

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE TECNOLOGÍA
MÉDICA



**Grado de Satisfacción de los Donantes Voluntarios del Banco de
Sangre del Hospital San José – Chincha, Enero – Junio 2017**

Tesis para optar el título profesional de segunda especialidad
profesional en Tecnología Médica con mención en Hemoterapia y
Banco de Sangre

Autora:

Arguedas Antón, Olga Marilú

Asesor:

Luyo Delgado, Jaime

Código ORCID: 0000-0002-4282-4425

Huacho – Perú

2022

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE GENERAL	ii
ÍNDICE DE TABLAS	iii
ÍNDICE DE FIGURAS	v
PALABRAS CLAVES	vii
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD	viii
TITULO	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN.....	1
1. Antecedentes y fundamentación científica.....	2
2. Justificación	19
3. Problema.....	19
4. Conceptualización y operacionalización de las variables.....	20
5. Hipótesis	20
6. Objetivos	20
7. METODOLOGÍA.....	21
7.1. Tipo y diseño de investigación	21
7.2. Población y Muestra	21
7.3. Técnicas e Instrumentos de Investigación.....	22
7.4. Procesamiento y análisis de la información	23
RESULTADOS	25
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	36
CONCLUSIONES.....	38
RECOMENDACIONES.....	39
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	40
ANEXOS.....	44

ÍNDICE DE TABLAS

Pág.

TABLA N° 01	
Distribución según el sexo de donantes voluntarios de Chíncha 2017	25
TABLA N° 02	
Distribución según la franja de edad de donantes voluntarios de Chíncha 2017.....	25
TABLA N° 03	
Distribución según la procedencia de los donantes voluntarios de Chíncha 2017	26
TABLA N° 04	
Distribución según el número de donaciones de los donantes voluntarios de Chíncha 2017	27
TABLA N° 05	
<i>Distribución sobre la información de dónde y cuándo acudir a donar sangre.....</i>	<i>27</i>
TABLA N° 06	
<i>Distribución sobre la satisfacción del horario de atención para los donantes</i>	<i>28</i>
TABLA N°7	
<i>Distribución sobre la señalización para los donantes.....</i>	<i>28</i>
TABLA N° 8	
<i>Distribución del trato personal en la entrevista de donantes.....</i>	<i>29</i>
TABLA N°9	
<i>Distribución del trato personal en la extracción a los donantes.....</i>	<i>30</i>
TABLA N°10	
<i>Distribución de valoración de las instalaciones de la sala y zona de donación</i>	<i>30</i>
TABLA N°11	
<i>Distribución de la explicación sobre la causa cuando podría donar.....</i>	<i>31</i>
TABLA N°12	

<i>Distribución sobre el sufrimiento de una reacción adversa, si fue bien atendido</i>	31
TABLA N°13	
<i>Distribución de la valoración e interés y la atención mostrada por el personal del banco de sangre hacia los donantes</i>	32
TABLA N°14	
<i>Distribución sobre la información de la donación en banco de sangre.....</i>	32
TABLA N°15	
<i>Distribución sobre el refrigerio.....</i>	33
TABLA N°16	
<i>Distribución sobre el trato del personal durante el refrigerio ha sido correcto.....</i>	33
TABLA N°17	
<i>Distribución sobre la Utilidad/Calidad de los obsequios</i>	34
TABLA N°18	
<i>Distribución sobre el agradecimiento del personal tras la donación</i>	34
TABLA N°19	
<i>Distribución sobre el tiempo que transcurre hasta que le envíen los resultados de los análisis es satisfactor</i>	35
TABLA N°20	
<i>Distribución sobre la necesidad de atención en el banco de sangre ha sido correcta</i>	35

ÍNDICE DE FIGURAS

Pág.

Figura 1: Distribución según el sexo de donantes voluntarios de Chíncha 2017, donde el 61.50 % son hombres y el 38.50% son mujeres de los encuestados.....	45
Figura 2: Distribución según la franja de edad de donantes voluntarios de Chíncha 2017.....	45
Figura 3: Distribución según la procedencia de los donantes voluntarios de Chíncha 2017.....	45
Figura 4: Distribución según el número de donaciones de las donantes voluntarias de Chíncha 2017	45
Figura 5: Distribución sobre la información de dónde y cuándo acudir a donar sangre	45
Figura 6: Distribución sobre la satisfacción del horario de atención para los donantes	45
Figura 7: Distribución sobre la señalización para los donantes	45
Figura 8: Distribución del trato del personal en la entrevista a los donantes.....	45
Figura 9: Distribución del trato personal en la extracción a los donantes	45
Figura 10: Distribución de valoración de las instalaciones de la sala y zona de donación	45
Figura 11: Distribución de la explicación sobre la causa cuando podría donar	45
Figura 12: Distribución sobre el sufrimiento de una reacción adversa, si fue bien atendido	45
Figura 13: Distribución de la valoración e interés y la atención mostrada por el personal del banco de sangre hacia los donantes	45
Figura 14: Distribución sobre la información de la donación en banco de sangre donantes	45
Figura 15: Distribución sobre el refrigerio	45

Figura 16: Distribución sobre el trato del personal durante el refrigerio ha sido correcto.....	45
Figura 17: Distribución sobre la Utilidad/Calidad de los obsequios	45
Figura 18: Distribución sobre el agradecimiento del personal tras la donación	45
Figura 19: Distribución sobre el tiempo que transcurre hasta que le envíen los resultados de los análisis es satisfactorio.....	45
Figura 20: Distribución sobre la necesidad de atención en el banco de sangre ha sido correcta.....	45

PALABRAS CLAVES

Tema	Satisfacción, Donantes voluntarios, Banco de sangre.
Especialidad	Hemoterapia y Banco de Sangre

Keywords

Topic	Satisfaction, Blood donors, Blood banks.
Special field	Hemotherapy and Blood banks

Línea de investigación: Administración en salud

Área: Ciencias médicas y de la salud

Subárea: Ciencias de la salud

Disciplina: Ciencias del cuidado de la salud y servicios

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD



USP
UNIVERSIDAD SAN PEDRO

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado "Grado de satisfacción de los donantes voluntarios del banco de sangre del Hospital San José – Chincha, Enero – Junio 2017" del (a) estudiante: **Olga Marilú Arguedas Antón**, identificado(a) con Código N° 3016000087, se ha verificado un porcentaje de similitud del 22%, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 6 de Febrero de 2023

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

Dra. MANDELA PORTALES PARAZAMAN
VICERRECTORA (R)



NOTA:

Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

TITULO
**Grado de Satisfacción de los Donantes Voluntarios del Banco de
Sangre del Hospital San José – Chincha, Enero – Junio 2017**

RESUMEN

El objetivo del estudio es conocer las experiencias y percepciones de donantes voluntarios de sangre del Hospital San José de Chíncha, durante el periodo enero–junio 2017, para contribuir a la donación voluntaria de sangre. En la investigación descriptiva se utilizaron dos encuestas para una muestra aleatoria simple de 187 donantes voluntarios, 115 varones (61.5%) y 62 mujeres (38.5%),

Con la información recogida de los donantes, se elaboró una base de datos en tres dimensiones; antes, durante y después de la donación, utilizando un paquete estadístico SPSS v23.

Los resultados de las expectativas elevadas y moderadas del antes, durante y después de la donación, muestran variaciones; Las elevadas se incrementan de 43.3% a 72.2% y después baja a 34.8%. Las moderadas, se reducen de 56.1% a 27.3% y después se incrementa a 64.2%.

El grado de satisfacción de los donantes para el trato del personal, en la entrevista y la extracción es de 72.2% de expectativas elevadas, y en la recepción de los resultados es satisfactorio con un 80.7% de expectativas moderadas.

A las autoridades del Hospital San José se recomienda, una mejor señalización del servicio, ampliación del horario de atención y promocionar el servicio empleando masivamente medios audiovisuales.

ABSTRACT

The objective of the study is to focus on the experiences and experiences of voluntary donors at the Hospital de San José de Chíncha, during the period January-June 2017, to contribute to the voluntary donation of singing. The investigative description is used for the study of a simple group of 187 volunteers, 115 women (61.5%) and 62 women (38.5%),

With the information collected from donors, a three-dimensional database was created; Before, during and after the donation, using an SPSS v23 aesthetic package.

The results of the planned increases and moderations before, during and after donation will vary; The elevations increase from 43.3% to 72.2% and up to 34.8%. The moderations are reduced from 56.1% to 27.3% and then increased to 64.2%.

The degree of satisfaction of the donors with the staff, in the interview and extraction is 72.2% of the expected expectations, and in the reception of the results there is satisfaction with 80.7% of the expected expectations.

It is recommended that the San José Hospital Authorities have better control of the service, amplification of service hours and promotion of the service using a variety of audiovisual media.

INTRODUCCIÓN

El déficit de donantes es una situación problemática a nivel mundial y no solo de nuestros bancos de sangre; es por eso que la OPS (Organización Panamericana de la Salud) y OMS (Organización Mundial de la Salud), se han propuesto metas para alcanzar porcentajes más altos de donaciones voluntarias; sin embargo, existen aún temores y mitos que son desfavorables para crear una buena cultura de donación. Esta donación de sangre es efectuada por una persona que es el donante, quien brinda su tiempo y voluntad para que se concrete. Por ello, es importante brindar una buena atención al donante de sangre, desde el momento de su ingreso a las instalaciones de los bancos de sangre, durante todo el proceso de donación y posteriormente a la misma, para que sienta que su acción es valorada y además podamos fidelizarlo y conseguir un donante consecuente que acuda periódicamente a donar, y así brindar sangre segura.

