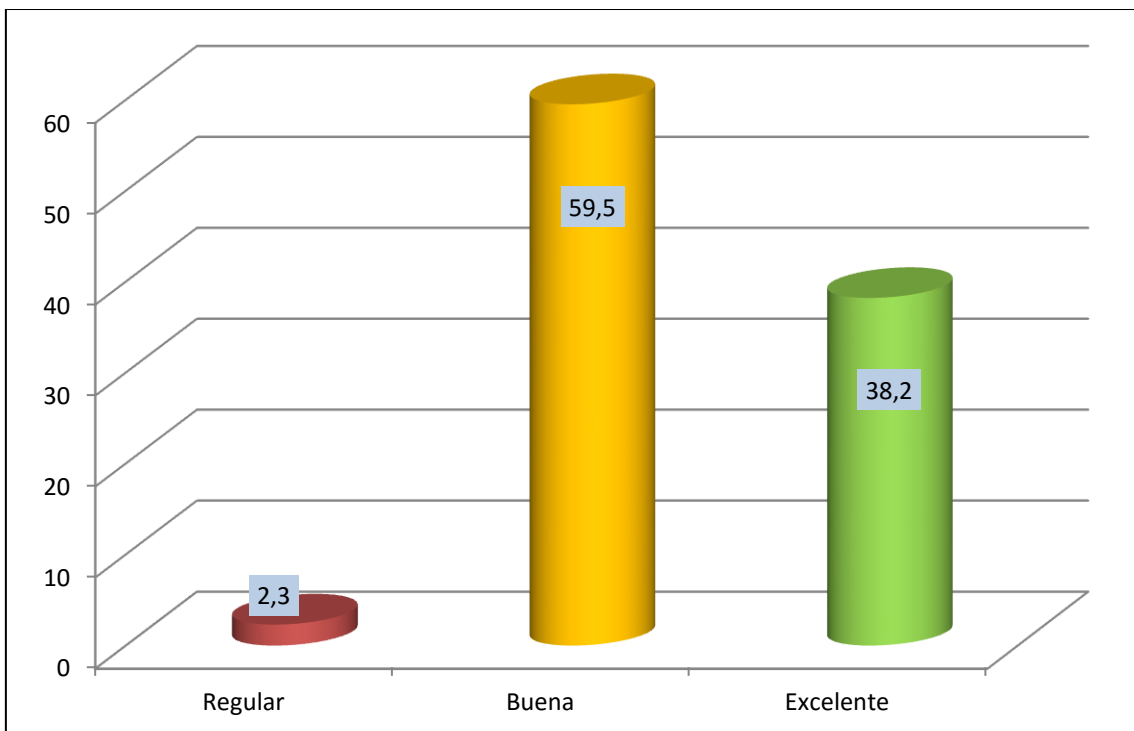
INTERPRETACIÓN: El 86.3% de los encuestados, realiza aproximadamente una donación al año; el 10.7%, dos donaciones al año; el 2.3%, tres donaciones al año y el 0.8% restante, más de tres donaciones al año.

TABLA N° 07: Distribución de los donantes de sangre, según la percepción con respecto a la actitud del personal de banco de sangre que lo atendió

PERCEPCIÓN ACTITUD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Regular	3	2.3
Buena	78	59.5
Excelente	50	38.2
TOTAL	131	100

Fuente: Aplicación de la encuesta

GRAFICO N° 07: Distribución de los donantes de sangre, según la percepción con respecto a la actitud del personal de banco de sangre que lo atendió



Fuente: Aplicación de la encuesta

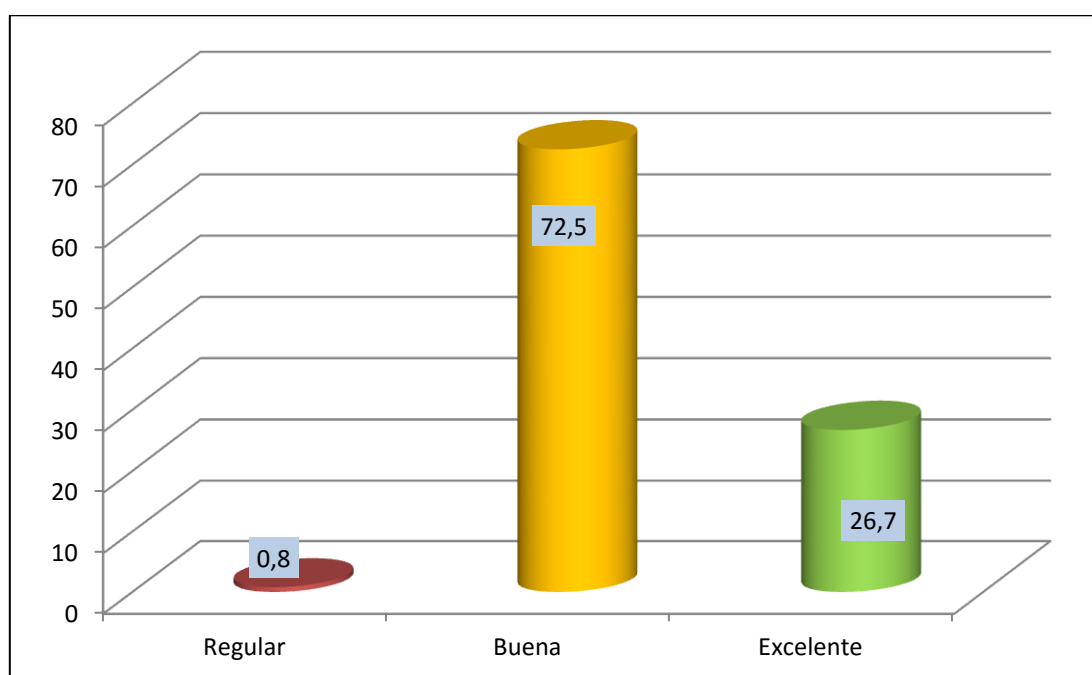
INTERPRETACION: El 59.5% de los encuestados, considera buena la actitud del personal de banco de sangre que lo atendió; el 38.2%, excelente y el 2.3% restante califica como regular.

TABLA N° 08: Distribución de los donantes de sangre, según la percepción con respecto a la presentación del personal de banco de sangre que lo atendió

	Frecuencia	Porcentaje
Regular	1	0.8
Buena	95	72.5
Excelente	35	26.7
Total	131	100

Fuente: Aplicación de la encuesta

GRAFICO N° 08: Distribución de los donantes de sangre, según la percepción con respecto a la presentación del personal de banco de sangre que lo atendió



Fuente: Aplicación de la encuesta

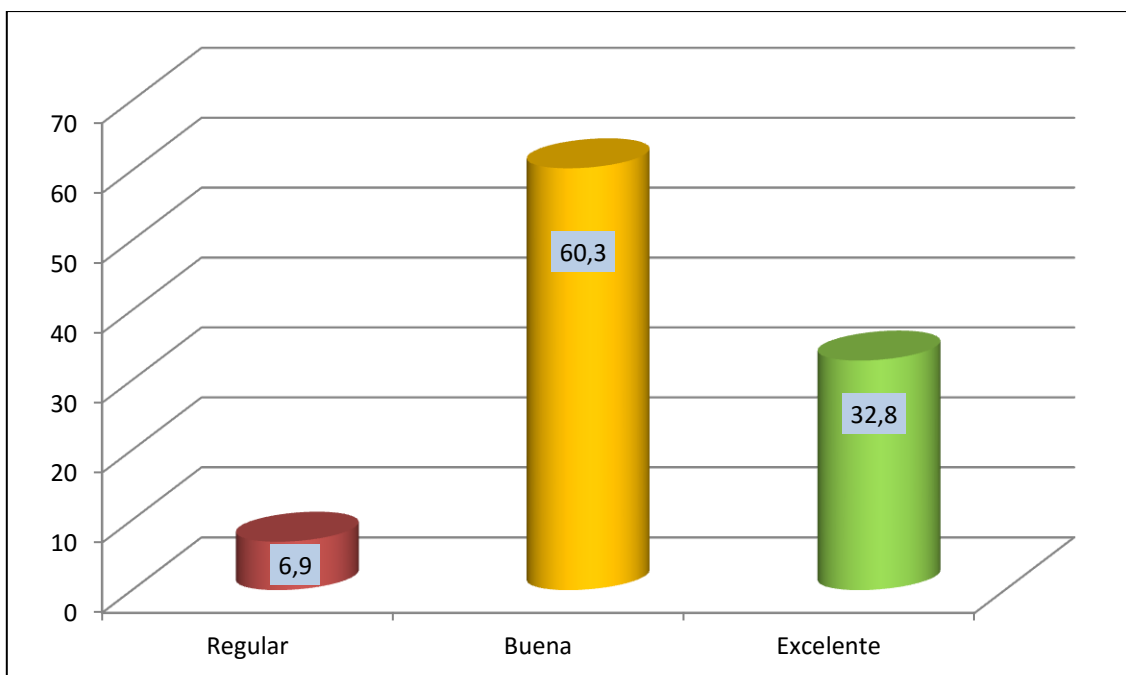
INTERPRETACION: El 72.5% de los encuestados, considera como buena la presentación del personal de banco de sangre que lo atendió; el 26.7% lo considera como excelente y el 0.8% lo considera como regular.

TABLA N° 09: Distribución de los donantes de sangre, según la percepción con respecto al lenguaje utilizado por el personal de banco de sangre que lo atendió

	Frecuencia	Porcentaje
Regular	9	6.9
Buena	79	60.3
Excelente	43	32.8
Total	131	100

Fuente: Aplicación de la encuesta

GRAFICO N° 09: Distribución de los donantes de sangre, según la percepción con respecto al lenguaje utilizado por el personal de banco de sangre que lo atendió



Fuente: Aplicación de la encuesta

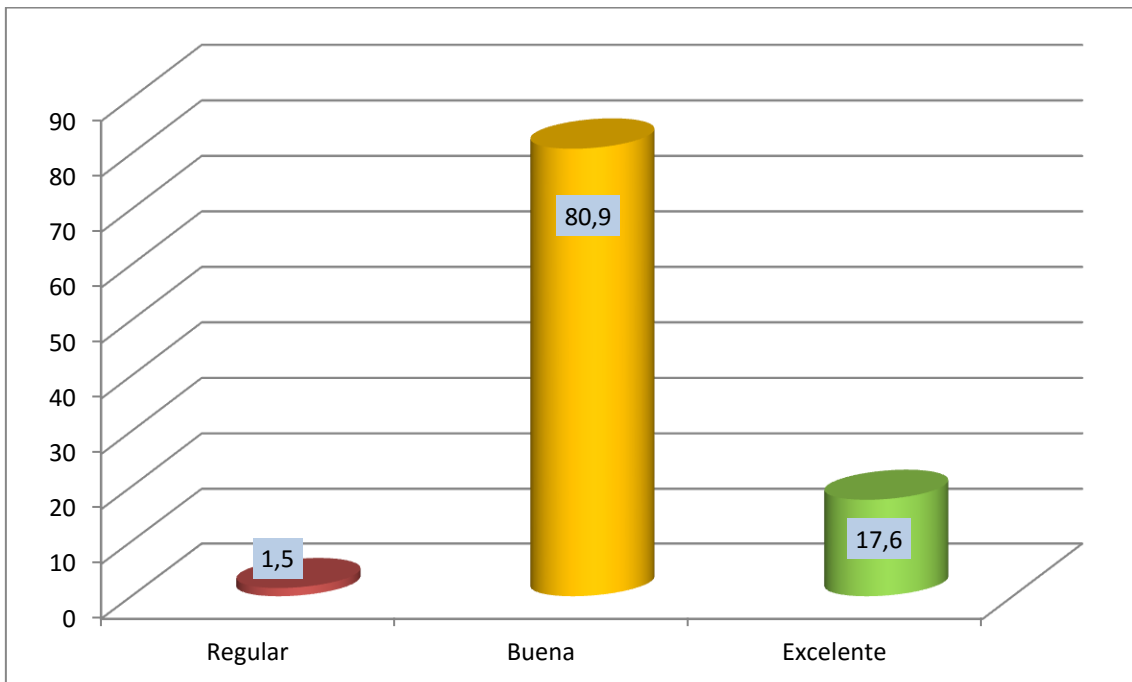
INTERPRETACION: El 60.3% de los encuestados, considera como buena el lenguaje utilizado por el personal de banco de sangre que lo atendió; el 32.8% lo considera como excelente y el 6.9% lo considera como regular.

TABLA N° 10: Distribución de los donantes de sangre, según la percepción con respecto al uso de elementos de bioseguridad

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Regular	2	1.5
Buena	106	80.9
Excelente	23	17.6
Total	131	100

Fuente: Aplicación de la encuesta

GRAFICO N° 10: Distribución de los donantes de sangre, según la percepción con respecto al uso de elementos de bioseguridad



Fuente: Aplicación de la encuesta

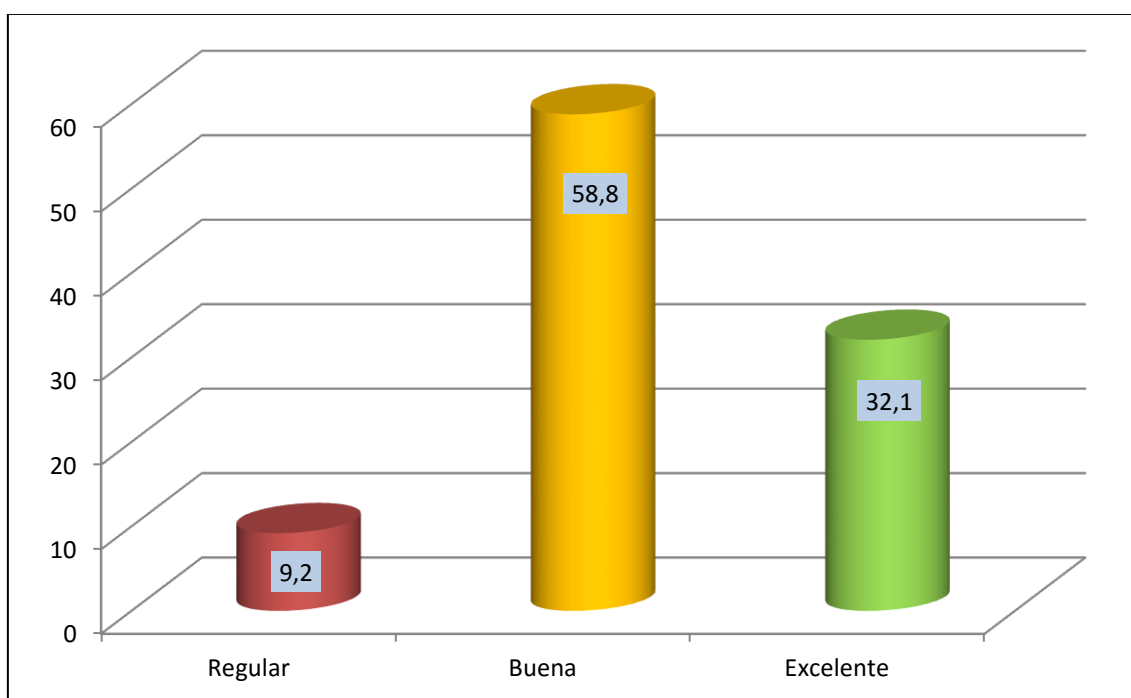
INTERPRETACION: El 80.9% de los encuestados, califico como buena el uso de elementos de bioseguridad; el 17.6% lo califico como excelente y el 1.5% lo califico como regular.