En la actualidad, el porcentaje de donantes de sangre voluntarios en el Perú es de aproximadamente 5%, y de ellos, menos del 0.01% se convierte en donante reiterativo y fidelizado, un porcentaje muy bajo si se tiene en consideración la necesidad enorme que existe por contar con donantes de sangre voluntarios reiterativos y fidelizados para cubrir los requerimientos de sangre y hemocomponentes; por esta razón, es muy importante brindar una buena atención y un buen trato al donante de sangre cuando acude a dejar una parte de su ser, su sangre, de atenderlo de la mejor manera posible, absolviendo todas sus dudas, dándole confianza y brindándole seguridad para convencerlo de regresar una próxima vez.

Se debe tener en cuenta que hoy, los bancos de sangre participan de una forma muy importante en el cuidado de la salud de las personas, y lo realizan al atender la necesidad de contar con un producto sanguíneo, hemocomponentes, para ser transfundido al paciente que así lo requiera. Esta responsabilidad, de brindar sangre segura para transfusión y ayudar a los enfermos, corresponde a las personas que de manera altruista y desinteresada donan su sangre, donde luego de haber cumplido con una cantidad de requisitos, serán declarados aptos para donar una disminuida

porción de su sangre; así como también corresponde la responsabilidad a aquellas entidades que regulan, asesoran, monitorizan, supervisan y velan por su seguridad y eficacia, con el propósito de que los hemocomponentes estén disponibles en el momento en que sean requeridos. Por lo tanto, es importante conocer el grado de satisfacción de nuestros donantes para determinar si fue satisfactoria o insatisfactoria el acto de donar, y así proponer y plantear mejoras en el servicio de atención en sus diferentes áreas.

1. Antecedentes y fundamentación científica

Bothia (2017), realizó el estudio *Evaluación del impacto percibido en la calidad de atención al donante del banco de sangre del Hospital Universitario Erasmo Meoz de Cúcuta en el primer semestre del 2017 con el fin de fortalecer la cultura de donación voluntaria y altruista de sangre – Colombia*, tuvo como objetivo evaluar el impacto percibido en la calidad de atención al donante del banco de sangre del hospital universitario Erasmo Meoz de Cúcuta, en el primer semestre del 2016 con el fin de fortalecer la cultura de donación voluntaria y altruista de sangre. La población seleccionada para la evaluación de la percepción en la calidad del donante de sangre, son las personas que recurren libremente al banco del HUEM de la ciudad de Cúcuta la muestra que se utilizó en este tipo de estudio fue la no probabilística, se basó en el criterio de expertos por consiguiente se asumió una muestra de 50 donantes y se aplicó el instrumento válido (encuesta estructurada) para evaluar la percepción de calidad obtenida por los donantes del HUEM. Se realizó una investigación aplicada descriptiva de campo, a través de encuestas realizadas a donantes en el Banco de Sangre HUEM de la ciudad de Cúcuta y con la cual se pretendió obtener información relacionada con la calidad de la atención que el donante percibe y definir su impacto en la captación de unidades de sangre, con el fin de poder determinar falencias y convertirlas en estrategias de motivación, fortaleciendo la cultura de donación voluntaria y altruista de sangre.

Díaz (2017), realizó un estudio denominado *Factores asociados a la calidad de atención al donante de sangre en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza - Lima*. La

investigación tuvo como objetivo, determinar los factores asociados en la calidad de atención percibida por el usuario en el Servicio de Banco de Sangre del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. La metodología utilizada fue no experimental, descriptiva y transversal, se encuestó a 209 usuarios donadores de sangre, entre octubre - noviembre del 2017, el instrumento fue un cuestionario validado por juicio de expertos. Se construyó una hoja de datos en los programas Microsoft Excel 2010 y se analizó los datos en el programa SPSS versión 21; el análisis estadístico descriptivo tuvo significancia a $p < 0.05$. Los resultados fueron: dimensión respeto al usuario, buen trato (95.2%) y confianza durante la donación (94.7%); dimensión eficacia, hubo buena comunicación y resolución de dudas de forma clara y comprensible (91.4%); dimensión información completa, fue adecuada (90.2%), 90.4% buena explicación del personal de extracción de sangre, atención amable del personal de ventanilla (88.4%) y buena explicación del personal de selección sobre el examen que se le iba a realizar (83.7%); dimensión accesibilidad, horario de atención le pareció conveniente (89%), el personal respeta sus creencias sobre enfermedad y curación (78.5%) y las tarifas establecidas estaban a su alcance (68.9%); dimensión oportunidad, el tiempo de espera adecuado para ser atendido (73.2%); dimensión Seguridad, buena limpieza del Banco de Sangre (95.7%), respeto a su privacidad durante la entrevista (95.2%) y ambientes cómodos (93.3%); dimensión Satisfacción Global, satisfecho con la atención recibida (91.4%) y volvería a ser donante en este Banco de Sangre (89.9%). La principal razón de satisfacción de los donantes fue la amabilidad del personal (15.3%), buen trato del personal (12%) y muy buena atención del personal (12%).

Mallma (2017), realizó un estudio llamado *Donación voluntaria de sangre a futuro en Banco de sangre Hospital Nacional Hipólito Unanue 2016*. El objetivo fue conocer la influencia de la charla motivacional en la intención de donación voluntaria de sangre a futuro en el servicio de banco de sangre del Hospital Nacional Hipólito Unanue. Realizó un estudio cuasiexperimental de corte transversal en el cual se incluyó a donantes por reposición que acudían al servicio de banco de sangre, que cumplían con los criterios de inclusión; dividido en dos grupos, un grupo experimental que recibió la charla motivacional y un grupo control que no la recibió.

Se tomó una muestra de 200 donantes por reposición, 100 del grupo experimental y 100 del grupo control. Los resultados obtenidos fueron de los 200 donantes por reposición que participaron en la investigación se dividió en 2 grupos, 100 que recibieron la charla motivacional y 100 que no la recibieron; la intención de donación voluntaria fue de 62% y 29% respectivamente. Concluyendo que la charla motivacional está asociada con la intención de donación voluntaria de sangre a futuro en los donantes por reposición del banco de sangre del Hospital Nacional Hipólito Unanue. Los donantes por reposición que recibieron la charla motivacional tienen la intención de donar hasta 3 veces más que los donantes que no recibieron la charla motivacional; lo cual nos permitiría disminuir la brecha de unidades de sangre en el hospital.

Pérez y Vásquez (2017), realizaron el estudio *Conocimientos y mitos en la donación de sangre en Estudiantes de enfermería del 2do al 4To año de una Universidad Privada de Lima*. La investigación realizada tuvo como objetivo identificar el nivel de conocimientos y mitos existentes sobre la donación de sangre en estudiantes de enfermería del 2 al 4 año de una Universidad Privada de Lima en el 2017. La metodología aplicada fue de diseño no experimental de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y de corte transversal. La población estuvo conformada por 52 estudiantes, se trabajó con la población total. Para la recolección de datos se aplicaron 2 cuestionarios: el cuestionario de conocimientos sobre donación de sangre y el de mitos sobre donación de sangre, ambos fueron validados a través de juicio de expertos. Los resultados obtenidos fueron que un 42% de estudiantes de enfermería tienen un nivel de conocimiento regular y un 27% tiene un conocimiento deficiente. El mito más frecuente fue “una persona debe estar en ayunas para donar sangre” con un 75%. El mito menos frecuente es “el donar sangre engorda” con un 10%. **Concluyo** que el conocimiento sobre la donación de sangre necesita ser reforzado a fin de erradicar mitos frecuentes en los estudiantes de enfermería, pues estos podrían influir en la donación altruista, así como el cumplimiento cabal del enfermero de educar a la población sobre el tema en los centros asistenciales de salud.

Quispe (2017), realizó un estudio *Proceso de selección y trato al usuario donante de*

sangre en el Hospital María Auxiliadora, 2017, en donde el objetivo de la investigación estuvo dirigido a determinar la relación entre el proceso de selección y trato al usuario donante de sangre en el Hospital María Auxiliadora, 2017. La investigación fue de tipo básica, el nivel fue descriptivo correlacional y el diseño utilizado fue no experimental, de corte transversal. La población fue de 275 usuarios de banco de sangre, el muestreo fue probabilístico y la muestra fue de 161 usuarios del banco de sangre. La técnica utilizada para medir las variables del estudio en esta investigación fue la encuesta, que consistió en recopilar toda la información en la muestra de estudio. Los resultados obtenidos fueron que el 27.3% presentan un nivel bajo, el 25.5% presentan nivel medio y el 47.2% presenta un nivel alto con respecto a la variable Procesos de selección del donante de sangre; y el 31.7% presentan un nivel bajo, el 14.3% presentan nivel medio y el 54% presenta un nivel alto con respecto a la dimensión trato al usuario donante de sangre. Concluyendo que existe relación significativa entre el proceso de selección y trato al usuario donante de sangre en el Hospital María Auxiliadora.

Guizado (2016), realizó un estudio llamado *Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el banco de sangre del Hospital Nacional Cercado de Lima*. Fu un estudio no experimental descriptivo, observacional, analítico y transversal. El diseño fue no experimental, transversal de nivel descriptivo. La población promedio fue de 8400, la muestra mensual fue de 700 donantes y la muestra piloto fue de 183; la información fue recopilada en un período específico, desarrollado en el momento de aplicación de los instrumentos. Como instrumentos se aplicó 1 cuestionario en escala de Likert, el cuestionario para la calidad del servicio de 22 ítems, dividido en las dimensiones: capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles, fiabilidad. Al realizar el procesamiento estadístico, se llegó a la siguiente conclusión: Los hallazgos orientan sobre la percepción de la satisfacción del servicio en el banco de sangre del Hospital Nacional Cercado de Lima, 2016, se concluye que existe un nivel de satisfacción de los usuarios y lo constituye un 65.6% del total de la muestra.

Zamame (2016), realizó un estudio titulado *Frecuencia y tipos de reacciones adversas en donantes de sangre del Hospital Nacional Dos de Mayo en el periodo*

Setiembre a Octubre del 2015, y en donde tuvo como objetivo categorizar los tipos de reacciones adversas más frecuentes en donantes de sangre del Hospital Nacional Dos de Mayo durante el periodo setiembre a octubre del 2015, según sexo, edad y antecedentes de RAD. Realizó un estudio transversal, descriptivo y prospectivo. Se recibió a los donadores de sangre que acudieron al banco de sangre del Hospital Nacional Dos de Mayo durante el periodo setiembre a octubre del 2015, se les acercó un consentimiento informado, a quienes aceptaron se les contactó por vía telefónica 24 horas después de la donación y se les hizo una serie de preguntas mediante una encuesta, y estos datos fueron recolectados en una tabla de recolección. Los datos recolectados fueron procesados y analizados en el paquete estadístico SPSS versión 20 para Windows: Frecuencia absoluta y Frecuencia relativa. Los principales resultados del estudio fueron una frecuencia relativa de RAD totales en los donantes fue de 29.7% (209/704) y la RAD más frecuente fue el hematoma 11.8% (83/704), seguida por la debilidad 5.1% (36/704) e inflamación 3.6% (25/704); y según el género en el caso del sexo masculino se encontró una frecuencia de 22.7% (113/497) y en las mujeres 46.3% (96/207); luego según la edad en los donadores entre 18 a 30 años la frecuencia fue de 42.1% (88/298) y en el grupo entre 31-60 años fue de 57.8% (121/406); por último según los antecedentes de RAD, la frecuencia de los donantes que si presentaron antecedentes de RAD fue de 28.4% (23/81) y los que no fue 29.8% (186/623); en todos los grupos la RAD más frecuente fue el Hematoma. Se concluyó: Los resultados de este estudio sugieren que las frecuencias de RAD en la población de donantes que acudieron al Banco de Sangre del Hospital Nacional Dos de Mayo fue semejante a la reportada a nivel de los países de América Latina sin un programa de hemovigilancia activo y alta a nivel mundial. La RAD más frecuente fue el hematoma (RAD local). Las mujeres, tienen casi el doble de frecuencia de RAD que los hombres; la RAD más frecuente en ellas fue el hematoma (17,9%) y en ellos (9,3%) y 3. Las RAD fueron mayores en el grupo etario entre 31 a 60 años para ambos sexos. Según los antecedentes de RAD, ellos representaron el 11,5% de los donantes, y los donantes que lo presentaron, tuvieron una elevada frecuencia relativa en RAD, en especial en hematoma, no obstante, existen otros estudios que reportan resultados muy diferentes. Concluyeron que los resultados son un reflejo del sistema

de vigilancia. Las RAD más frecuentes, en orden decreciente fueron: hematoma, debilidad, inflamación, somnolencia, náuseas, cefalea, sudoración, palidez, escalofríos, cefalea intensa, visión borrosa y las demás en las que no se obtuvo casos.

Contreras y Treio (2016), realizaron una investigación titulada *Análisis de los Procesos Banco de Sangre CMN "La Raza"*. Tuvieron como objetivo identificar aquellos procesos dentro del flujo de operaciones del Banco que puedan ser mejorados con la aplicación de las herramientas y conocimientos adquiridos durante la carrera de Ingeniería Industrial. Realizaron un estudio cualitativo para su análisis. Los principales resultados del estudio fueron que se detectaron diversas áreas de oportunidad, las cuáles le permitieron elaborar propuestas de mejora para lograr un proceso más eficiente dentro del Banco de Sangre. Una de las áreas donde se elaboró una propuesta de mejora fue en el área de Consultorios. Ahí se llevó a cabo un proceso de filtrado de la materia prima por lo que se determinó el cuello de botella más significativo del proceso. La propuesta consistió en la aplicación de un Sistema de Colas o Líneas de espera la cual contribuye a una reducción significativa del tiempo dentro del proceso de donación. Finalmente, respecto al área de Fraccionamiento señalaron que el almacenamiento pasa por cuestiones administrativas, lo que implica no tener presupuesto para mejores equipos y por ende se convierte en un área de oportunidad para el Banco de Sangre, ya que de obtener equipos adecuados y con mayor capacidad para la preservación de los componentes sanguíneos, lograría una mejora en cuestión de disminución de merma, por caducidad o por no contar con el equipo y la capacidad necesaria. Concluyeron que, la sangre es un tejido humano que constituye un recurso vital y escaso para la red de hospitales en México y en el mundo, se tiene gran dificultad para adecuar la oferta a la demanda y el eficiente abastecimiento de componentes sanguíneos en México depende en gran medida de la contribución de donantes voluntarios de modo que los bancos de sangre como el de CMN La Raza están obligados a demostrar a los donantes de sangre que cada donación es utilizada cuidadosa, racional y eficazmente bajo un control riguroso dentro de sus procesos de donación. Mencionaron que los pacientes necesitan tener la certeza de que la sangre es segura, está siempre disponible y se usa sólo cuando es necesario.

García, Quituzaca y SichiQui (2015), realizaron una investigación titulada *Características de los donantes voluntarios Frecuentes de sangre en la cruz roja de la ciudad de Cuenca - Ecuador*, y tuvieron como objetivo determinar las características de los donantes voluntarios frecuentes de sangre en la Cruz Roja de Cuenca, 2015. Fue una investigación de tipo cuantitativo. Se trabajó con el universo finito de ciento cuatro donantes voluntarios frecuentes de sangre. Los datos se procesaron y analizaron en Microsoft Word, Microsoft Excel y en el programa SPSS. Según la investigación efectuada los resultados durante los tres meses, cuyo universo estaba conformado por las personas que acudieron a su donación, obtuvieron que un 72.1% de Masculino, entre 18 a 27 años tutelan la acción altruista. Es por eso, gran parte de dicho personal cuentan con estilos de vida saludables y la calidad de su sangre es apta para ser donante. No obstante, existe población que es diferida, por presentar anemia o policitemia.

Vásquez (2015), realizó un estudio de nombre *Factores asociados a la Donación Voluntaria de Sangre en estudiantes de Ciencias de la Salud*; tuvo como objetivo determinar los factores asociados a la donación voluntaria de sangre en los estudiantes de Ciencias de la Salud de una Universidad Pública de Lima Metropolitana. Realizó un estudio con enfoque cuantitativo, naturaleza descriptiva y con corte transversal. La muestra estuvo conformada por 220 estudiantes de las Escuelas de Medicina y Enfermería. La recolección de la información se realizó aplicando un cuestionario durante el mes de noviembre del año 2014, previo consentimiento informado. Los principales resultados del estudio fueron qué factores que inhiben la donación voluntaria de sangre 7es la desconfianza a la esterilidad del material (78%), seguida del temor a contraer alguna enfermedad infectocontagiosa (66%). Mientras que los principales factores motivantes a donar fueron el poder ayudar a las personas que lo necesitan (98%), seguido de la importancia que le dan a la cercanía de los centros de donación (78%). Concluyendo que los factores que inhiben la donación voluntaria de sangre están presentes en más de la tercera parte de la población encuestada, por ende, pueden influenciar negativamente en el reclutamiento de donantes voluntarios. Tanto 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. 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).

Hernández, Tirado y Chávez (2014), realizaron una investigación llamada *Caracterización de donantes voluntarios en jornadas de donación extramural realizadas en la Universidad de Córdoba durante el segundo periodo de 2012 y año 2013 a través del convenio docencia y servicio con banco de sangre del Hospital San Jerónimo en Colombia*, cuyo objetivo fue caracterizar los donantes voluntarios de sangre en la Universidad de Córdoba, conocimientos y comportamientos frente a la donación y evaluación de las estrategias de promoción. El tipo de estudio fue descriptivo y exploratorio con enfoque prospectivo en una muestra probabilística de 547 estudiantes de la Universidad de Córdoba que participaron en tres jornadas de donación voluntaria de sangre realizadas entre el segundo periodo académico de 2012, hasta el segundo periodo académico de 2013. Respecto a los principales resultados del estudio, se obtuvo que, el porcentaje fue menor en los donantes regulares o repetitivos siendo 38%, 49% y 27% en orden cronológico de las campañas. Un porcentaje de 65%, 90% y 53% conocen los beneficios de donar sangre. La satisfacción personal es el factor que motiva a los estudiantes con una frecuencia de 66%, 84% y 70%. Asimismo, la población estudiantil encuestados el 99% pueden volver a donar.