TABLA N° 11: Distribución de los donantes, según la percepción de la información recibida sobre el proceso de donación de sangre

PERCEPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Regular	12	9.2
Buena	77	58.8
Excelente	42	32.1
Total	131	100

Fuente: Aplicación de la encuesta

GRAFICO N° 11: Distribución de los donantes, según la percepción de la información recibida sobre el proceso de donación de sangre



Fuente: Aplicación de la encuesta

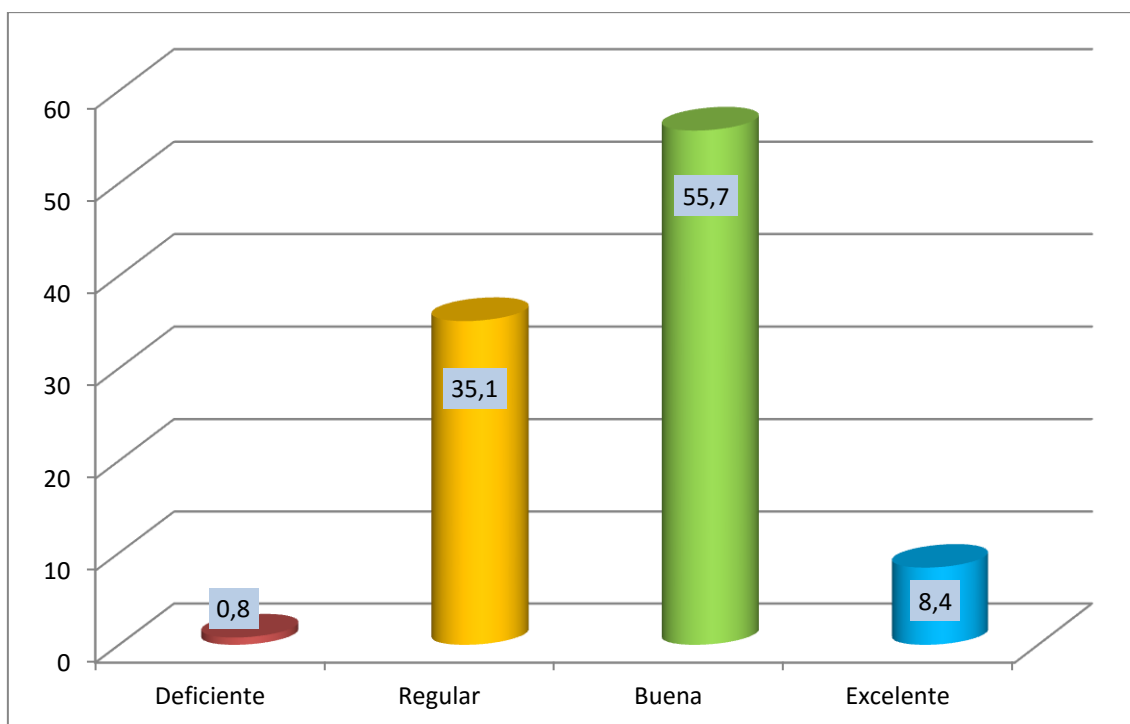
INTERPRETACION: El 58.8% de los encuestados, califico como buena la información recibida sobre el proceso de donación de sangre; el 32.1% lo califico como excelente y el 9.2% lo califico como regular.

TABLA N° 12: Distribución de los donantes, según la percepción del tiempo de espera para realizar la donación

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Deficiente	1	0.8
Regular	46	35.1
Buena	73	55.7
Excelente	11	8.4
Total	131	100

Fuente: Aplicación de la encuesta

GRAFICO N° 12: Distribución de los donantes, según la percepción del tiempo de espera para realizar la donación



Fuente: Aplicación de la encuesta

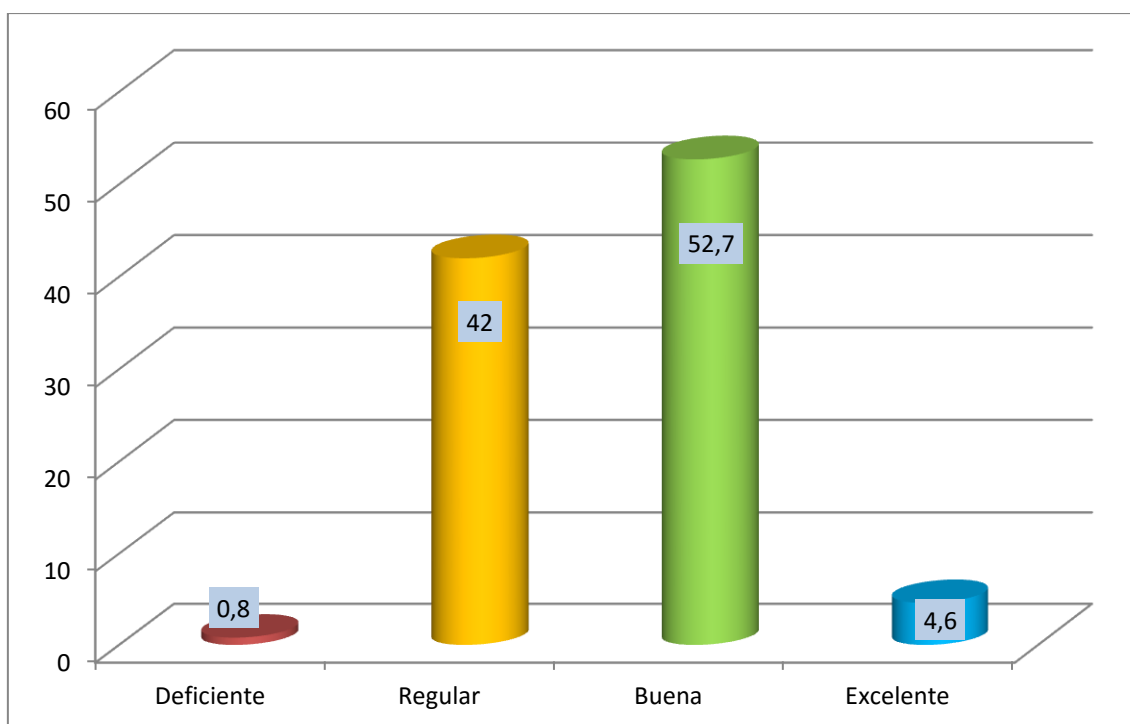
INTERPRETACION: El 55.7% de los encuestados, califico como buena la duración del tiempo de espera; el 35.1% lo califico como regular; el 8.4%, como excelente y el 1.5% restante lo califico como deficiente.

TABLA N° 13: Distribución de los donantes, según la percepción del tiempo que duro la atención

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Deficiente	1	0.8
Regular	55	42
Buena	69	52.7
Excelente	6	4.6
Total	131	100

Fuente: Aplicación de la encuesta

GRAFICO N° 13: Distribución de los donantes, según la percepción del tiempo que duro la atención



Fuente: Aplicación de la encuesta

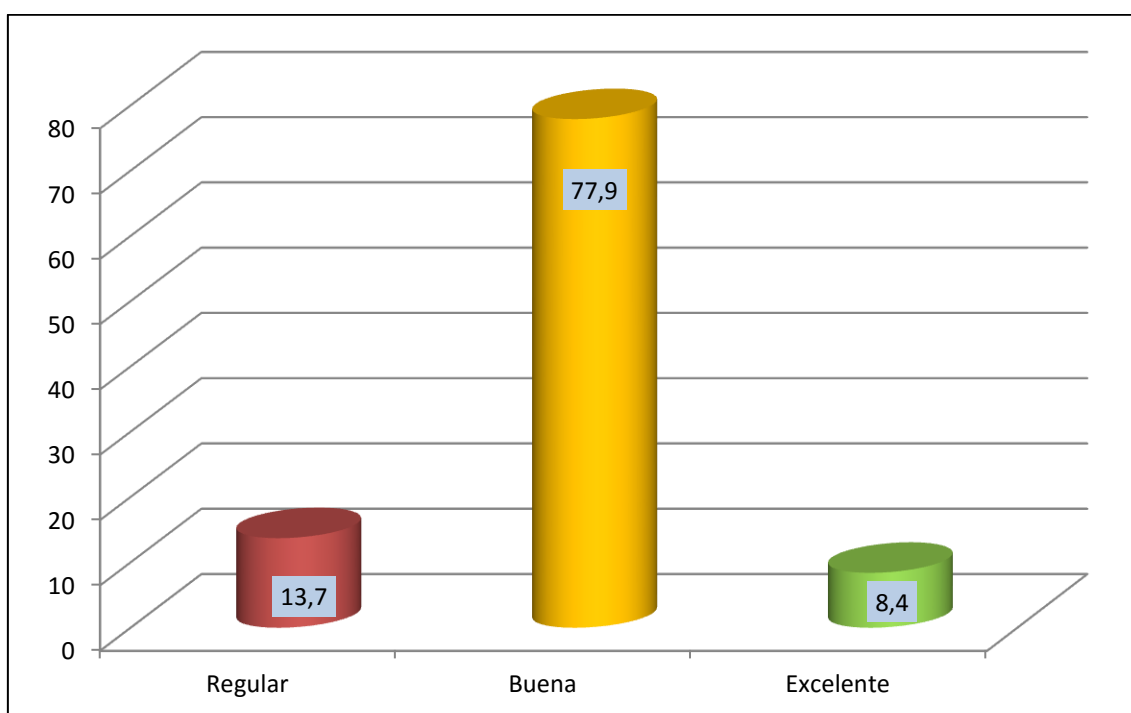
INTERPRETACION: El 52.7% de los encuestados, califico como buena la duración del tiempo de atención; el 42% lo califico como regular; el 4.6%, como excelente y el 0.8% restante lo califico como deficiente.

TABLA N° 14: Distribución de los donantes, según la percepción de la comodidad del servicio de banco de sangre

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Regular	18	13.7
Buena	102	77.9
Excelente	11	8.4
Total	131	100

Fuente: Aplicación de la encuesta

GRAFICO N° 14: Distribución de los donantes, según la percepción de la comodidad del servicio de banco de sangre



Fuente: Aplicación de la encuesta

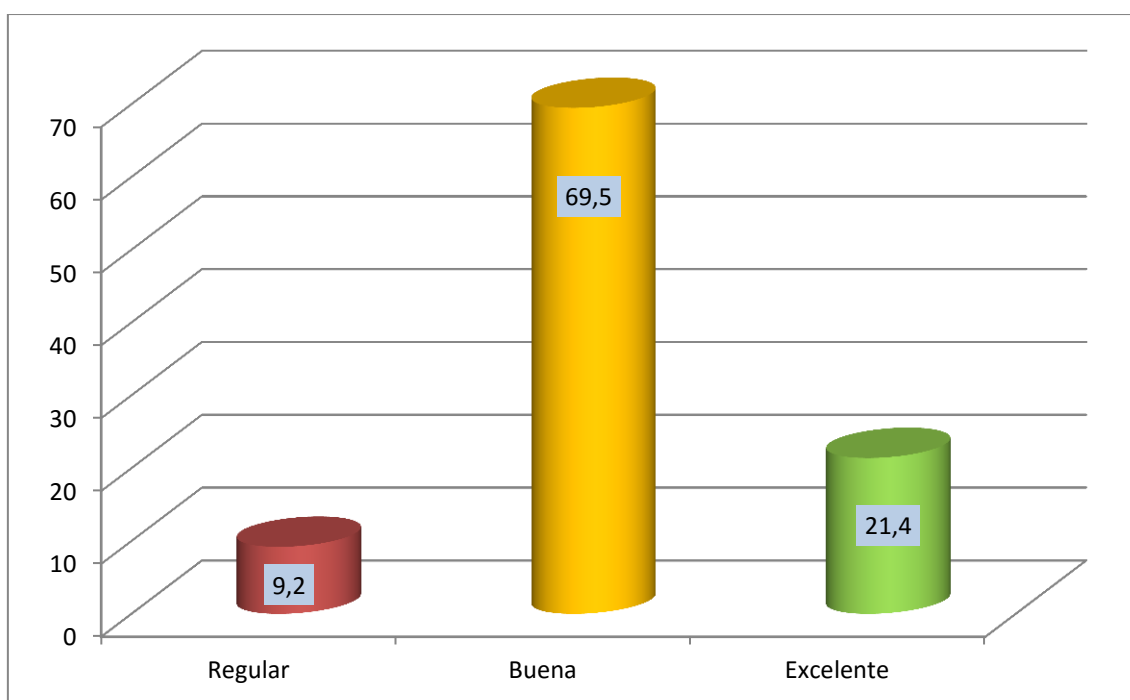
INTERPRETACION: El 77.9% de los encuestados, califico como buena la comodidad del servicio de banco de sangre; el 13.7% lo califico como regular y el 8.4% restante como excelente.

TABLA N° 15: Distribución de los donantes, según la percepción de la resolución de dudas e inquietudes

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Regular	12	9.2
Buena	91	69.5
Excelente	28	21.4
Total	131	100

Fuente: Aplicación de la encuesta

GRAFICO N° 15: Distribución de los donantes, según la percepción de la resolución de dudas e inquietudes



Fuente: Aplicación de la encuesta

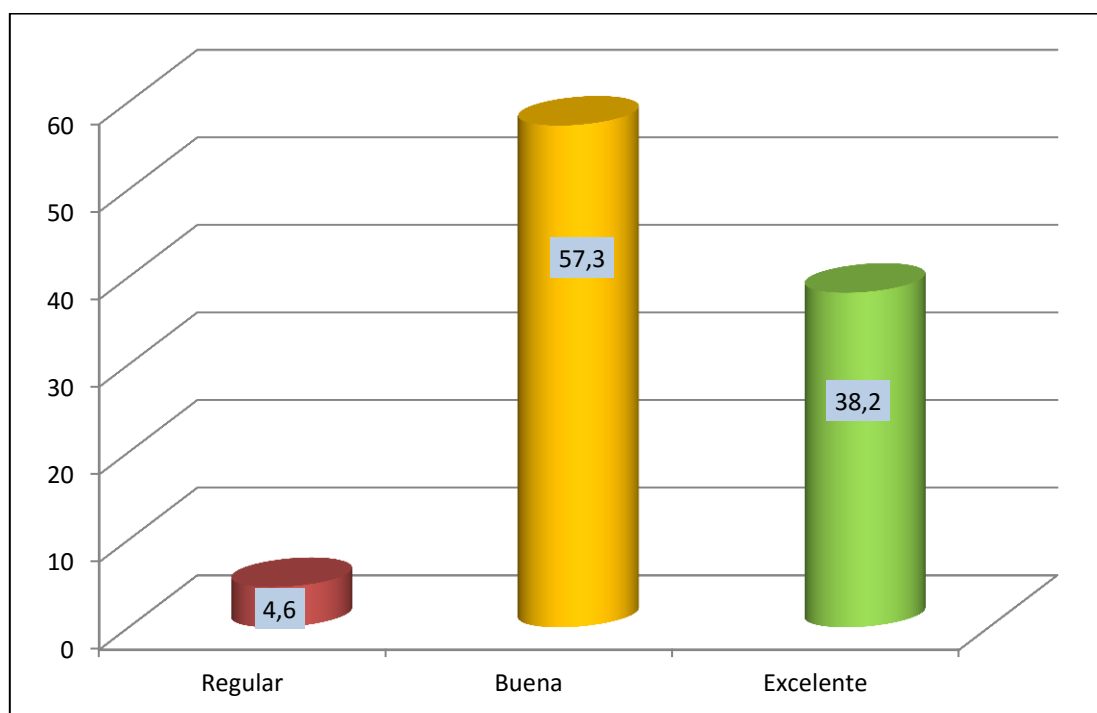
INTERPRETACION: El 69.5% de los encuestados, califico como buena la resolución de dudas e inquietudes sobre el proceso de donación; el 21.4% lo califico como excelente; el 9.2% restante lo califico como regular.

TABLA N° 16: Distribución de los donantes, según la percepción de la capacidad y pericia del personal de banco de sangre

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Regular	6	4.6
Buena	75	57.3
Excelente	50	38.2
Total	131	100

Fuente: Aplicación de la encuesta

GAFICO N° 16: Distribución de los donantes, según la percepción de la capacidad y pericia del personal de banco de sangre



Fuente: Aplicación de la encuesta

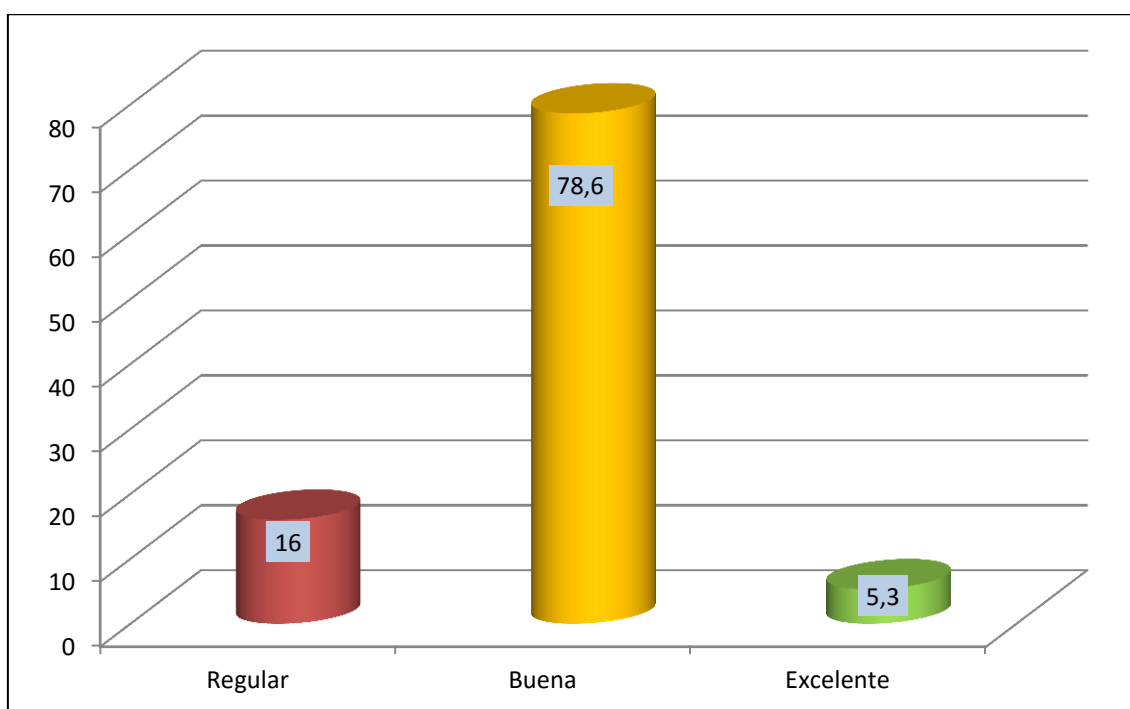
INTERPRETACION: El 57.3% de los encuestados, califico como buena la capacidad y pericia del personal de banco de sangre; el 38.2% lo califico como excelente y el 4.6% restante lo califico como regular.

TABLA N° 17: Distribución de los donantes, según la percepción del estado de las instalaciones del servicio de banco de sangre

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Regular	21	16
Buena	103	78.6
Excelente	7	5.3
TOTAL	131	100

Fuente: Aplicación de la encuesta

GRAFICO N° 17: Distribución de los donantes, según la percepción del estado de las instalaciones del servicio de banco de sangre



Fuente: Aplicación de la encuesta

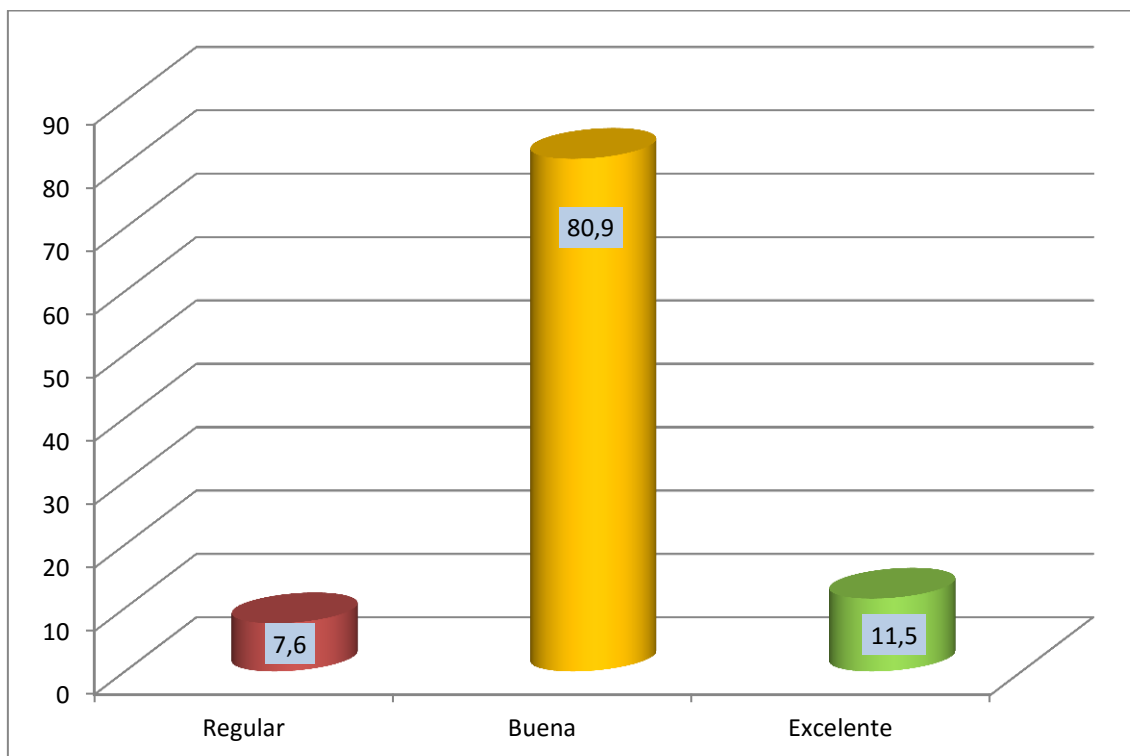
INTERPRETACION: El 78.6% de los encuestados, calificó como buena el estado de las instalaciones del servicio de banco de sangre; el 16% lo calificó como regular; y el 5.3% restante lo calificó como excelente.

TABLA N° 18: Distribución de los donantes, según la percepción de la limpieza de las áreas del servicio de banco de sangre

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Regular	10	7.6
Buena	106	80.9
Excelente	15	11.5
Total	131	100

Fuente: Aplicación de la encuesta

GRAFICO N° 18: Distribución de los donantes, según la percepción de la limpieza de las áreas del servicio de banco de sangre



Fuente: Aplicación de la encuesta

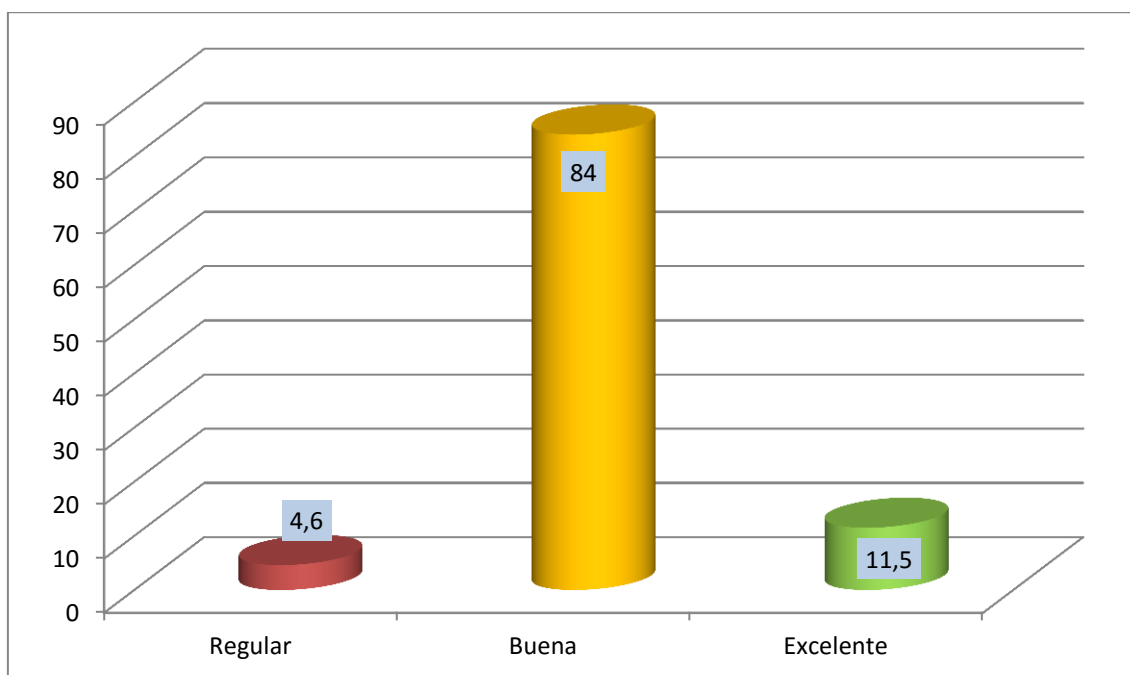
INTERPRETACION: El 80.9% de los encuestados, calificó como buena la limpieza de las áreas del servicio de banco de sangre; el 11.5% lo calificó como excelente; y el 7.6% restante lo calificó como regular.

TABLA N° 19: Distribución de los donantes, según la percepción del estado de los materiales e implementos utilizados en el proceso de donación

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Regular	6	4.6
Buena	110	84
Excelente	15	11.5
Total	131	100

Fuente: Aplicación de la encuesta

GRAFICO N° 19: Distribución de los donantes, según la percepción del estado de los materiales e implementos utilizados en el proceso de donación



Fuente: Aplicación de la encuesta

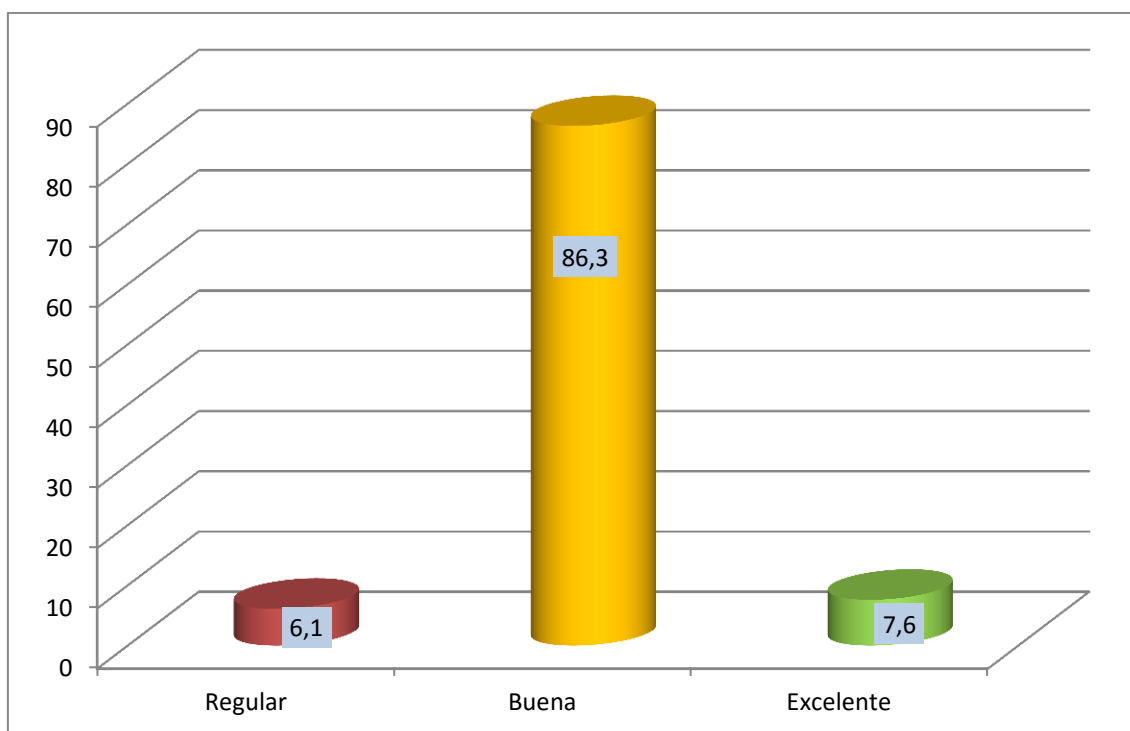
INTERPRETACION: El 84% de los encuestados, calificó como buena el estado de los materiales e implementos utilizados en el proceso de donación; el 11.5% lo calificó como excelente; y el 4.6% restante lo calificó como regular.