Paredes (2014), realizó un estudio sobre *Conocimientos, actitudes y práctica sobre la donación de sangre altruista en los estudiantes de la Facultad de Medicina Humana en la Universidad Nacional de Ucayali en el año 2014*. Tuvo como objetivo determinar los conocimientos, actitudes y practicas sobre la donación de sangre altruista en los estudiantes de la Facultad de Medicina Humana en la Universidad Nacional de Ucayali en el año 2014. El método que se empleó para este estudio es de tipo cuantitativo, no experimental, exploratorio, transversal. Para el desarrollo de la

investigación se utilizó un cuestionario de conocimientos y práctica y una escala de Likert adaptada para las actitudes. El cuestionario tuvo como objetivo identificar el nivel de conocimientos y prácticas que tienen los estudiantes de Medicina Humana de la UNU sobre la donación de sangre altruista. La escala de Likert (constó de 22 ítems) tuvo el objetivo de identificar las actitudes que tenían los estudiantes de Medicina Humana de la UNU hacia la donación de sangre altruista, donde las alternativas de respuesta indicaban el grado de acuerdo o desacuerdo con una afirmación correspondiente. Concluyendo que el nivel de conocimiento que tuvieron la mayoría de los estudiantes sobre la donación de sangre altruista fue regular y bueno; la mayoría de los estudiantes presentaron una actitud indiferente hacia la donación de sangre altruista y más de la mitad de los estudiantes no tenían una práctica adecuada sobre la donación de sangre, es decir, nunca donaron sangre.

Pedraza (2014), realizó un estudio titulado *Calidad en la atención al donante de sangre y su impacto en la captación de unidades*, cuyo objetivo fue busca destacar la importancia de la calidad en la atención al donante, que más que un cliente es la razón de ser de los Bancos de sangre y que requiere de una atención de calidad que cumpla con sus expectativas y sea capaz de motivarlo. La donación de sangre es una cultura de conciencia en el ser humano que poco se ha trabajado ya que los índices de donación de sangre voluntaria en el mundo son muy bajos a pesar de los grandes esfuerzos. Se realizó una investigación aplicada descriptiva de campo, a través de encuestas realizadas a donantes en un banco de sangre de la ciudad de Bogotá D.C y con la cual se pretendió obtener información relacionada con la calidad de la atención que el donante percibe y definir su impacto en la captación de unidades de sangre, con el fin de poder determinar falencias y convertirlas en estrategias de motivación, fortaleciendo la cultura de donación voluntaria y altruista de sangre. Los principales resultados del estudio fueron que la mayoría de donantes encuestados fueron de sexo masculino con un 60% frente a un 40% de los femeninos, lo que indica que en su mayoría los hombres son donantes más habituales de sangre que las mujeres; el 82% de los donantes encuestados volvería a donar sangre después de su experiencia con el Banco de Sangre, y el 18% de los donantes no lo haría de nuevo; la actitud del personal asistencial del banco en general tuvo una

calificación buena con un 50.3% de la totalidad de datos. Lo que indica que algo dentro del proceso no permitió que se diera una percepción excelente, lo que pudo ser la forma de abordar al donante, o la falta de atención, o el tono, gestos y vocabulario utilizados; y el donante esperaba aún más de parte de la organización, pues hubo 10 personas que percibieron la actitud deficiente.

Cruz, Calderón y Madero (2013), realizaron un estudio llamado *Aspectos socioculturales con la donación voluntaria de sangre descritos por promotores de la donación de un banco de sangre de la ciudad de Bogotá, Colombia*. Como objetivo plantearon conocer los aspectos socioculturales relacionados con la donación voluntaria de sangre. El tipo de estudio fue transversal y como instrumento se utilizó un cuestionario de preguntas, como población tuvo a 52 promotores de la Fundación Hematológica Colombia a los cuales se les dijo que según su experiencia clasifiquen los aspectos socioculturales sobre la donación voluntaria de sangre y como resultado se tuvo que el 55.77% refiere que los varones tienen miedo a las agujas y mientras que el 45.28% de las mujeres dicen que donar sangre produce aumento de peso y como resultado se tuvo que las mujeres donan sangre por compromiso social y los varones por beneficio propio, entonces el principal imaginario social fue el aumento de peso en las mujeres y miedo a las agujas en los varones.

Fundamentación científica

Con relación a la fundamentación científica, tenemos como primera definición a la “donación voluntaria”. La donación voluntaria de sangre, o donación altruista es aquella donación en la que el donante se ofrece espontáneamente a dar su sangre sin recibir por ello una recompensa económica. (M. de Salud, 1998; Nación, 2011; Rivera, 2011)

Factores asociados en la donación voluntaria de sangre

La elección de un donante de sangre requiere de programas que eduquen, motiven y sensibilicen a la población potencialmente donante, ya que este acto exige tener la

suficiente conciencia por parte de quien lo va a realizar de no ocultar información sobre su estado real de salud, sus prácticas sexuales y sus comportamientos sociales, que podrían considerarse como un factor de riesgo para adquirir una enfermedad o infección transmisible al receptor, en el caso de que su sangre pudiera ser transfundida (De la Cruz et al,2000).

En un banco de sangre es primordial el abastecimiento continuo de sangre y sus componentes para cubrir las necesidades transfusionales de los enfermos, no afectar la salud de la persona que la necesita y prevenir cualquier complicación seria (Cardona, 2011; García et al., 2006; M. de Salud, 1998).

Por tanto, para mantener un abastecimiento continuo de sangre, son puntos críticos la promoción de la donación voluntaria y la educación de la sociedad; aspectos que nos permiten mejoría en la disponibilidad, la seguridad, la calidad y el uso de la sangre para transfusiones. Para proteger la integridad de los receptores de sangre se debe promoverla participación de personas saludables y esto es lo que se busca con el proceso de selección del donador, invitando a las personas con estilos de vida que no se ponen en riesgo de adquirir infecciones transmisibles por transfusión.

Importancia de la donación de sangre en el Perú

La utilización de la sangre, componentes sanguíneos y hemoderivados genera un alto impacto en la prestación de los servicios de salud y en la calidad de vida de un gran número de pacientes (Castillo,2009).

La captación y distribución de la sangre y sus hemoderivados es un servicio vital para la sociedad, hasta el punto de que, en ocasiones, la sangre se considera el «elixir de la vida» (Gallego et al., 2000; Martín & Beerli, 2012).

La sangre es un tejido vital que viaja a través de todo el torrente circulatorio llevando de oxígeno necesario para mantener el cuerpo y sus diferentes órganos con vida; este líquido vital no se puede obtener sino a través de la donación de un ser humano pues aún no se ha conseguido fabricar sangre artificial (Aguazaco, 2014).

En este contexto, los centros de transfusión y los bancos de sangre están cada vez

más concientizados de la importancia y repercusión del marketing social en la captación de donantes y en su fidelización para que donen sangre de forma regular. Entendiendo el marketing social como el diseño, implementación y control de programas para persuadir a un público a aceptar, modificar o abandonar ciertas ideas, actitudes, prácticas o comportamientos, para obtener buenos resultados en los programas de captación y fidelización de donantes de sangre es fundamental conocer los factores que más influyen en la predisposición hacia la donación. (Aldamiz & Aguirre, 2014; Martín & Beerli, 2008).

Factores que inhiben la donación voluntaria de sangre

Para los donantes y no donantes la gente no dona por la falta de información sobre las necesidades de sangre y las falsas creencias o mala información (engorda, adelgaza, etc.). En general las personas que no han donado sangre, hasta el momento no lo han hecho porque nadie se lo ha pedido o por temor a las agujas o desmayos y estarían dispuestas a hacerlo si alguien allegado o un familiar lo necesita, si es extremadamente necesario o urgente o se lo piden. (Asif & Hassan, 2015; Misje, Bosnes, Gåsdal, & Heier, 2005; M. D. E. Salud, 2010).

Sin embargo, hay algunos que nunca donarían porque tienen miedo a infectarse con agujas que se vuelven a usar, debilitarse y a depender de extracciones permanentes porque la sangre se renueva en mayor cantidad, por preceptos religiosos, falsas creencias (especialmente porque engorda), o porque han tenido experiencias negativas y por exclusiones médicas definitivas como la hepatitis y unos pocos tienen una percepción de que la donación de sangre es un negocio. (Cortés & García, 1996; Ruiz, Lavín, Álvarez, & García, 2016).

Procedimientos en la donación voluntaria de sangre

Hemoglobina: Es una proteína compleja constituida por un grupo hem que contiene hierro y le da el color rojo al eritrocito, y una porción proteínica, la globina. La hemoglobina es la principal proteína de transporte de oxígeno en el organismo.

Hematocrito: Es la proporción del volumen total de sangre compuesta por glóbulos rojos. Los rangos normales de hematocrito dependen de la edad y después de la

adolescencia, del sexo de la persona (Norma técnica - manejo terapéutico y preventivo de la anemia en niños, adolescentes, mujeres gestantes y puérperas).

Tamizaje de donación de sangre, es la acción del sector salud para proteger al receptor, debe concluir con la captación, evaluación y tratamiento del donante, proceso en el cual el banco de sangre al realizar las pruebas de tamizaje, constituye la puerta de entrada del donante al sistema de vigilancia epidemiológica, para cada una de las diferentes infecciones (Protocolo de Vigilancia Epidemiológica en Donantes de Sangre).