TABLA N° 20: Distribución de los donantes, según la percepción de la disposición de desechos biológicos

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Regular	8	6.1
Buena	113	86.3
Excelente	10	7.6
Total	131	100

Fuente: Aplicación de la encuesta

GRAFICO N° 20: Distribución de los donantes, según la percepción de la disposición de desechos biológicos



Fuente: Aplicación de la encuesta

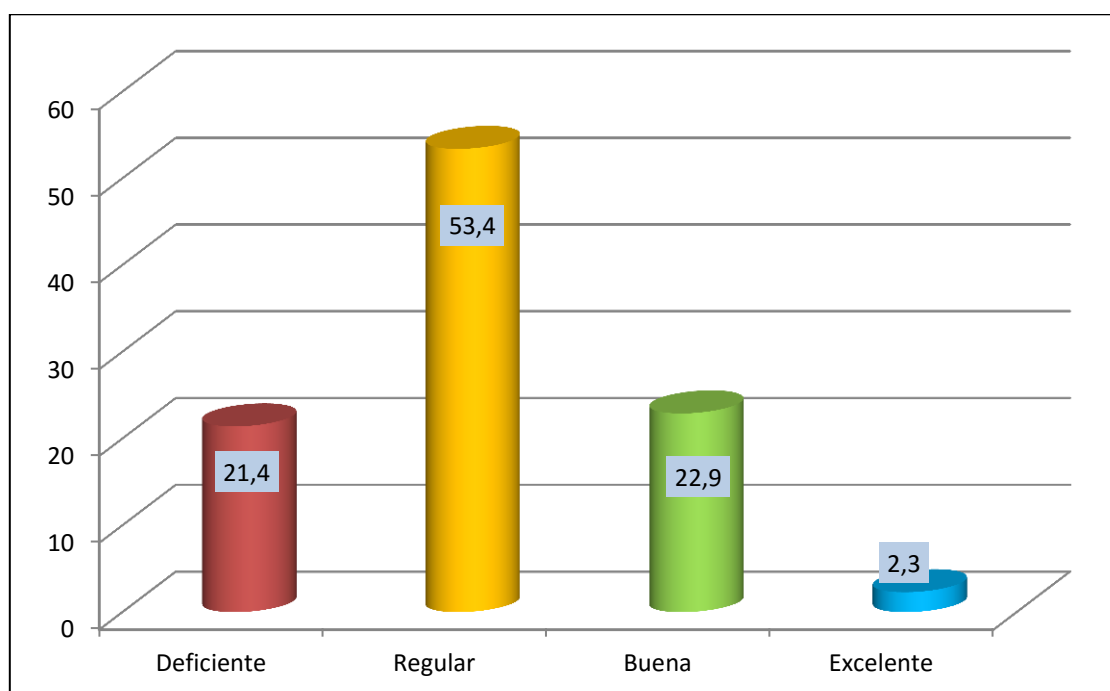
INTERPRETACION: El 86.3% de los encuestados, calificó como buena la disposición de los desechos biológicos; el 7.6% lo calificó como excelente; y el 6.1% restante, lo calificó como regular.

TABLA N° 21: Distribución de los donantes, según la percepción de la ubicación de los baños

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Deficiente	28	21.4
Regular	70	53.4
Buena	30	22.9
Excelente	3	2.3
Total	131	100

Fuente: Aplicación de la encuesta

GRAFICO N° 21: Distribución de los donantes, según la percepción de la ubicación de los baños



Fuente: Aplicación de la encuesta

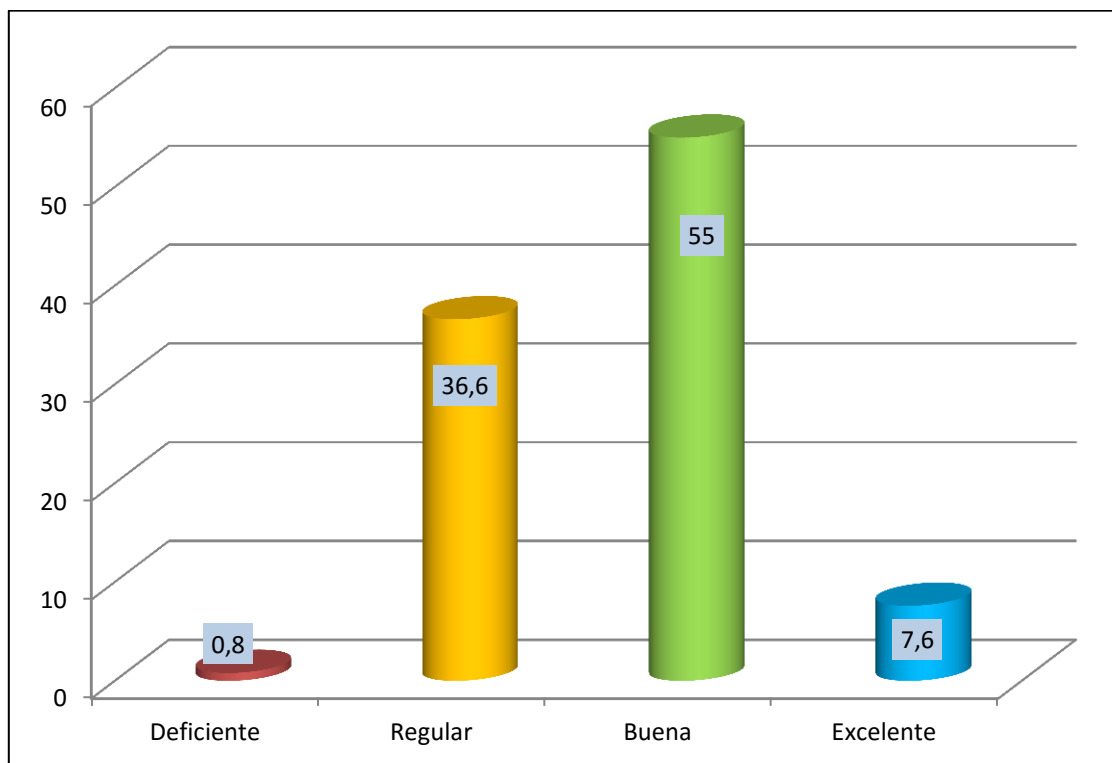
INTERPRETACION: El 53.4% de los encuestados, calificó como regular la ubicación de los baños en el servicio de banco de sangre; el 22.9% lo calificó como buena; el 21.4% lo calificó como deficiente y el 2.3% restante lo calificó como excelente.

TABLA N° 22: Distribución de los donantes, según la percepción de gozar de privacidad en los diferentes procesos de la donación

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Deficiente	1	0.8
Regular	48	36.6
Buena	72	55
Excelente	10	7.6
Total	131	100

Fuente: Aplicación de la encuesta

GRAFICO N° 22: Distribución de los donantes, según la percepción de gozar de privacidad en los diferentes procesos de la donación



Fuente: Aplicación de la encuesta

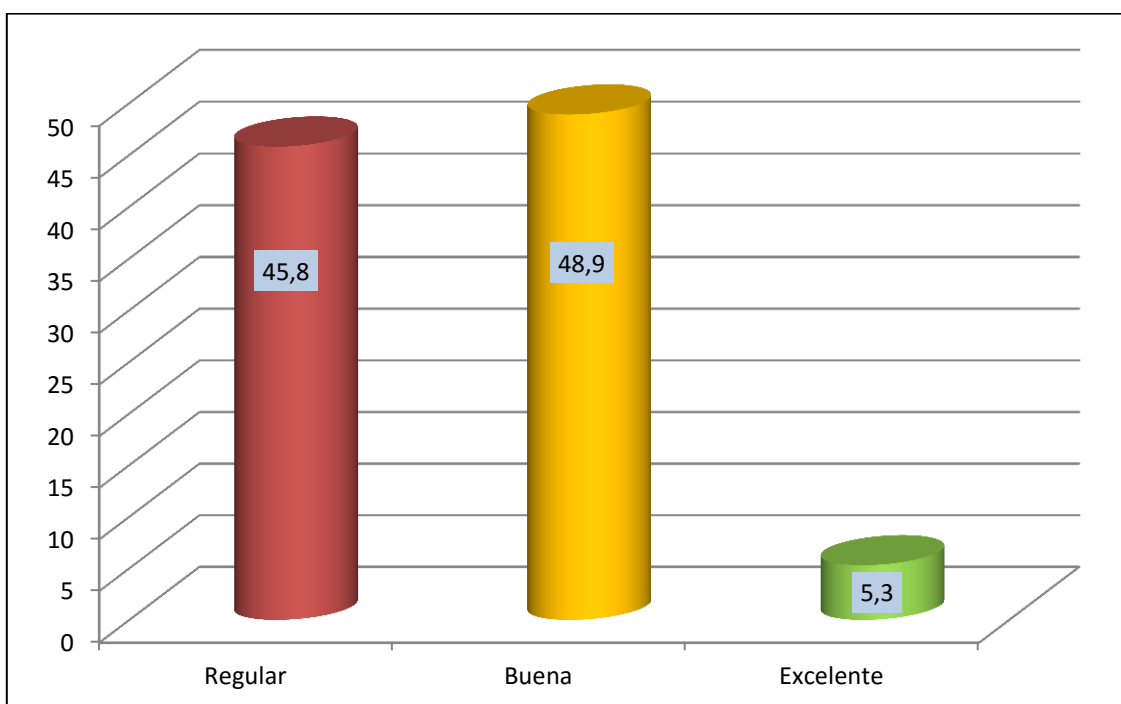
INTERPRETACION: El 55% de los encuestados, calificó como buena el goce de privacidad en los diferentes procesos de donación; el 36.6% lo calificó como regular; el 7.6% lo calificó como excelente y el 0.8% restante lo calificó como deficiente.

TABLA N° 23: Distribución de los donantes, según la percepción de las condiciones de la sala de espera

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Regular	60	45.8
Buena	64	48.9
Excelente	7	5.3
Total	131	100

Fuente: Aplicación de la encuesta

GRAFICO N° 23: Distribución de los donantes, según la percepción de las condiciones de la sala de espera



Fuente: Aplicación de la encuesta

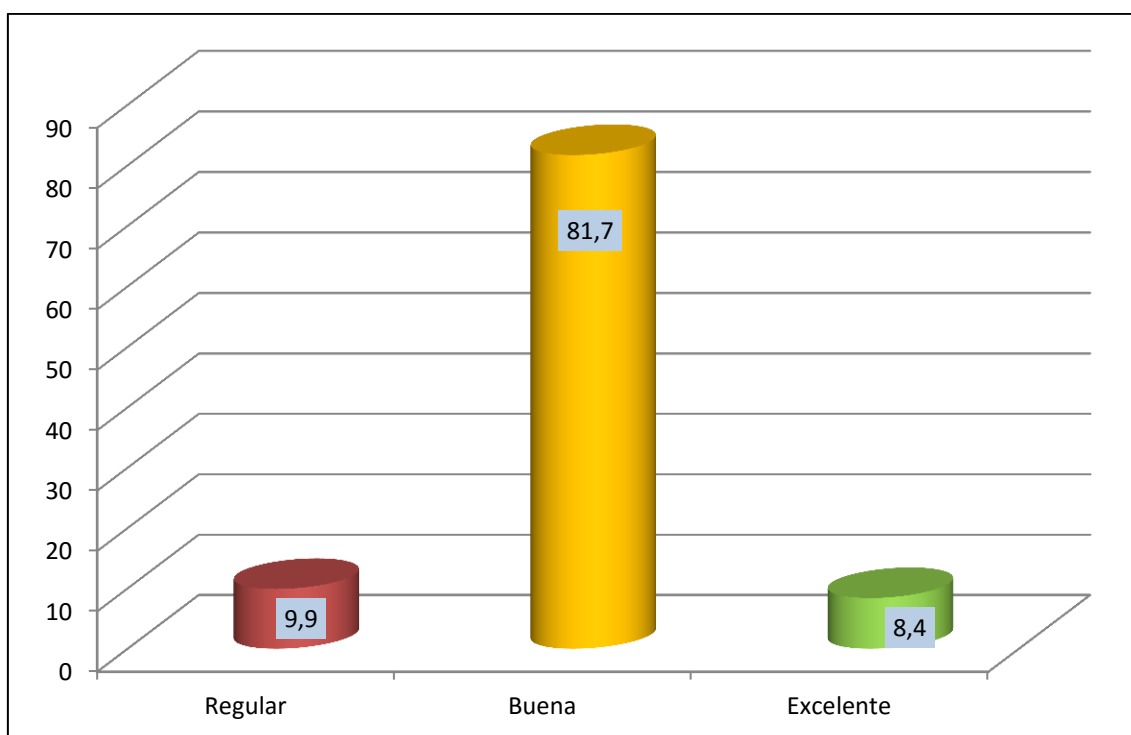
INTERPRETACION: El 48.9% de los encuestados, calificó como buena las condiciones de la sala de espera; el 45.8% lo calificó como regular; y el 5.3% restante lo calificó como excelente.

TABLA N° 24: Distribución de los donantes, según la percepción de la atención recibida ante una reacción adversa

	Frecuencia	Porcentaje
Regular	13	9.9
Buena	107	81.7
Excelente	11	8.4
Total	131	100

Fuente: Aplicación de la encuesta

GRAFICO N° 24: Distribución de los donantes, según la percepción de la atención recibida ante una reacción adversa



Fuente: Aplicación de la encuesta

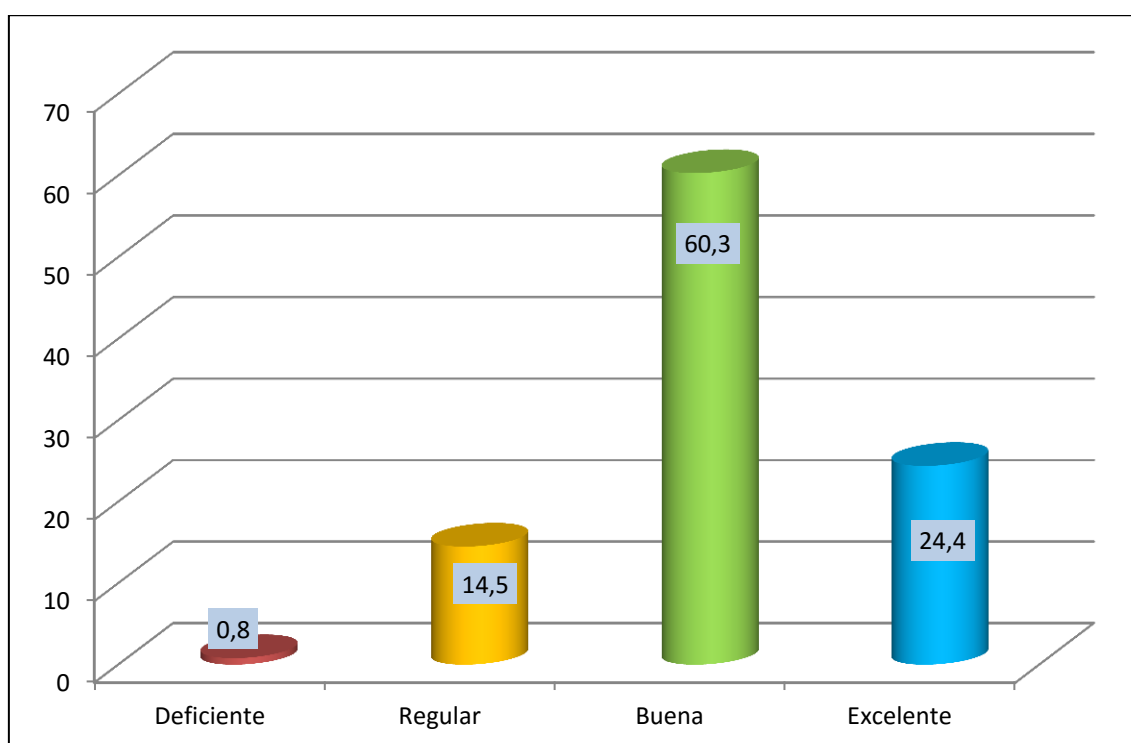
INTERPRETACION: El 81.7% de los encuestados, calificó como buena la atención recibida ante una reacción adversa; el 9.9% lo calificó como regular; y el 8.4% restante lo calificó como excelente.

TABLA N° 25: Distribución de los donantes, según la percepción de la técnica de inserción de la aguja empleada

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Deficiente	1	0.8
Regular	19	14.5
Buena	79	60.3
Excelente	32	24.4
Total	131	100

Fuente: Aplicación de la encuesta

GRAFICO N° 25: Distribución de los donantes, según la percepción de la técnica de inserción de la aguja empleada



Fuente: Aplicación de la encuesta

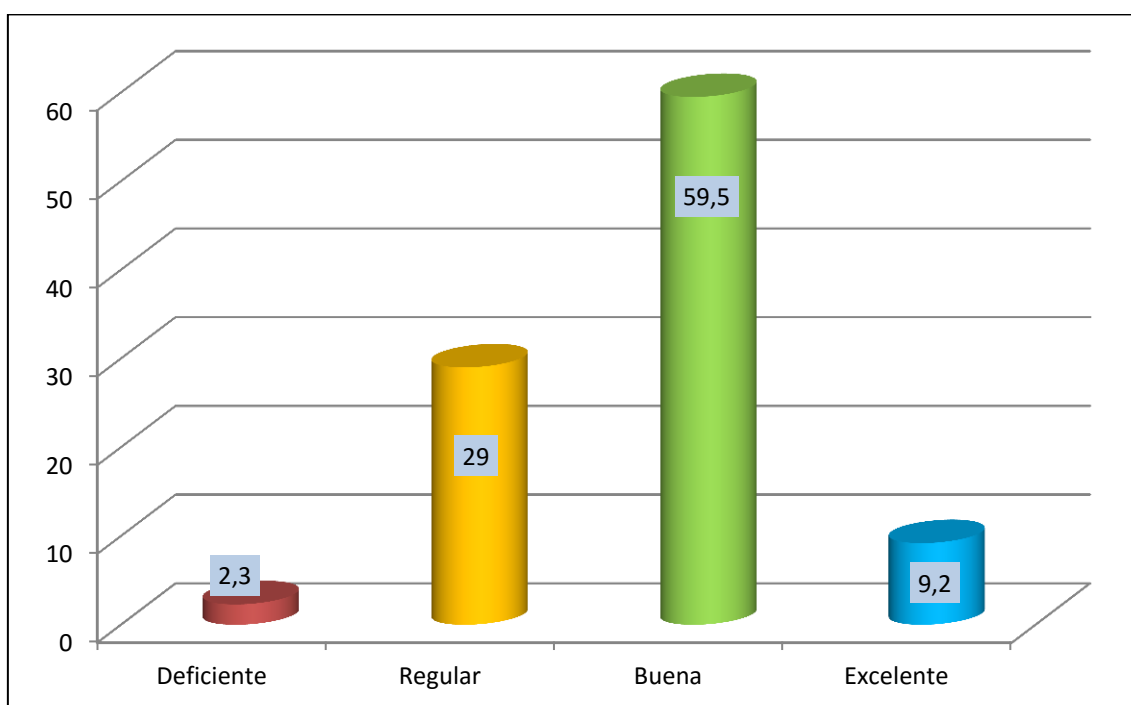
INTERPRETACION: El 60.3% de los encuestados, calificó como buena la técnica de inserción de la aguja empleada; el 24.4% lo calificó como excelente; el 14.5% lo calificó como regular y el 0.8% restante lo calificó como deficiente.

TABLA N° 26: Distribución de los donantes, según la percepción del modo y medio de ser convocado para donar

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Deficiente	3	2.3
Regular	38	29
Buena	78	59.5
Excelente	12	9.2
Total	131	100

Fuente: Aplicación de la encuesta

GRAFICO N° 26: Distribución de los donantes, según la percepción del modo y medio de ser convocado para donar



Fuente: Aplicación de la encuesta

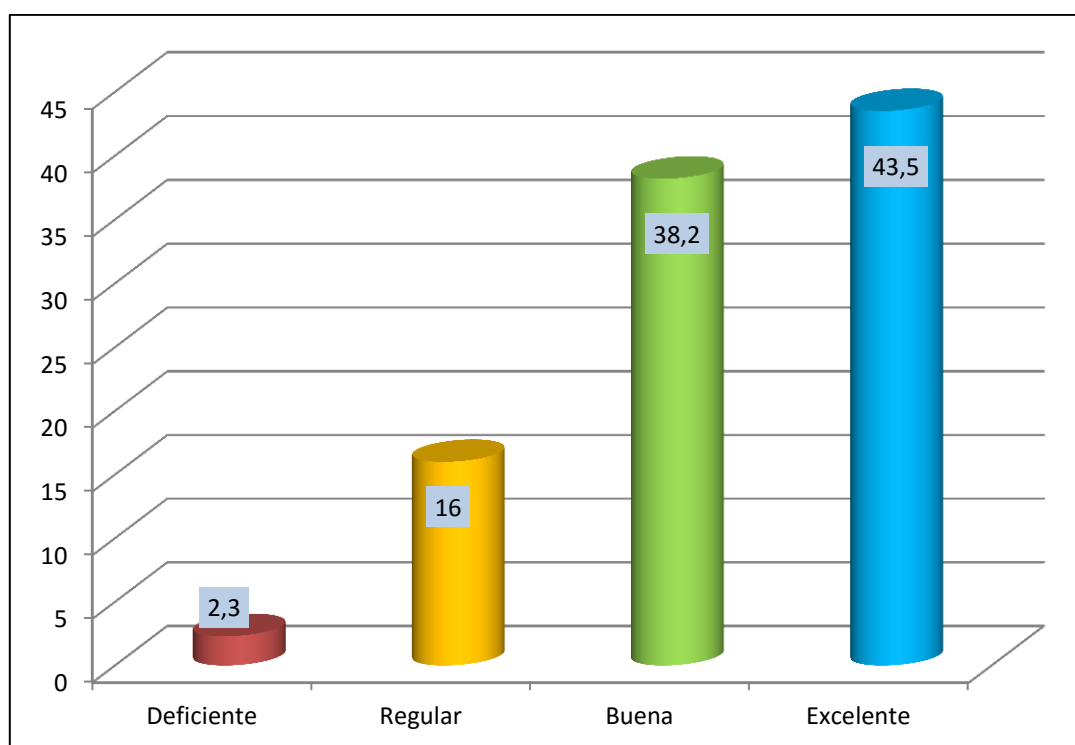
INTERPRETACION: El 59.5% de los encuestados, calificó como buena el modo y medio de ser convocado para donar; el 29% lo calificó como regular; el 9.2% lo calificó como excelente y el 2.3% restante lo calificó como deficiente.

TABLA N° 27: Distribución de los donantes, según la idea de volver a donar en el banco de sangre del HNAGV

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Deficiente	3	2.3
Regular	21	16
Buena	50	38.2
Excelente	57	43.5
Total	131	100

Fuente: Aplicación de la encuesta

GRAFICO N° 27: Distribución de los donantes, según la idea de volver a donar en el banco de sangre del HNAGV



Fuente: Aplicación de la encuesta

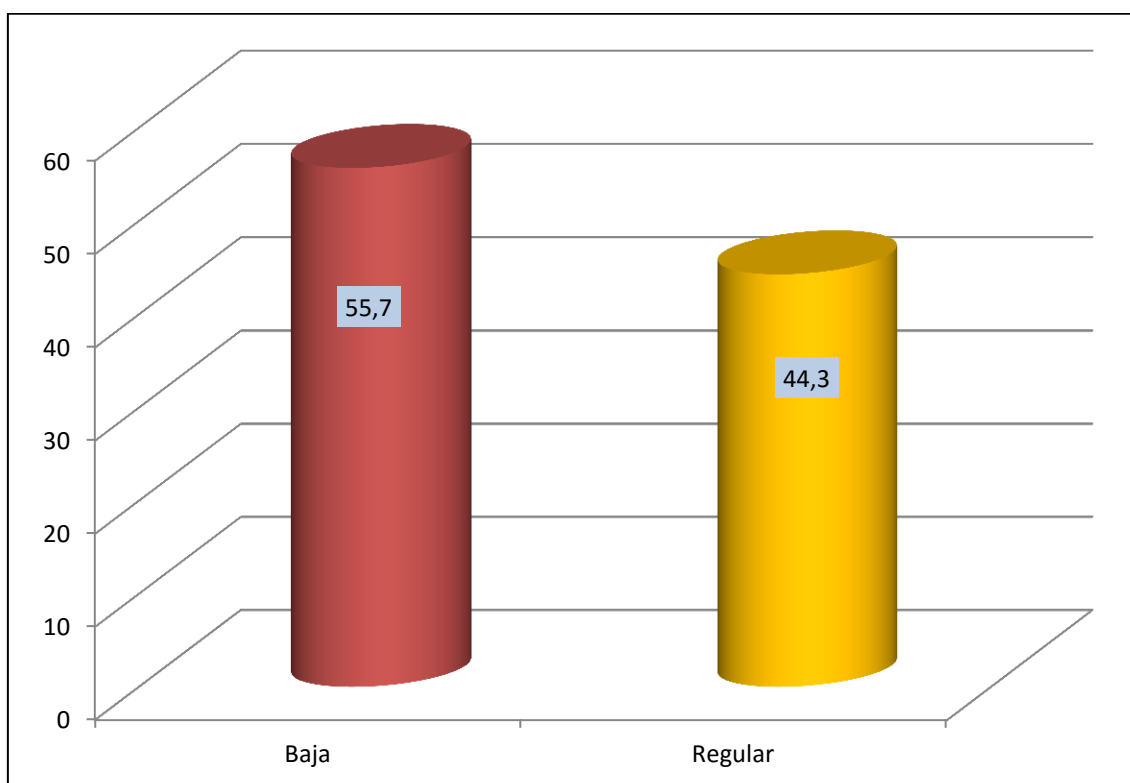
INTERPRETACION: El 43.5% de los encuestados, calificó como excelente la idea de volver a donar en el banco de sangre del HNAGV, el 38.2% lo calificó como buena; el 16% lo calificó como regular y el 2.3% restante lo calificó como deficiente.

TABLA N° 28: Nivel de satisfacción en la atención de los donantes de sangre para una futura donación, con respecto a las razones y motivaciones para donar

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Baja	73	55.7
Regular	58	44.3
Total	131	100

Fuente: Aplicación de la encuesta

GRAFICO N° 28: Nivel de satisfacción en la atención de los donantes de sangre para una futura donación, con respecto a las razones y motivaciones para donar



Fuente: Aplicación de la encuesta

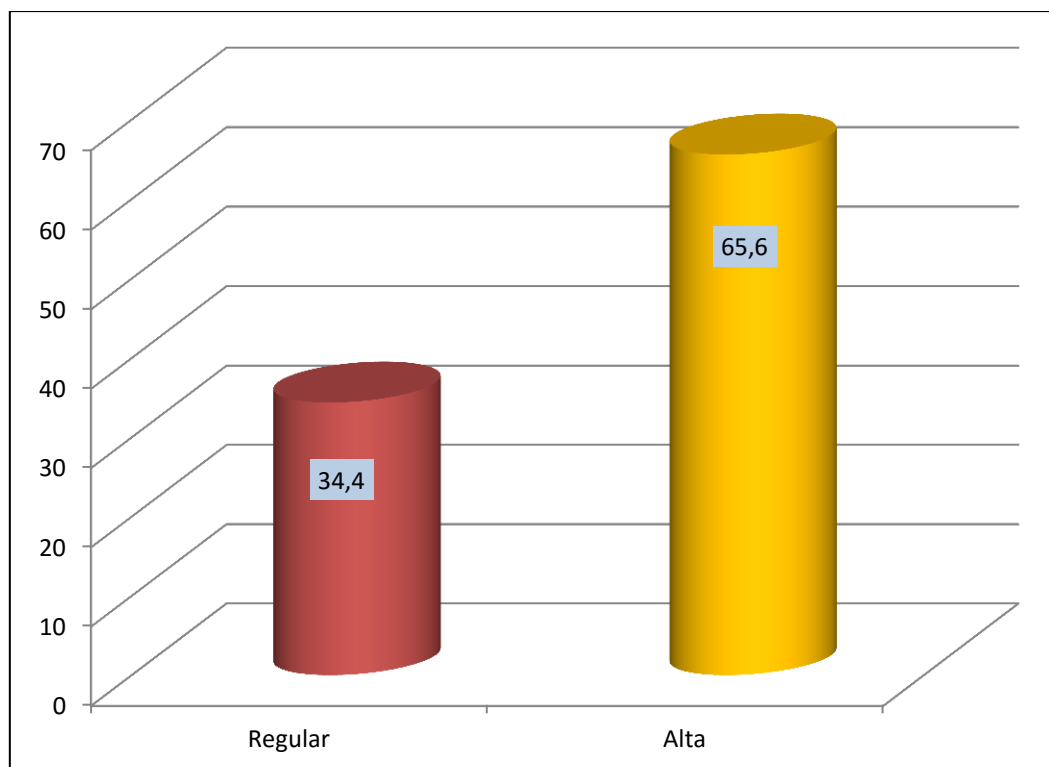
INTERPRETACION: El 55.7% de los encuestados, presentaron un nivel de satisfacción baja con respecto a las razones y motivaciones para donar y el 44.3% restante, un nivel de satisfacción regular.