Requisitos para la donación de sangre

- **Edad.** Los límites de edad para la donación voluntaria de sangre varían según la legislación vigente en cada país, en Argentina los sitúa entre los 18-65 años con permiso del médico responsable los donantes habituales podrán continuar donando siempre que tengan buena salud, sin restricciones o limitaciones en su actividad. Deberá respetarse el límite de edad superior en los donantes de primera vez y para habilitar aun candidato entre los 16 y 18 años deberá exigirse una autorización escrita del responsable legal del menor.
- **Peso.** El volumen de sangre extraído no debe superar el 10.5 ml/kg del donante. Así, una donación de 400 ml + 20 ml de sangre, incluidos los tomados para análisis puede ser extraída a personas entre los 45 y 50 kg, por encima de este peso puede extraerse el volumen convencional para la bolsa utilizada. Existiría una relación entre el peso y la frecuencia de desmayos y síncope vaso vágales post donación, a menor peso mayor incidencia de este tipo de complicaciones, por lo que existe la impresión que son las mujeres quienes tienen mayor riesgo. Un porcentaje elevado de donantes que sufren este tipo de complicación no vuelven a donar. Tampoco se ha demostrado que extraer el volumen mínimo (405 ml) a los donantes de 1ª vez disminuya la propensión de estos donantes a las reacciones vaso vágales. Por otro lado, una pérdida de peso (alrededor de 10 kg o más) debe ser investigada y descalifica al donante, a menos que se deba a tratamiento para bajar de peso.
- **Frecuencia de donaciones.** El intervalo entre dos donaciones consecutivas de sangre entera, excepto en circunstancias excepcionales, no debe ser inferior a 2

meses. El número máximo de extracciones anuales se recomienda que no superen las 4 para los hombres y 3 para las mujeres.

- **Apariencia del donante.** Se observará si existe: palidez, cianosis, ictericia, disnea, desnutrición, sensación de debilidad, inestabilidad mental o signos de intoxicación alcohólica o drogadicción, ante cualquier duda deberá recurrirse al médico a cargo para valorar la significación del síntoma y/o signo llamativo en el donante.
- **Pulso y Tensión Arterial (TA).** Es norma determinar antes de cada donación la presión sanguínea y el pulso. Algunos expertos consideran que el momento de la donación no es el más adecuado para la medida de estos dos parámetros. Por ello, en algunos países estas constantes vitales sólo se analizan en potenciales donantes con antecedentes de hipertensión. Sin embargo, las normas de nuestro país, recomiendan su estudio y dicen: El pulso deberá presentar características normales y su frecuencia no deberá ser menor de 60 ni mayor de 100 latidos por minuto. En los atletas con alta tolerancia al ejercicio, una frecuencia menor puede ser aceptable. Parámetro sujeto a evaluación médica. Tensión arterial. La tensión sistólica no deberá ser mayor de 180 mmHg y no menor de 90 mmHg, la tensión diastólica no deberá ser mayor de 100 mmHg ni menor de 60 mmHg. Parámetro sujeto a evaluación médica.
- **Hemoglobina.** La cifra de hemoglobina es la causa más frecuente de diferimiento, sobre todo en mujeres (3.9 % vs 0.25 % en hombres, en algunos estudios). En cuanto a la metodología para su determinación, es importante que sea lo suficientemente exacta para detectar la anemia sin que pasen como normales donantes anémicos a los que la donación pueda perjudicar y que no excluya, innecesariamente, donantes con unos niveles de hemoglobina normales. La muestra de sangre capilares la que resulta más sensible y práctica, siendo la del dedo mejor que la de la oreja, pues esta última sobrestima el valor. La muestra tomada del dedo excluye más donantes, pero se correlaciona mejor con una muestra de sangre venosa. El empleo de un hemoglobinómetro (ej. Hemocue o similar) proporciona resultados más fiables que el sulfato de cobre (Newman 2001) y otras técnicas no cuantitativas. Es recomendable hacer un hemograma de una muestra de sangre

venosa, en aquellos donantes que no pasan la prueba de cribado para obtener una información más completa del estado del donante.

- **Régimen de comidas.** Es conveniente que el donante no se encuentre en periodo de ayuno prolongado, Varios estudios no han encontrado diferencias en el número de reacciones vaso vágales post-extracción entre grupos de donantes habituales y de primera donación que donaron en ayunas o siguiendo su régimen de comidas habituales. Es por ello que el ayuno no debe ser motivo de exclusión. Si preocupa, puede ser útil invitar al donante a un pequeño refrigerio (una bebida y alguna pasta, por ej.) antes de la donación, pero nunca excluirlo. La ingestión de unos 400 ml de agua antes de la donación ayuda a prevenir los mareos y desmayos post donación (American Heart Association 56th Annual High Blood Pressure Research Conference, Orlando 2002).
- **Lugar de punción.** No podrán donar sangre las personas con lesión cutánea en el lugar de la venopunción. Se excluirán de forma temporal los donantes con eczema local, mientras que los que presenten lesiones que hagan sospechar drogadicción, serán excluidos de forma definitiva.
- **Profesión/aficiones del Donante.** En la planilla Hemo 2 constarán los datos relacionados con la profesión y aficiones del donante. No deberían ser aceptados como donantes las personas que después de la donación vuelven inmediatamente a una actividad profesional o deportiva peligrosa, pues pueden sufrir una reacción tardía que puede ser causa de accidente. Por ello, las personas con profesiones tales como conductores de autobús, taxi, tren y ambulancias, pilotos, controladores aéreos, bomberos, montañeros, escaladores, buceadores, operarios de maquinaria pesada como grúas, mineros, trabajos en altura etc. deberán contemplar no reanudar su actividad laboral inmediatamente, tomándose algún tiempo especialmente si se trata de la primera donación de sangre. Los donantes deben ser advertidos sobre el riesgo de lipotimia o síncope post donación con la finalidad de que se acuesten inmediatamente y levanten los miembros inferiores ante cualquier pródromo (zumbidos en los oídos, sudoración fría, palidez, etc.). El fundamento de este estudio es realizar un análisis de la percepción que tienen los donantes, de la calidad

en la atención recibida durante todo el proceso, teniendo en cuenta las variables más relevantes como la atención, las instalaciones y la experiencia personal. Luego de obtener los datos y según el análisis se busca determinar estrategias que promuevan la fidelización de los donantes, la habitualidad de sus donaciones, y el aumento de la captación de unidades, generando cambios de cultura en el personal asistencial del banco de sangre y promoviendo la toma de conciencia frente a la importancia de promover la donación de sangre, fundamentados en la calidad de la atención a los donantes y en busca de la mejora continua de los procesos. Este trabajo pretende abrir nuevas oportunidades frente al hecho de fidelizar a los donantes fortaleciendo los servicios de los bancos de sangre en atención al cliente, el buen trato, la amabilidad y profesionalismo, que son el pilar de toda organización que busca el éxito y en este caso aún más importante cuando la razón de ser es salvar vidas (Aguazaco, 2014; Martín & Beerli, 2012).

Tipos de donantes:

Donante voluntario altruista no remunerado: Se define como la persona que dona sangre, plasma o algún componente sanguíneo por su propia voluntad, con el deseo de ayudar y no recibe pago por ello, ni en efectivo o de otra forma que sea considerada como sustituto del dinero.

Donante de reposición (familiar o amigo): Se trata de la persona que dona sangre por ser requisito o condición por el establecimiento de salud, con el fin de asegurar el stock de sangre para las necesidades o reposición de esta en los pacientes.

Donante autólogo: Se trata de la persona que previa evaluación y autorización por el médico, da su propia sangre antes de la intervención quirúrgica, la que es reservada para alguna necesidad personal; esta es una opción de transfusión segura, de esta forma se desechan los riesgos de inmunización post-transfusión y recubre las necesidades en pacientes con grupos sanguíneos raros.

Donante remunerado o comercial Se trata de la persona que da sangre condicionada por dinero u otra forma de pago, que puede cambiarse por dinero; estas personas pueden engañar, estafar o dar información dudosa en la entrevista, lo que hace

riesgosa la sangre donada. Para dar garantía que las personas que donan sangre estén sanos y sean de bajo riesgo, es de vital importancia que el desarrollo de captación y selección sea eficaz; es decir, se ha manifestado que las personas que donan sangre de forma voluntaria, que no son remunerados y que dan sangre de forma frecuente son los más seguros, en contraste con las personas que donan sangre solo cuando alguien de la familia o amistades lo necesitan (donante de reposición) o las personas que donan su sangre condicionada por una retribución ya sea dinero u otra forma de pago (donante remunerado o profesional); los donantes que vienen por obligación o por dinero pueden ocultar información que inhabilitarían de la donación por lo cual se tornan peligrosos.

Las personas que donan sangre de forma voluntaria que no reciben nada a cambio porque así lo desean, tienen como principal aliciente y motivación el brindar su ayuda a pacientes que no conocen y desean obtener ningún beneficio a cambio. Además, si donan con frecuencia, nos dan más seguridad, ya que estas personas tienen más evaluaciones y en algunos casos contamos con ellos para las necesidades de emergencia.