TABLA N° 29: Nivel de satisfacción en la atención de los donantes de sangre para una futura donación, con respecto a la atención del servicio de banco de sangre

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Regular	45	34.4
Alta	86	65.6
Total	131	100

Fuente: Aplicación de la encuesta

GRAFICO N° 29: Nivel de satisfacción en la atención de los donantes de sangre para una futura donación, con respecto a la atención del servicio de banco de sangre



Fuente: Aplicación de la encuesta

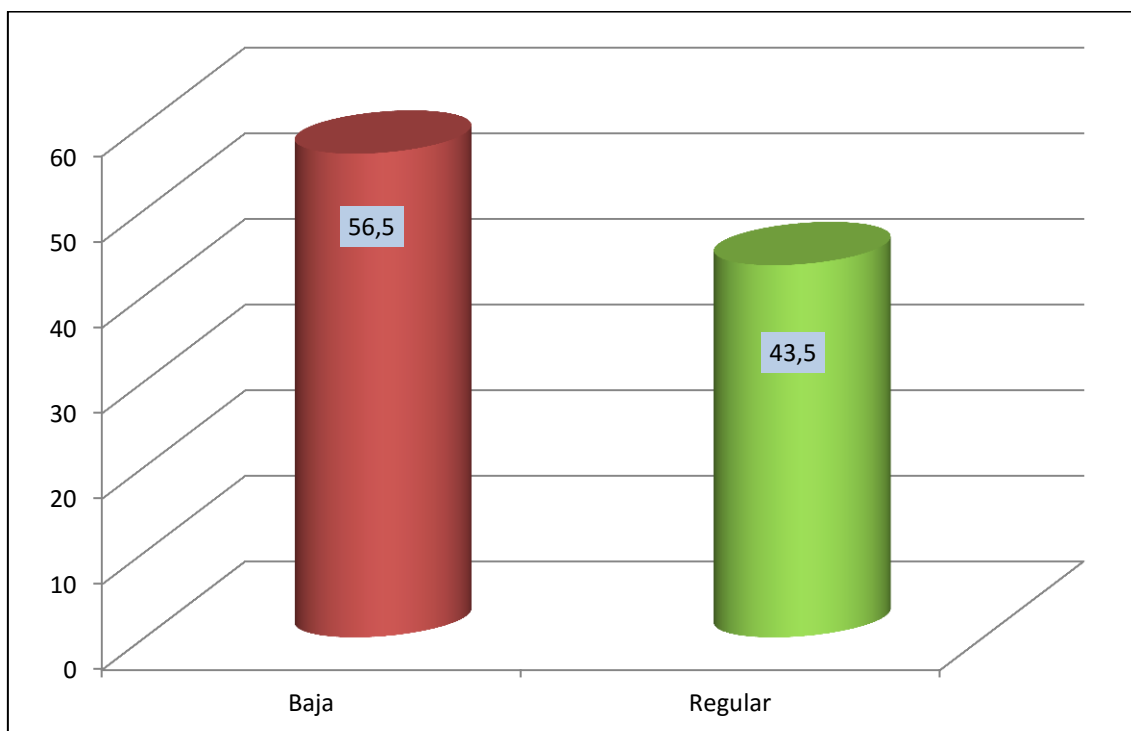
INTERPRETACION: El 65.6% de los encuestados, presentaron un nivel de satisfacción alta con respecto a la atención del servicio de banco de sangre y el 34.4% restante, un nivel de satisfacción regular.

TABLA N° 30: Nivel de satisfacción en la atención de los donantes de sangre para una futura donación, con respecto a las instalaciones del servicio de banco de sangre

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Baja	74	56.5
Regular	57	43.5
Total	131	100

Fuente: Aplicación de la encuesta

GRAFICO N° 30: Nivel de satisfacción en la atención de los donantes de sangre para una futura donación, con respecto a las instalaciones del servicio de banco de sangre



Fuente: Aplicación de la encuesta

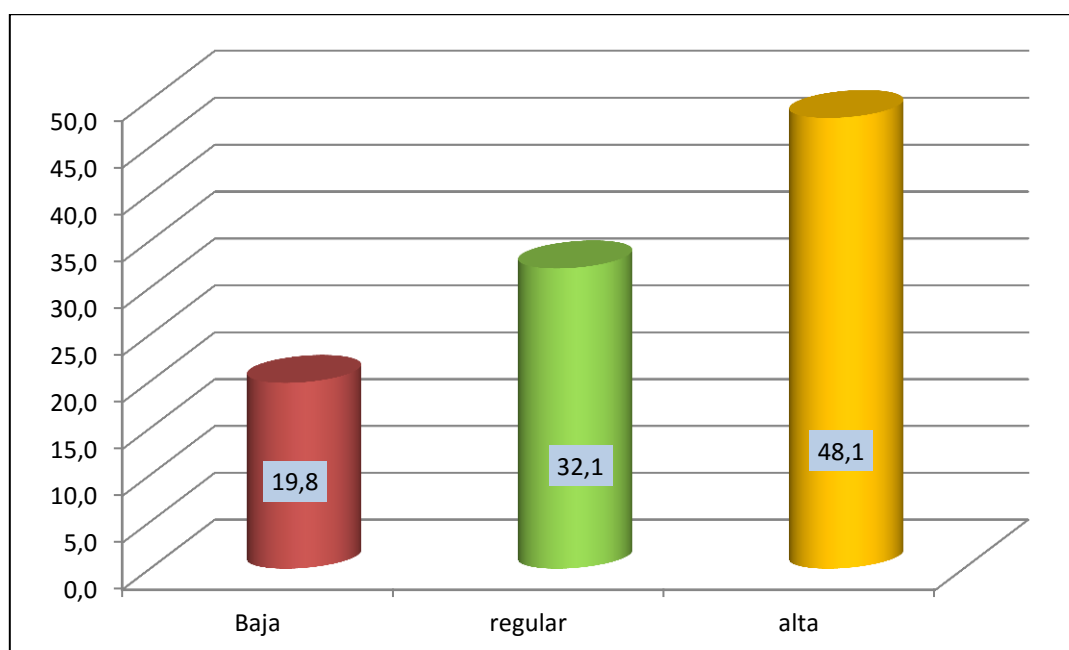
INTERPRETACION: El 56.5% de los encuestados, presentaron un nivel de satisfacción baja con respecto a las instalaciones del servicio de banco de sangre y el 43.5% restante, un nivel de satisfacción regular.

TABLA N° 31: Nivel de satisfacción en la atención de los donantes de sangre para una futura donación, con respecto a la problemática del donante frente al proceso de donación

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Baja	26	19,8
regular	42	32,1
alta	63	48,1
total	131	100

Fuente: Aplicación de la encuesta

GRAFICO N° 31: Nivel de satisfacción en la atención de los donantes de sangre para una futura donación, con respecto a la problemática del donante frente al proceso de donación



Fuente: Aplicación de la encuesta

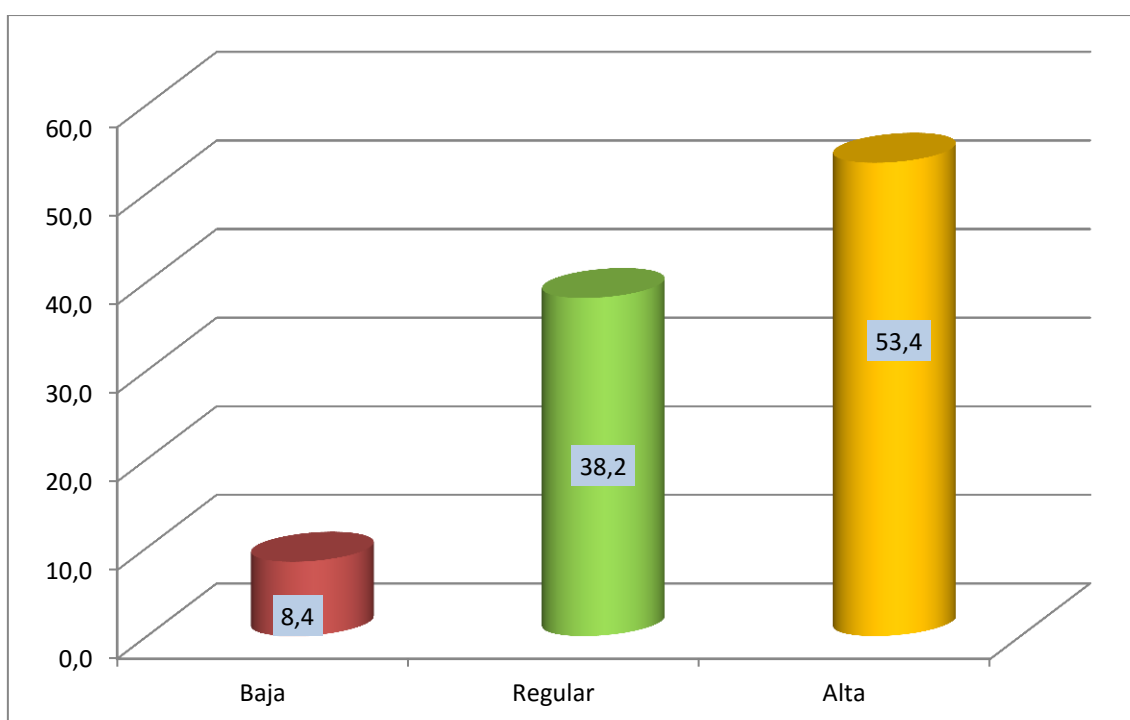
INTERPRETACION: El 48.1% de los encuestados, presentaron un nivel de satisfacción alta con respecto a la problemática del donante frente al proceso de donación; el 32.1% presentaron un nivel de satisfacción regular y el 19.8% restante presentaron un nivel de satisfacción baja.

TABLA N° 32: Nivel de satisfacción en la atención de los donantes de sangre para una futura donación, con respecto a la estrategia de la donación voluntaria.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Baja	11	8,4
Regular	50	38,2
Alta	70	53,4
Total	131	100,0

Fuente: Aplicación de la encuesta

GRAFICO N° 32: Nivel de satisfacción en la atención de los donantes de sangre para una futura donación, con respecto a la estrategia de la donación voluntaria.



Fuente: Aplicación de la encuesta

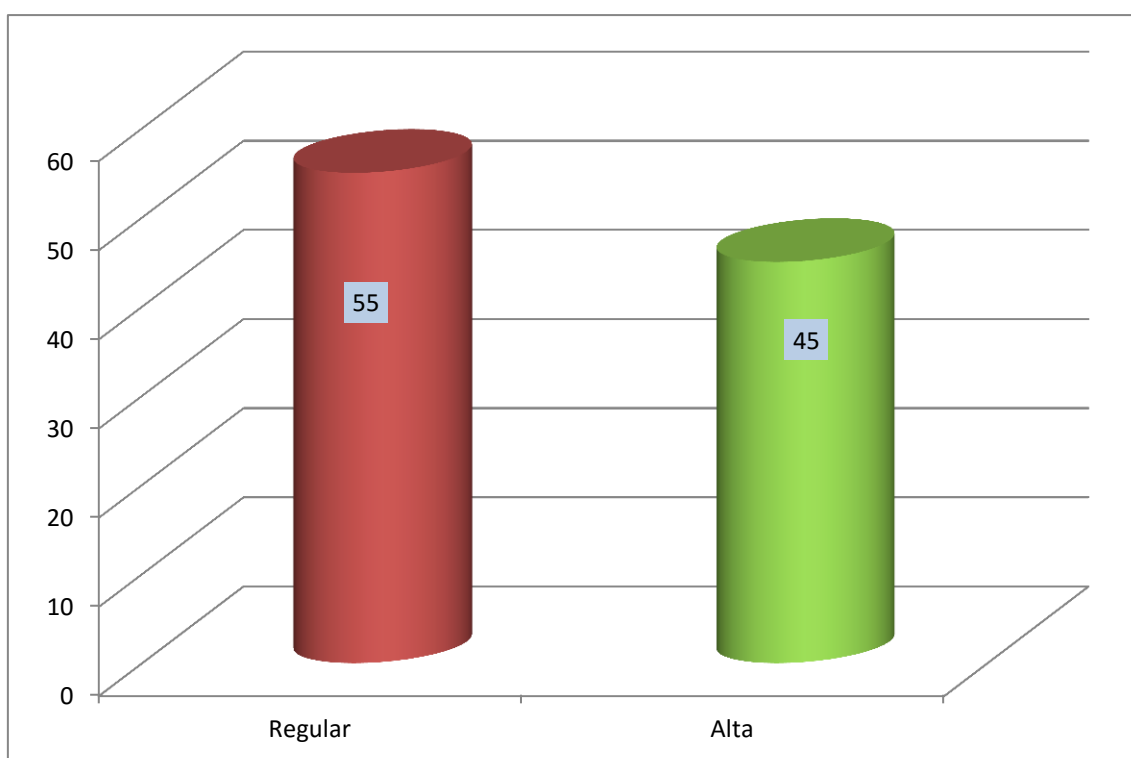
INTERPRETACION: El 53.4% de los encuestados, presentaron un nivel de satisfacción alta con respecto a la problemática del donante frente al proceso de donación; el 38.2% presentaron un nivel de satisfacción regular y el 8.4% restante presentaron un nivel de satisfacción baja.

TABLA N° 33: Satisfacción en la atención de los donantes de sangre para una futura donación en el servicio de banco de sangre del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco EsSalud Cusco, Julio 2016

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Regular	72	55
Alta	59	45
Total	131	100

Fuente: Aplicación de la encuesta

GRAFICO N° 33: Satisfacción en la atención de los donantes de sangre para una futura donación en el servicio de banco de sangre del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco EsSalud Cusco, Julio 2016



Fuente: Aplicación de la encuesta

INTERPRETACION: El 55% de los encuestados, presentaron un nivel de satisfacción regular y el 45% restante un nivel de satisfacción alta.

CONCLUSIONES

En función a los objetivos planteados podemos concluir lo siguiente:

1. El estudio realizado demostró que el nivel de satisfacción en la atención de los donantes de sangre para una futura donación con respecto a las razones y motivaciones de donar sangre en el servicio de banco de sangre del HNAGV del Cusco, es baja, sobre todo respecto a las características: tipo de donación que en su mayoría es por reposición y la frecuencia de donación que resulto ser de una donación al año; este resultado demuestra que los donantes en su mayoría ya están predispuestos a una insatisfacción en cuanto a esta dimensión de estudio, ya que su donación no es de forma voluntaria es decir están condicionados por una situación familiar o amical, más no por una iniciativa propia libre de presiones lo que caracteriza al donante voluntario; por ende el resultado difiere con la hipótesis inicialmente planteada, ya que se esperaba una mayor población de donantes voluntarios.
2. El estudio realizado demostró que nivel de satisfacción en la atención de los donantes de sangre para una futura donación con respecto a la atención recibida en el servicio de banco de sangre del HNAGV del Cusco, es alta, este resultado demuestra que el donante a pesar de tener algunas expectativas positivas y en su mayoría negativas respecto a la donación, después de haber experimentado el procedimiento absuelve positivamente esas inquietudes y se da cuenta que los temores y limitaciones previos solo eran meras especulaciones ya que se va satisfecho respecto a esa dimensión de estudio lo que influye en su voluntad de volver a donar voluntariamente. Este resultado contrasta con la hipótesis inicialmente planteada en el estudio.
3. El estudio realizado demostró que nivel de satisfacción en la atención de los donantes de sangre para una futura donación con respecto a las instalaciones del servicio de banco de sangre del HNAGV del Cusco,

es baja, sobre todo respecto a las características: ubicación de los baños y privacidad en el proceso de donación, estas características obtuvieron la calificación de deficiente y regular respectivamente. Este resultado difiere con la hipótesis inicialmente planteada en el estudio.

4. El estudio realizado demostró que nivel de satisfacción en la atención de los donantes de sangre para una futura donación con respecto a la problemática de donante frente al proceso de donación en el servicio de banco de sangre del HNAGV del Cusco, es alta, respecto a las características: adecuada atención ante una reacción adversa y buena técnica de inserción de la aguja. Este resultado contrasta con la hipótesis inicialmente planteada en el estudio.
5. El estudio realizado demostró que el nivel de satisfacción en la atención de los donantes de sangre para una futura donación con respecto a la estrategia de la donación voluntaria, en el servicio de banco de sangre del HNAGV del Cusco, es alta, respecto a las características: Modo y medio de ser convocado para donar y tener intención positiva de una futura donación; este resultado demuestra que el donante una vez terminado todos los procedimientos, evalúa su experiencia y evidencia la importancia de donar sangre y el papel que desempeña como donante, que antes en algunos casos ignoraba, por ello su disponibilidad a volver a donar de forma voluntaria y en forma periódica. Este resultado contrasta con la hipótesis inicialmente planteada en el estudio.
6. Finalmente podemos concluir que: de cada 04 donantes de sangre, 03 se van con un nivel de satisfacción entre alta y regular, para una futura donación en el servicio de banco de sangre del HNAGV, Cusco; y que 01 donante queda insatisfecho respecto a los factores: ubicación de los baños y privacidad en el proceso de donación.

SUGERENCIAS

1. En relación al estudio realizado se observa que la satisfacción en la atención de los donantes de sangre para una futura donación en el servicio de banco de sangre del hospital nacional Adolfo Guevara Velasco, es de regular a buena, pero no es alta, es decir la percepción del donante voluntario detecta algunas deficiencias en el servicio de las cuales, la referida a las instalaciones es la más representativa, el presente trabajo ofrece información importante para poder establecer algunos correctivos y lograr que se alcance un nivel excelente de satisfacción que garantice el abastecimiento continuo del banco de sangre.
2. El estudio identificó cinco dimensiones que influyen en la satisfacción del donante de sangre, se sugiere realizar un estudio que relacione los factores antes estudiados y la intencionalidad de una futura donación en el hospital, puesto que el porcentaje de donantes voluntarios es bajo.
3. En el estudio la satisfacción general de donante de sangre resultó influenciada notoriamente por el indicador "Ubicación de los baños" por lo que se sugiere concentrar la atención en ese factor.
4. Es necesario desarrollar y establecer un departamento o despacho que trabaje coordinadamente con el servicio de banco de sangre para la promoción y el marketing del donante voluntario y de esa manera garantizar el suministro y abastecimiento del banco de sangre; dicho órgano debe de contar con el respaldo logístico y administrativo del hospital.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

1. Armando Cortez, Graciela León, Manuel Muñoz, Sergio Jaramillo. Aplicaciones y Practica de la Medicina Transfusional. Santiago de Cali, Colombia: Grupo Corporativo Iberoamericano de Medicina Transfusional; 2012.
2. Derly Lizbeth Castillo Páez, Alba Patricia Gutiérrez Pabon. Grado de satisfacción en los donantes y la intención de una futura donación en el Banco de Sangre del Instituto Nacional de Cancerología. [Tesis de grado]. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana; 2009.
3. Base de datos. Estadística Donaciones-Cusco-2015. Banco de sangre-HNAGV.
4. Jenny Carolina Pedraza Aguazaco. Calidad en la atención al donante de sangre y su impacto en la captación de unidades [Tesis de post grado]. Colombia. Universidad Militar Nueva Granada, 2014
5. Miriam Carolina Tovio Bossio. Análisis de los lineamientos generales de las campañas de donación de sangre lideradas por la cruz roja Colombiana seccional bolívar para motivar a la Donación de Sangre años 2012-2013 [Tesis de posgrado]. Colombia, Universidad de Cartagena; 2013.
6. Patricia Alejandra Ibarra Ibarra. Conocimientos, actitudes y motivaciones hacia la donación de sangre en los estudiantes, académicos y no académicos de la universidad de Talca. [Tesis de grado]. Talca: Universidad de Talca; 2002.
7. Derly Lizbeth Castillo Páez, Alba Patricia Gutiérrez Pabon. Grado de satisfacción en los donantes y la intención de una futura donación en el Banco de Sangre del Instituto Nacional de Cancerología. [Tesis de grado]. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana; 2009.
8. López Garvı Antonio José. Estudio de la satisfacción del paciente en Odontología mediante cuestionarios de Salud: Adaptación al español del cuestionario "Dental Satisfaction Questionnaire". [Tesis doctoral]. Valencia: Universidad de Valencia; 2012.
9. Vanessa Verónica Vásquez Vente. Factores asociados a la donación voluntaria de sangre en estudiantes de ciencias de la salud de una

- Universidad Pública de Lima Metropolitana, año 2014. [Tesis de grado].
Lima – Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015.
10. Elizabeth Ángela Huerta Medina. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, Enero del 2015. [Tesis de grado]. Lima – Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015.
 11. Judith Callañaupa Mescoco. Relación entre el nivel de conocimientos y actitudes hacia la donación de órganos y tejidos de estudiantes de enfermería de la UNMSM, 2011 [Tesis de grado]. Lima – Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2012.
 12. Ysmael León Vargas. Nivel de satisfacción de los usuarios del consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito UNANUE - 2012 [Tesis de grado] Lima – Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2013.
 13. Liliam Claudia Romero Ameri. Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de Medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión [Tesis de grado] Lima – Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2018.
 14. Cynthia Gualu Ancocallo Flores. Temor a la donación voluntaria de sangre en estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Andina del usco, 2012. [Tesis]. Cusco-Perú, Universidad Andina del Cusco; 2013.
 15. Rosa Luz Zea Murga. Nivel de satisfacción del paciente respecto a la atención que brinda la enfermera en el área de hospitalización del CLAS de Urcos - Cusco, 2009 [Tesis]. Cusco-Perú, Universidad Andina del Cusco; 2009.
 16. Yahaira Paola Vargas Gonzales. Influencia de la calidad de atención recibida en la satisfacción del usuario externo en hospitales MINSA, ciudad del Cusco, 2011. [Tesis de maestría]. Cusco-Perú: Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2011.
 17. Colpaert N. Nivel de conocimientos y actitudes sobre la donación de órganos y tejidos en trabajadores del policlínico PNP Santa Rosa Cusco, 2010. [Tesis]. Cusco – Perú: Universidad Andina del Cusco, 2012.

18. Capcha G. Conocimientos y actitudes acerca de la donación de órganos y tejidos en estudiantes ingresantes a la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. [Tesis]. Cusco – Perú. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2010.
19. Organización Mundial de la Salud. Definición de donante de sangre. Nota de prensa. Londres OMS; 2002
20. Organización mundial de la salud OMS. El uso clínico de la Sangre en medicina general, Obstetricia, Pediatría y Neonatología. Informe de la OMS. Londres; 2001.
21. DOMAINE Project. Manual de Gestión de Donantes. 2010. 67,68
22. DOMAINE Project. Manual de Gestión de Donantes. 2010. 70
23. B. Nilsson Sojka & P. Sojka. The blood donation experience: self-reported motives and obstacles for donating blood. Vox Sanguinis. 2008; 94; 56–63.
24. Organización mundial de la salud OMS. Disponibilidad y seguridad de la sangre a nivel mundial. Londres. Nota descriptiva 279; 2015
25. Douglas W. Huestis, M.D. Transfusión sanguínea. Barcelona: Salvat Editores, S.A; 1985
26. DOMAINE Project. Manual de Gestión de Donantes. 2010. 126-128
27. Armando Cortes Buelvas. Gerencia y Dirección de servicios de sangre y unidades de medicina transfusional. 1ª edición. Colombia: Grupo corporativo Iberoamericano de medicina transfusional; 2015

ANEXOS

ENCUESTA: Satisfacción en la atención de los donantes de sangre para una futura donación en el servicio de banco de sangre del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco EsSalud Cusco, 2016

Muy Buenos Días Señor(a), Señorita:

Estamos haciendo una encuesta, relacionada a una investigación, sobre cómo le brindan la atención a los donantes de sangre del HNAGV, y si se encuentra satisfecho o no con la atención recibida.

Toda la información que nos va a dar, será de carácter anónimo, y confidencial. Le pedimos que, responda a las preguntas de acuerdo a lo que Ud. considere o piense estar de acuerdo a lo que le ha ocurrido en la atención recibida; MARQUE UNA EQUIS (X).

Si tiene alguna duda, pida una aclaración. Le agradeceremos, no brindar información falsa, pues el estudio puede fracasar. NO HAY RESPUESTAS BUENAS O MALAS, TODAS LAS RESPUESTAS VALEN. Muchas Gracias por su colaboración.

FECHA:

DÍA	MES	AÑO

EDAD	
SEXO	MASCULINO : _____ FEMENINO : _____
GRADO DE INSTRUCCIÓN	SIN INSTRUCCIÓN : _____ PRIMARIA : _____ SECUNDARIA : _____ SUPERIOR : _____

1. ¿El Tipo de donación que ha realizado fue?
 - a) Voluntario
 - b) Reposición
 - c) Autóloga
 - d) Dirigida

2. ¿Qué factores lo motivaron a donar?
 - Sentimiento o deber de ayuda a los demás
 - Beneficio para su salud

- Obligación familiar de ayudar a otros
- Pedido de amigos
- Incentivo
- Campañas de donación de sangre

3. ¿El Número de donaciones aproximadas en un año es?

- a) Una
- b) Dos
- c) Tres
- d) Más de tres

Para las siguientes preguntas, por favor marque con un círculo el número que corresponda a su opinión:

E	Excelente
B	Buena
R	Regular
D	Deficiente

PREGUNTAS	E	B	R	D
4.- Considera usted que la Actitud del personal del Banco de Sangre que lo atendió fue:	1	2	3	4
5.- Considera usted que la presentación del personal (uso de uniforme) de banco de sangre es:	1	2	3	4
6.- Considera usted que el Lenguaje utilizado por el personal que lo acompañó durante su donación fue:	1	2	3	4
7.- Considera usted que el uso de elementos de bioseguridad (guantes de látex, batas, gorros, gafas), fue:	1	2	3	4
8.- Considera usted que la información suministrada sobre el proceso de donación de sangre, fue:	1	2	3	4
9.- Considera usted que el tiempo de espera para realizar su donación fue:	1	2	3	4

10.- Considera que el Tiempo de atención fue:	1	2	3	4
11.- Cómo evalúa usted la Comodidad del servicio de Banco de Sangre:	1	2	3	4
12.- Considera usted que la Resolución de dudas e inquietudes, fue:	1	2	3	4
13.- Considera usted que la capacidad y pericia del Personal de banco de sangre, es:	1	2	3	4
14.- Considera que el Estado de las Instalaciones (Sala de donantes, Recepción, Consultorio Médico) es:	1	2	3	4
15.- Considera usted que la limpieza de las áreas (Sala de donantes, Recepción, Consultorio Médico) es:	1	2	3	4
16.- Considera que el estado de los materiales e implementos utilizados en el proceso de donación, es:	1	2	3	4
17.- Considera que la disposición de desechos biológicos, es:	1	2	3	4
18.- Considera que la Ubicación de los baños, es:	1	2	3	4
19.- Usted sintió gozar de privacidad en los diferentes procesos de la donación:	1	2	3	4
20.- Considera que las condiciones de sala de espera, son:	1	2	3	4
21.- Si sufrió alguna reacción adversa, ¿La atención recibida fue:	1	2	3	4
22.- En cuanto a la punción (técnica de inserción de la aguja) usted considera que fue:	1	2	3	4
23.- Usted considera que el modo y medio de ser convocado para donar fue:	1	2	3	4
24.- Usted considera que la idea de volver a donar en el Banco de Sangre del HNAGV, es:	1	2	3	4