Donación de sangre en el Perú

El acto de donar sangre voluntariamente en el Perú está muy disminuida, siendo así solo el 0,5% de las personas de nuestra población y de estos el 5% dona voluntariamente, siendo la donación por reposición el principal tipo de donación que abastece de sangre (95%); sin embargo, como ha sido comprobado de manera minuciosa, tanto el donante por reposición como el remunerado han sido calificados como donantes de mucho riesgo, que por la imperiosa necesidad de conseguir dinero o la de cumplir con sus familiares y amistades, esconden información valiosa ya sea de estilos de vida y enfermedades que ponen en riesgo al paciente que recepcionará esa sangre.³ El 86% de la sangre obtenida en los bancos de sangre en el Perú son recolectados en Lima.

Al año, nuestro país requiere 600 mil unidades de sangre para abastecer la demanda

de estos. En el año 2013 se recaudó 185 mil unidades de sangre; entonces, se concluye que hay una disminución de 415 mil unidades, lo que daña a los pacientes que necesitan la sangre de manera urgente. Es por esto que el Minsa al igual que las demás instituciones públicas y privadas, organizaciones, colegios profesionales, iglesias, etc. Tienen por objetivo formar una cultura de donación voluntaria para mantener el abastecimiento de los bancos de sangre a nivel nacional y así salvar vidas durante eventos de desastres, accidentes colectivos u otra emergencia.

2. Justificación

En cuanto a la justificación, este trabajo se justifica de manera metodológica. Teniendo en cuenta los antecedentes citados, entendemos que existe escasez de donantes voluntarios de sangre a nivel mundial y dentro de ello está Perú, esta falta se debe al grado de satisfacción de los donantes por desconocer la importancia y los beneficios que tiene el gesto de nobleza y desprendimiento de donar sangre, para los pacientes que lo necesitan con urgencia para poder salvar sus vidas.

Socialmente, el presente estudio se justifica puesto que es importante para poder incrementar el número de donantes, es necesario saber o tener conocimiento exhaustivo del proceso del comportamiento de los donantes de sangre para establecer nuevos estereotipos que mejoren la eficacia y la eficiencia de los Bancos de sangre.

Finalmente, se justifica de manera práctica porque existe la necesidad de requerir unidades de sangre en los hospitales por falta de ello sigue habiendo muertes maternas y entre otras. Así mismo se podrá aplicar en la vida práctica, porque la información obtenida de ella servirá para tomar medidas o estrategias frente a la donación voluntaria de sangre y por ende será posible diseñar estrategias para sensibilizar a la población en general.

3. Problema

¿Cuál es el grado de satisfacción de los donantes voluntarios del banco de sangre

del Hospital San José –Chincha?

4. Conceptualización y operacionalización de las variables

Para el siguiente estudio la variable a utilizar es grado de satisfacción de los donantes voluntarios como dimensión tenemos antes, durante, y después de la donación (ANEXO 04).

5. Hipótesis

La hipótesis de este trabajo no se puede formular, ya que al ser el presente un trabajo descriptivo transversal, no se formula. El autor Sampieri en el año 2003 este tipo de diseño precisa a que acopian antecedentes en un solo momento y en un solo tiempo.

6. Objetivos

Objetivo general:

Determinar el grado de satisfacción de los donantes voluntarios en el Banco de Sangre del Hospital San José – Chincha.

Objetivos específicos:

- Determinar la distribución sobre la información de donde y cuando acudir a donar sangre.
- Determinar la distribución sobre la señalización para los donantes.
- Determinar la distribución del trato del personal en la entrevista de donantes
- Determinar la distribución del trato del personal en la extracción de donantes
- Determinar la distribución de la valoración e interés y la atención

mostrada por el personal del banco de sangre hacia los donantes.

- Determinar la distribución sobre el trato del personal durante el refrigerio ha sido correcta.
- Determinar la distribución sobre el agradecimiento del personal tras la donación.
- Determinar la distribución sobre el tiempo que transcurre hasta que le envíe los resultados de los análisis es satisfactorio.

METODOLOGÍA

7.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La investigación es de tipo básico. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) es este tipo de investigación produce conocimiento y teorías. El diseño que se utilizó fue no experimental; es la investigación que se efectúa sin la maniobra deliberada de variables y en el que los fenómenos solo se observan en su entorno natural para después examinar, la variable independiente ocurre y no es posible influir sobre ella, debido a que ya sucedió, al igual que sus efectos.

Diseño de Investigación

El diseño de la investigación es transversal. De acuerdo con Sampieri (2003) este tipo de diseño precisa a que acopian antecedentes en un solo momento y en un solo tiempo, describe variables e investiga su incidencia e interrelación en un momento dado.

7.2. Población y Muestra

Población

Según el autor Arias (2006) define población como un conjunto finito o

infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio.

En cuanto a la población, esta estuvo conformada por todos los donantes voluntarios que acudían al Servicio de Hemoterapia y Banco de Sangre del Hospital de Chincha; cada una de las cuales constituye la unidad de estudio. Una población estimada de 360 personas que acudieron al referido hospital durante los meses de Enero - Junio durante el año 2017.

Muestra

Según el autor Arias (2006) define muestra como “Un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”.

La muestra se logró con la selección aleatoria de las unidades de muestreo; constituida por 187 personas, estimadas mediante un muestreo aleatorio simple.

Criterio de inclusión

Para este estudio se ha incluido a los donantes voluntarios de sangre de ambos sexos con edades de 18 años y más de 46 años (hasta los 60 años de edad).

Criterio de exclusión

En este estudio se ha excluido a los habitantes con edades inferiores a 17 años y superiores a 61 años.

7.3. Técnicas e Instrumentos de Investigación

Las técnicas de recolección de datos según Arias (2006) Son las distintas formas o maneras de obtener la información, el mismo autor señala que los instrumentos son medios materiales que se emplean para recoger y almacenar datos.

Con respecto a las técnicas e instrumentos de recolección de datos, en este

estudio la técnica utilizada fue la encuesta, es utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz.

7.4. Procesamiento y análisis de la información

Para determinar la satisfacción del donante de sangre se empleó un instrumento de medición conocido como SERVQHOS modificado, una adaptación española al ámbito hospitalario de la encuesta SERVQUAL. SERVQUAL es un cuestionario con preguntas estandarizadas para la Medición de la Calidad del Servicio, herramienta desarrollada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry desarrollado en los Estados Unidos con el auspicio del Marketing Science Institute y validado a América Latina por Michelsen Consulting con el apoyo del nuevo Instituto Latinoamericano de Calidad en los Servicios. El Estudio de Validación concluyó en Junio de 1992.

El instrumento constó de tres partes: Datos del donante como sexo, edad, procedencia datos específicos que abordaron la dimensión humana, técnica y del entorno y finalmente se solicitará a los donantes voluntarios opiniones acerca de la calidad de la atención recibida en el Servicio de Hemoterapia y Banco de sangre. Los puntos que se midieron son los siguientes: factores que motivarán a donar, la impresión personal que recibió al donar, el servicio y la atención recibida, incluyendo los tiempos de espera, el trato del personal de salud.

En cuanto al instrumento aplicado las alternativas de respuesta fueron:

Expectativas elevadas	= 3
Expectativas Moderadas	= 2
Expectativas Bajas	= 1

En relación al procesamiento y análisis de la información, los datos

obtenidos por medio del instrumento de recolección de datos, fueron analizados utilizando el paquete estadístico SPSS v 25, utilizando estadística descriptiva estimándose medidas de tendencia central de dispersión y desviación estándar. Para la presentación de los resultados se utilizó tablas de frecuencias y gráficos de interés.

RESULTADOS

Los resultados son presentados por los datos del donante como sexo, franja de edad, procedencia y números de donaciones aproximadamente en un año y por cada una de las dimensiones de estudio; antes de la donación, durante la donación y después de la donación.

TABLA N° 01

Distribución según el sexo de donantes voluntarios de Chincha 2017

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
HOMBRE	115	61.5	61.5	61.5
MUJER	72	38.5	38.5	100.0
Total	187	100.0	100.0	

En la tabla N° 1 se observa que del total de donantes voluntarios (n=187), el 61.50 % n son hombres (n=115) y el 38.50% son mujeres (n=12).

TABLA N° 02

Distribución según la franja de edad de donantes voluntarios de Chincha 2017

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
(18 a 25 años)	71	38.0	38.0	38.0
(26 a 35 años)	60	32.1	32.1	70.1
(36 a 45 años)	40	21.4	21.4	91.4
(Más de 46 años)	16	8.6	8.6	100.0
Total	187	100.0	100.0	

La tabla N°02 nos muestra los resultados de distribución según la franja de edad de donantes voluntarios de Chíncha 2017 de 18 a 25 años son el 38% y de 26 a 35 años son el 32.1 %, de 36 a 45 años es de 21.4% y más de 46 años e 18.6% de los encuestados.

TABLA N° 03

Distribución según la procedencia de los donantes voluntarios de Chíncha 2017

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
CAÑETE	11	5.9	5.9	5.9
CHINCHA ALTA	88	47.1	47.1	52.9
CHINCHA BAJA	42	22.5	22.5	75.4
GROCIO PRADO	7	3.7	3.7	79.1
TAMBO DE MORA	2	1.1	1.1	80.2
EL CARMEN	2	1.1	1.1	81.3
PUEBLO NUEVO	33	17.6	17.6	98.9
PISCO	2	1.1	1.1	100.0
Total	187	100.0	100.0	

La tabla N° 03 nos muestra los resultados de distribución según la procedencia de donantes voluntarios de Chíncha 2017 de Cañete el 5.9% de Chíncha Alta al 47.1% de Chíncha Baja el 22.5% de Grocio Prado el 3.7 % de Tambo de Mora el 1.1% de El Carmen el 1.1% de Pueblo Nuevo el 17.6 % y de Pisco el 1.1% de los encuestados.

TABLA N° 04**Distribución según el número de donaciones de los donantes voluntarios de Chincha 2017**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
1	82	43.9	43.9	43.9
2	81	43.3	43.3	87.2
3	20	10.7	10.7	97.9
Más de 3	4	2.1	2.1	100.0
Total	187	100.0	100.0	

El gráfico N° 04 nos muestra los resultados de distribución según el número de donaciones de los donantes voluntarios de Chincha 2017 por primera vez el 43.9% por segunda vez el 43.3 % por tercera vez 10.7% y más de tres veces 2.1 % de los encuestados.

25

Resultados de la dimensión de estudio antes de la donación**TABLA N° 05*****Distribución sobre la información de dónde y cuándo acudir a donar sangre***

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Expectativa Elevadas	81	33,1	43,3	100,0
Expectativa Moderadas	105	42,9	56,1	56,7

Expectativa Bajas	1	,4	,5	,5
Total	187	76,3	100,0	

La tabla N° 5 nos muestra los resultados de distribución sobre la información de dónde y cuándo acudir a donar sangre, expectativas elevadas 43.3%, expectativas moderadas 56.1%, expectativas bajas el 0.5% de los encuestados.

TABLA N° 06

Distribución sobre la satisfacción del horario de atención para los donantes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Expectativa Elevadas	126	51,4	67,4	100,0
Expectativa Moderadas	59	24,1	31,6	32,6
Expectativa Bajas	2	,8	1,1	1,1
Total	187	76,3	100,0	

La tabla N°06 nos muestra los resultados de distribución sobre la satisfacción del horario de atención para los donantes, expectativas elevadas 67.4%, expectativas moderadas 31.6%, expectativas bajas 1.1 %, de los encuestados.

TABLA N°7

Distribución sobre la señalización para los donantes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Expectativa Elevadas	110	44,9	58,8	100,0
Expectativa Moderadas	77	31,4	41,2	41,2

Total	187	76,3	100,0
-------	-----	------	-------

La tabla N°07 nos muestra los resultados de distribución sobre la señalización para los donantes, expectativas elevadas 58.8 %, expectativas moderadas 41.2 %, de los encuestados.

Resultados de la dimensión de estudios durante la donación.

TABLA N° 8

Distribución del trato personal en la entrevista de donantes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Expectativa Elevadas	135	55,1	72,2	100,0
Expectativa Moderadas	51	20,8	27,3	27,8
Expectativa Bajas	1	,4	,5	,5
Total	187	76,3	100,0	

La tabla N°8 nos muestra los resultados de distribución del trato del personal en la entrevista a los donantes, expectativas elevadas 72.2 %, expectativas moderadas 27.3 %, expectativas bajas 0.5 %, de los encuestados.

TABLA N°9***Distribución del trato personal en la extracción a los donantes***

¿El trato del personal durante la entrevista ha sido el correcto				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Expectativa Elevadas	135	55,1	72,2	100,0
Expectativa Moderadas	51	20,8	27,3	27,8
Expectativa Bajas	1	,4	,5	,5
Total	187	76,3	100,0	

La tabla N°9 nos muestra los resultados de distribución del trato del personal en la entrevista a los donantes, expectativas elevadas 72,2 %, expectativas moderadas 27,3%, expectativas bajas 0.5 %, de los encuestados.

TABLA N°10***Distribución de valoración de las instalaciones de la sala y zona de donación.***

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Expectativa Elevadas	111	45,3	59,4	100,0
Expectativa Moderadas	76	31,0	40,6	40,6
Total	187	76,3	100,0	

La tabla N°10 nos muestra los resultados de distribución de valoración de las instalaciones de la sala y zona de donación, expectativas elevadas 59.4%, expectativas moderadas 40.6 %, de los encuestados.

TABLA N°11

Distribución de la explicación sobre la causa cuando podría donar

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Expectativa Elevadas	139	56,7	74,3	100,0
Expectativa Moderadas	48	19,6	25,7	25,7
Total	187	76,3	100,0	

La tabla N°11 nos muestra los resultados de distribución de la explicación sobre la causa cuando podría volver a donar, expectativas elevadas 74.3%, expectativas moderadas 25.7 % de los encuestados.

TABLA N°12

Distribución sobre el sufrimiento de una reacción adversa, si fue bien atendido.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Expectativa Elevadas	143	58,4	76,5	100,0
Expectativa Moderadas	44	18,0	23,5	23,5
Total	187	76,3	100,0	

La tabla N°12 nos muestra los resultados de distribución sobre el sufrimiento de una reacción adversa, si fue bien atendido, expectativas elevadas 76.5%, expectativas moderadas 23.5% de los encuestados.

TABLA N°13

Distribución de la valoración e interés y la atención mostrada por el personal del banco de sangre hacia los donantes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Expectativa Elevadas	170	69,4	90,9	100,0
Expectativa Moderadas	17	6,9	9,1	9,1
Total	187	76,3	100,0	

La tabla N°13 nos muestra los resultados de distribución sobre la valoración e interés y la atención mostrada por el personal del banco de sangre hacia las donantes, expectativas elevadas 90.9 %, expectativas moderadas 9.1 % de los encuestados.

TABLA N°14

Distribución sobre la información de la donación en banco de sangre

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Expectativa Elevadas	158	64,5	84,5	100,0
Expectativa Moderadas	29	11,8	15,5	15,5
Total	187	76,3	100,0	

La tabla N°14 y el grafico N°14 nos muestra los resultados de distribución sobre la información de la donación en banco de sangre, expectativas elevadas 84.5%,

expectativas moderadas 15.5 %, de los encuestados.

Resultados de la dimensión de estudio después de la donación:

TABLA N°15

Distribución sobre el refrigerio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Expectativa Elevadas	65	26,5	34,8	100,0
Expectativa Moderadas	120	49,0	64,2	65,2
Expectativa Bajas	2	8	1,1	1,1
Total	187	76,3	100,0	

La tabla N°15 y el grafico N°15 nos muestra los resultados de distribución sobre el refrigerio, expectativas elevadas 34.8%, expectativas moderadas 64.2%, expectativas bajas 1.1% de los encuestados.

TABLA N°16

Distribución sobre el trato del personal durante el refrigerio ha sido correcto

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Expectativa Elevadas	109	44,5	58,3	100,0
Expectativa Moderadas	78	31,8	41,7	41,7
Total	187	76,3	100,0	

La tabla N°16 y el grafico N°16 nos muestra los resultados de distribución sobre el trato del personal durante el refrigerio, expectativas elevadas 58.3%, expectativas moderadas 41.7 %, de los encuestados.

TABLA N°17

Distribución sobre la Utilidad/Calidad de los obsequios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Expectativa Elevadas	48	19,6	25,7	100,0
Expectativa Moderadas	139	56,7	74,3	74,3
Total	187	76,3	100,0	

La tabla N°17 y el grafico N°17 nos muestra los resultados de distribución sobre la Utilidad/Calidad de los obsequios, expectativas elevadas 25.7%, expectativas moderadas 74.3 %, de los encuestados.

TABLA N°18

Distribución sobre el agradecimiento del personal tras la donación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Expectativa Elevadas	178	72,7	95,2	100,0
Expectativa Moderadas	9	3,7	4,8	4,8
Total	187	76,3	100,0	

La tabla N°18 y el grafico N°18 nos muestra los resultados de distribución sobre el agradecimiento del personal tras la donación, expectativas elevadas 95.5 %, expectativas moderadas 4,8 % de los encuestados.

TABLA N°19

Distribución sobre el tiempo que transcurre hasta que le envíen los resultados de los análisis es satisfactor

40

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Expectativa Elevadas	36	14,7	19,3	100,0
Expectativa Moderadas	151	61,6	80,7	80,7
Total	187	76,3	100,0	

La tabla N°19 y el grafico N°19 nos muestra los resultados de distribución sobre el tiempo que transcurre hasta que le envíen los resultados de los análisis es satisfactorio, expectativas elevadas 19.3% expectativas moderadas 80.7 % de los encuestados.

TABLA N°20

Distribución sobre la necesidad de atención en el banco de sangre ha sido correcta

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Expectativa Elevadas	170	69,4	90,9	100,0
Expectativa Moderadas	17	6,9	9,1	9,1

Total	187	76,3	100,0
-------	-----	------	-------

La tabla N°20 y el grafico N°20 nos muestra los resultados de distribución sobre la necesidad de atención en el banco de sangre ha sido correcta, expectativas 90.9%, expectativas moderadas 9.1 % de los encuestados.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

Los resultados acerca del objetivo general: determinar el grado de satisfacción de los donantes voluntarios de sangre en el Hospital San José – Chincha.