**HOJA DE PREGUNTAS PARA LA VALIDACIÓN
DE LA ENCUESTA SOBRE LA SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN DE LOS DONANTES DE
SANGRE PARA UNA FUTURA DONACIÓN EN EL SERVICIO DE BANCO DE SANGRE DEL
HOSPITAL NACIONAL ADOLFO GUEVARA VELASCO ESSALUD CUSCO 2016**

Nº	PREGUNTA	ESCALA DE VALORACIÓN
1	¿Considera usted que los ítems del instrumento miden lo que se pretende?	1 2 3 4 5
2	¿Considera usted que la cantidad de ítems registrados en esta versión son suficientes para tener una comprensión de la materia de estudio?	1 2 3 4 5
3	¿Considera usted que los ítems contenidos en este instrumento son una muestra representativa del instrumento materia de estudio?	1 2 3 4 5
4	¿Considera usted que si aplicamos en reiteradas oportunidades este instrumento a muestras similares obtendríamos también datos similares?	1 2 3 4 5
5	¿Considera usted que los conceptos utilizados en este instrumento son todo y cada uno de ellos, propios de las variables de estudio?	1 2 3 4 5
6	¿Considera usted que todos y cada uno de los ítems contenidos en este instrumento, están relacionados con el problema y los objetivos de la investigación?	1 2 3 4 5
7	¿Considera usted que el lenguaje utilizado en el presente instrumento es claro, sencillo y no da a lugar a diversas interpretaciones?	1 2 3 4 5
8	¿Considera usted que la estructura del presente instrumento, es adecuado al tipo de usuario al que se dirigen?	1 2 3 4 5
9	¿Considera usted que el tipo de preguntas utilizadas son apropiadas a los objetivos materia de estudio?	1 2 3 4 5
10	¿Considera usted que la disposición de los ítems es equilibrada y armónica?	1 2 3 4 5

¿Qué aspectos habría que modificar, aumentar o suprimir? Especifique

[Firma]
Dra. Sany Benites
PATÓLOGA CLÍNICA
C.O.P. 000000 - CUSCO 17221

Es Salud
SERVICIO NACIONAL DE ATENCIÓN INTEGRAL

**HOJA DE PREGUNTAS PARA LA VALIDACIÓN
DE LA ENCUESTA SOBRE LA SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN DE LOS DONANTES DE
SANGRE PARA UNA FUTURA DONACIÓN EN EL SERVICIO DE BANCO DE SANGRE DEL
HOSPITAL NACIONAL ADOLFO GUEVARA VELASCO ESSALUD CUSCO 2016**

Nº	PREGUNTA	ESCALA DE VALORACIÓN
1	¿Considera usted que los ítems del instrumento miden lo que se pretende?	1 2 3 4 5
2	¿Considera usted que la cantidad de ítems registrados en esta versión son suficientes para tener una comprensión de la materia de estudio?	1 2 3 4 5
3	¿Considera usted que los ítems contenidos en este instrumento son una muestra representativa del instrumento materia de estudio?	1 2 3 4 5
4	¿Considera usted que si aplicamos en reiteradas oportunidades este instrumento a muestras similares obtendríamos también datos similares?	1 2 3 4 5
5	¿Considera usted que los conceptos utilizados en este instrumento son todo y cada uno de ellos, propios de las variables de estudio?	1 2 3 4 5
6	¿Considera usted que todos y cada uno de los ítems contenidos en este instrumento, están relacionados con el problema y los objetivos de la investigación?	1 2 3 4 5
7	¿Considera usted que el lenguaje utilizado en el presente instrumento es claro, sencillo y no da lugar a diversas interpretaciones?	1 2 3 4 5
8	¿Considera usted que la estructura del presente instrumento, es adecuado al tipo de usuario al que se dirigen?	1 2 3 4 5
9	¿Considera usted que el tipo de preguntas utilizadas son apropiadas a los objetivos materia de estudio?	1 2 3 4 5
10	¿Considera usted que la disposición de los ítems es equilibrada y armónica?	1 2 3 4 5

¿Qué aspectos habría que modificar, aumentar o suprimir? Especifique

Dc. Myriam Cordero Pancofio

TECNÓLOGA EN ENFERMERÍA

CENTRO DE HEMODIÁLISIS Y BANCO DE SANGRE

ESSALUD CUSCO

HOSPITAL NACIONAL ADOLFO GUEVARA VELASCO

CALLE LAS ROSAS

AREA AÑO DE
1307 20.16 2721



EsSalud
Unidad de Gestión
Docencia e Investigación
SECRETARIA
16 JUN. 2016
RECIBIDO

OFICIO N° 0011-EAPTM-CMHYCS-UAP-filial-Cusco-2016

DIRECCIÓN HNAGV
CUSCO
SECRETARIA
15 JUN. 2016
HORA RECIBIDO REGISTRO

EsSalud DIRECCIÓN HNAGV
CUSCO
TRAMITE DOCUMENTARIO
15 JUN 2016
RECIBIDO
HORA RECIBIDO

EsSalud
SECRETARIA PARA ASISTENCIA DE EsSALUD
CUSCO
12.0 JUN 2016
Fecha: Firmat:

Cusco, 30 de Mayo del 2016

Sr. Dr. Juan Spelucin Runciman
Director del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velazco-Red EsSALUD Cusco

ASUNTO: SOLICITO AUTORIZACION PARA REALIZAR TRABAJO DE TESIS

Presente.-

Reciba mi saludo, motivo del presente es solicitar la autorización para realizar el trabajo de Tesis para la obtención de Título Profesional del Tecnólogo Medico en la Especialidad de Laboratorio Clínico y Anatomía Patológica realizada en la EP Tecnología Médica de la Universidad Alas peruanas

El trabajo de Tesis es del Egresado, Sr. Oscar Cruz Villacorta con DNI 42316869 cuyo Título es "Satisfacción en la Atención de los Donantes de sangre para una futura donación en el servicio de Banco de Sangre del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velazco. EsSALUD Cusco 2016"

Agradeciendo brindar las facilidades al egresado.

Atentamente

UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
FILIAL CUSCO
Lic. T.M. Clifton Carlos Flores Leiva
COORDINADOR GENERAL DE LA ESCUELA
PROFESIONAL DE TECNÓLOGOS EN MEDICINA

Calle Puputi 216 Wanchaq Cusco

Telf.: 084-234091 Anx. 25

Calle Puputi N° 216 Telf.: (084) 233078 / (084) 234091

RESOLUCION DE GERENCIA RED ASISTENCIAL CUSCO N° 251 -GRACU-ESSALUD-2016

CUSCO, **09 JUL. 2016**

VISTO, la Carta de la Oficina de Capacitación, Investigación y Docencia N° 267-OCID-GRACU-ESSALUD-2016 de fecha 16 de junio del 2016, con la cual, solicita la emisión de la resolución de autorización de ejecución de Proyecto de Investigación;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución de Gerencia General N° 1421-GG-ESSALUD-2008 de fecha 01 de diciembre del 2008, se resuelve aprobar la Directiva N° 025-GG-ESSALUD-2008 "Investigación en el Seguro Social de Salud – ESSALUD"; cuyo objetivo principal es regular racionalmente las actividades de investigación que se desarrollan en el Seguro Social de Salud – ESSALUD, de acuerdo con las prioridades sanitarias y objetivos estratégicos institucionales;

Que, en el numeral 5 de la Directiva N°025-GG-ESSALUD-2008, se establece que la regulación y supervisión de las actividades de Investigación Científica en ESSALUD es competencia de la Gerencia de Desarrollo del Personal, establece, además, que la evaluación, autorización y seguimiento del desarrollo de los Proyectos de Investigación es competencia de los Centros de Investigación, Comités de Investigación y Comités de Ética de las Redes e Institutos Especializados de ESSALUD;

Que, en el numeral 7.8.1 de la Directiva N° 025-GG-ESSALUD-2008, se establece que el proceso de aprobación del Proyecto de Investigación por el Comité de Investigación y Comité de Ética debe tener un plazo máximo no mayor a 30 días útiles y los proyectos aprobados deberán ser de conocimiento de las respectivas jefaturas;

Que, en el numeral 7.5.3 de la Directiva N° 025-GG-ESSALUD-2008, se establecen las funciones del Comité de Investigación, señalando como una de las funciones: Evaluar para su aprobación, proyectos Institucionales y Extra Institucionales;

Que, mediante Resolución de Gerencia de Red Asistencial Cusco N° 132-GRACU-ESSALUD-2015 de fecha 20 de Junio del 2016 se resuelve conformar el Comité de Investigación de la Red Asistencial de EsSalud Cusco;

Que, el Proyecto de Investigación con el Título: "SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN DE LOS DONANTES DE SANGRE PARA UNA FUTURA DONACIÓN EN EL SERVICIO DE BANCO DE SANGRE DEL HOSPITAL NACIONAL ADOLFO GUEVARA VELASCO EsSALUD CUSCO 2016", presentado por el Bachiller Oscar Cruz Villacorta, para optar el Título Profesional de Licenciado en Tecnología Médica en la Universidad Alas Peruanas, cuenta con la aprobación del Comité de Investigación de la Red Asistencial Cusco según Carta N° 42-CI-GRACU-ESSALUD-2016;

Que, estando a los considerandos expuestos y en uso de las facultades conferidas mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N°749-PE-ESSALUD-2015:

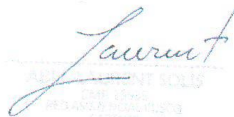
SE RESUELVE:

PRIMERO.- AUTORIZAR, la ejecución del Proyecto de Investigación con el Título "SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN DE LOS DONANTES DE SANGRE PARA UNA FUTURA DONACIÓN EN EL SERVICIO DE BANCO DE SANGRE DEL HOSPITAL NACIONAL ADOLFO CUEVARA VELASCO EsSALUD CUSCO 2016".

SEGUNDO.- DISPONER que el investigador **OSCAR CRUZ VILLACORTA**, prosiga con todas las acciones vinculadas con el tema de investigación, las cuales deberán ajustarse al cumplimiento de las normas y directivas de la institución establecidas para tal fin, debiendo alcanzar al Despacho Gerencial el resultado final, así como los informes periódicos del desarrollo del trabajo.

TERCERO.- DISPONER que las instancias respectivas brinden las facilidades del caso para la ejecución del Proyecto de Investigación autorizado con la presente Resolución.

REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE.



AALS/acq.
CC. OCID, CI, DHNAGV, INTERESADO, ARCH.
1307 2016 2561

www.essalud.gob.pe

Av. Anselmo Alvarez s/n
Wanchaq
Cusco, Perú
T. (054) 221604 - 237001

TITULO: “Satisfacción en la atención de los donantes de sangre para una futura donación en el servicio de banco de sangre del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco EsSalud Cusco, Julio 2016”

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS Y VARIABLES	VARIABLES
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es nivel de satisfacción en la atención de los donantes de sangre para una futura donación en el servicio de banco de sangre del hospital nacional Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco, Julio 2016?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS 1. ¿Cuál es nivel de satisfacción en la atención de los donantes de sangre para una futura donación con respecto a las razones y motivaciones de donar sangre en el servicio de banco de sangre del HNAGV, Cusco Julio 2016?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar el nivel de satisfacción en la atención de los donantes de sangre para una futura donación en el servicio de banco de sangre del hospital nacional Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco, Julio 2016.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS 1. Determinar el nivel de satisfacción en la atención de los donantes de sangre para una futura donación con respecto a las razones y motivaciones de donar sangre en el servicio de banco de sangre del HNAGV, Cusco Julio 2016.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL El nivel de satisfacción en la atención de los donantes de sangre para una futura donación en el servicio de banco de sangre del hospital nacional Adolfo Guevara Velasco Essalud Cusco Julio 2016; es alto.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS 1. El nivel de satisfacción en la atención de los donantes de sangre para una futura donación con respecto a las razones y motivaciones de donar sangre en el servicio de banco de sangre del HNAGV, Cusco Julio 2016, es alto.</p>	<p>VARIABLE IMPLICADA: Satisfacción en la atención de los donantes de sangre</p> <p>VARIABLES NO IMPLICADAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Edad • Sexo • Grado de instrucción

<p>2. ¿Cuál es nivel de satisfacción en la atención de los donantes de sangre para una futura donación con respecto a la atención en el servicio de banco de sangre del HNAGV, Cusco Julio 2016?</p> <p>3. ¿Cuál es nivel de satisfacción en la atención de los donantes de sangre para una futura donación con respecto a las instalaciones en el servicio de banco de sangre del HNAGV, Cusco Julio 2016?</p> <p>4. ¿Cuál es nivel de satisfacción en la atención de los donantes de sangre para una futura donación con respecto a la problemática del donante frente a la donación en el servicio de banco de sangre del HNAGV, Cusco Julio 2016?</p>	<p>2. Determinar el nivel de satisfacción en la atención de los donantes de sangre para una futura donación con respecto a la atención en el servicio de banco de sangre del HNAGV, Cusco Julio 2016.</p> <p>3. Determinar el nivel de satisfacción en la atención de los donantes de sangre para una futura donación con respecto a las instalaciones en el servicio de banco de sangre del HNAGV, Cusco Julio 2016.</p> <p>4. Determinar el nivel de satisfacción en la atención de los donantes de sangre para una futura donación con respecto a la problemática del donante frente a la donación en el servicio de banco de sangre del HNAGV, Cusco Julio 2016.</p>	<p>2. El nivel de satisfacción en la atención de los donantes de sangre para una futura donación con respecto a la atención en el servicio de banco de sangre del HNAGV, Cusco Julio 2016, es alto.</p> <p>3. El nivel de satisfacción en la atención de los donantes de sangre para una futura donación con respecto a las instalaciones en el servicio de banco de sangre del HNAGV, Cusco julio 2016, es alto.</p> <p>4. El nivel de satisfacción en la atención de los donantes de sangre para una futura donación con respecto a la problemática del donante frente a la donación en el servicio de banco de sangre del HNAGV, Cusco Julio 2016, es alta.</p>	
---	--	--	--

<p>5. ¿Cuál es nivel de satisfacción en la atención de los donantes de sangre para una futura donación con respecto a la estrategia de la donación voluntaria en el servicio de banco de sangre del HNAGV, Cusco Julio 2016?</p>	<p>5. Determinar el nivel de satisfacción en la atención de los donantes de sangre para una futura donación con respecto a la estrategia de la donación voluntaria en el servicio de banco de sangre del HNAGV, Cusco Julio 2016.</p>	<p>5. El nivel de satisfacción en la atención de los donantes de sangre para una futura donación con respecto a la estrategia de la donación voluntaria en el servicio de banco de sangre del HNAGV, Cusco Julio 2016, es alta.</p>	
--	---	---	--