En la distribución según el sexo de donantes voluntarios de Chincha 2017 el género masculino predominó con un 61.5 %. En un estudio similar realizado por Castillo y Gutiérrez (2009), el mayor porcentaje en cuanto a la variable sexo que participó en este estudio fue el sexo masculino (55%).

En la distribución según la franja de edad de donantes voluntarios de Chincha 2017 la franja de edad con más voluntarios fue entre 18–25 años con un 38.0%. En un estudio similar realizado por Castillo y Gutiérrez (2009), muestra que la experiencia para todos los donantes fue excelente y en relación con la edad, la población entre 18 y 30 fue la más satisfecha.

La distribución según el número de donaciones de los donantes voluntarios de Chincha 2019 fue una sola vez en un 43.9% para Castillo y Gutiérrez (2009) la relación entre la edad y la intención de volver a donar, en donde se encontró que la población joven mostró un mayor interés con respecto a los otros rangos de edad.

La percepción durante el proceso de donación muestra que la distribución del trato del personal en la entrevista a los donantes, buena el 61%, aceptable el

27.3%, muy buena 11.2%, no satisfecho el 5%. La percepción después de la donación sobre la calidez de la atención post donación, muestra que en la distribución sobre el refrigerio los encuestados respondieron en un 64.2% aceptable, buena el 29.4%, muy buena el 5.3%, no satisfecho el 1.1 %. Según los resultados de Castillo y Gutiérrez (2009) quienes investigan acerca del grado de satisfacción de los donantes y la intención de una futura donación en el Banco de sangre en el Instituto Nacional de Cancerología muestran que el 82% fue excelente, porque el trato, información y comodidad durante y después de la donación fueron satisfactorias. El 16% dijo que era buena, debido a que tuvieron inconvenientes en algún proceso de su donación, ya sea el tiempo de espera, en la inserción de la aguja, o en atención e información dada por personal.

CONCLUSIONES

En la distribución sobre la información de donde y cuando acudir a donar sangre los encuestados respondieron en un 56.1% aceptable, buena el 39% y un 5% no satisfecho y muy buena un 4.3%.

En la distribución sobre la satisfacción del horario de atención para los donantes muestra que el 61% es buena, aceptable el 31.6%, muy buena el 6.4%, no satisfecho el 1.1% de los encuestados.

En la distribución sobre la señalización para los donantes nos muestra buena el 42.8%, aceptable el 41.2%, muy buena el 16% de los encuestados.

En la distribución del trato del personal en la entrevista a los donantes, buena el 61%, aceptable el 27.3%, muy buena 11.2%, no satisfecho el 5%.

En la distribución del trato del personal en la extracción de los donantes nos muestra que el 60.4% es buena, aceptable el 28.9%, muy buena el 10.7% de los encuestados.

En la distribución de valoración de las instalaciones de la sala y zona de donación nos muestra aceptable el 40.6%, buena el 40.1%, muy buena el 19.1% de los encuestados.

En la distribución de la explicación de la causa e indicación cuando podría volver a donar los encuestados respondieron en un 57.2% buena, aceptable el 25.7%, muy buena el 17.1%.

En la distribución de la valoración e interés y la atención mostrada por el personal del banco de sangre hacia los donantes los encuestados respondieron en un 50.3% buena, muy buena el 40.6%, aceptable el 7.5%, no satisfecho el 1.6%.

En la distribución sobre la información de la donación en banco de sangre los encuestados respondieron en un 57.8% buena, muy buena el 26.7% y aceptable el 15.5%.

RECOMENDACIONES

Se sugiere que en el Banco de sangre, mejore en algunos aspectos, como: colocar, señalización para poder ubicar fácil y rápidamente el Banco dentro del Hospital, colocar vasos desechables arriba del galón de agua potable para servicio de todos.

Los donantes sugieren que los domingos se debe prestar servicio, debido a que existe más disponibilidad de tiempo para realizar estas actividades y que el horario de atención entre semana se prolongue, debido a que la mayoría de donantes tienen más tiempo en la tarde y muchos de ellos llegan a última hora, cuando ya se ha concluido el servicio, perdiendo así un gran número de donantes.

Buscar un vínculo permanente con medios audiovisuales, como canales de televisión, radio, folletos, vallas alusivas a la donación voluntaria, y de esta manera sensibilizar a las personas para ayudar a los pacientes.

Crear un stand de publicidad, el cual se coloque a la entrada del Hospital, donde la afluencia de personas es bastante. Este stand brindará a la comunidad información general acerca de la donación voluntaria de sangre, beneficios para su salud, requisitos para poder donar, etc.

A todo donante voluntario, compensar entregándole una tarjeta de sensibilización y agradecimiento por su buena acción, y recordándole lo importante que es donar.

Por último, se sugiere implementar un programa (en iglesias, empresas, grupos deportivos, fábricas, colegios), en el cual se fomente la cultura de la Donación Voluntaria repetitiva, cuyo objetivo principal, es el sensibilizar a la comunidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aldamiz-echevarria, C., & Aguirre-Garcia, M. S. (2014). A behavior model for blood donors and marketing strategies to retain and attract them. *Revista Latino- Americana de Enfermagem*, 22(3), pag. 467–475.
<https://doi.org/10.1590/0104-1169.3398.2439>.
- Asif, N. y Hassan, K. (2015). Donación voluntaria de sangre. *Revista de la Facultad de Medicina y Odontología de Islamabad*, 5(1), 1–2. doi:10.25100/re.v26i1|.7072
- Cardona-Arias, J. (2011). Conocimientos, actitudes y prácticas sobre la donación de sangre en estudiantes universitarios. *Medicina UPB*, 30(2), 121-131. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=159022496003>.
- Castillo, D., & Gutiérrez, A. (2009). 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 pregrado, Pontificia Universidad Javier, Bogotá-Colombia) Recuperado de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/8386/tesis354.pdf?sequence=1>
- Cortés, A. A., & García Gutiérrez, M. (1996). Prevalencia de marcadores para infecciones transmisibles por transfusión en donantes voluntarios. *Colombia Medica*, 27(1), 3–10.
- DelaCruz,R.,Pino,P.,Vidal,J.,&Rodriguez,I.(2000).Perfilsocio-demográfico del donante de sangre del Hospital Nacional Cayetano Heredia-Lima: Una comparación entre 1988 y 1994*. *Revista Médica Herediana*, 11(2), 42–47. Retrieved from <http://www.upch.edu.pe/famed/revista/index.php/RMH/article/view/1055>
- Gallego, M., Muñoz, L., Soc, C., & Cortés, A. (2000). Características

- socioculturales de los donantes y no donantes de sangre en Colombia, 31,99–109.
- Gillespie, T. W., & Hillyer, C. D. (2002). Blood donors and factors impacting the blood donation decision. *Transfusión Medicine Reviews*, 16(2), 115–30.
<https://doi.org/10.1053/tmr.2002.31461>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2003). Metodología De la investigación Científica. Recuperado de
http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/alonso_1_ly/capitulo3.pdf
- Hurtado de Barrera, J. (2012) *El proyecto de investigación. Una comprensión holística*. Caracas, Venezuela: Sypal- Quirón.
- Martín-Santana, J.D., & Beerli-Palacio, A. (2012). ¿Cómo conseguir la repetición y la prescripción de la donación de sangre entre los donantes actuales? *Revista Europea de Dirección Y Economía de La Empresa*, 21(4), 283–290.
<https://doi.org/10.1016/j.redee.2012.07.001>
- Martín Santana, J. y Beerli, A. (2008). El comportamiento del donante de sangre desde la perspectiva del marketing social: factores determinantes de la predisposición a donar. *Revista Española de Investigación de Marketing ESIC*, 12(1), 27–41.
- Medición, I. I. I., & Mejía-Domínguez, A. M. (2004). Artemisa, 140(3), 112–113.
- MINSA/PERU. (2011). Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo, p.57.
- Misje, A. H., Bosnes, V., Gåsdal, O., & Heier, H. E. (2005). Motivation, recruitment and retention of voluntary non-remunerated blood donors: A survey- based questionnaire study. *Vox Sanguinis*, 89(4), 236–244.
<https://doi.org/10.1111/j.1423-0410.2005.00706.x>
- Nación, M. de E. de la. (2011). *Donación de sangre voluntaria y habitual Educar*

para un cambio cultural.

- Norma técnica - manejo terapéutico y preventivo de la anemia en niños,
Organización Panamericana de la Salud. (2009). “*Elegibilidad para la Donación de Sangre: Recomendaciones para la Educación y la Selección de Donantes Potenciales de Sangre.*” *Organización Panamericana de la Salud*. Retrieved from <http://www1.paho.org/hq/dmdocuments/2009/EligiBlood09ESP.pdf>
- Pedraza Aguazaco, J. C. (2014). Calidad en la atención al donante de sangre y su impacto en la captación de unidades. (Tesis de maestría). Universidad Militar de Nueva Granada. Recuperado de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/10895>
- Protocolo de Vigilancia Epidemiológica en Donantes de Sangre. Disponible en: <http://santamargarita.gov.co/intranet/pdf/comunicaciones/donantes-sangre.pdf>
- Rivera, A. (2011). *Propuesta de mejora de la satisfacción de los donadores del Banco de Sangre de Turrialba en el tercer cuatrimestre del 2010.*
- Ruiz-Bueno, P., Lavín, A. C., Álvarez, S., & García, J. C. (2016). Protocolo diagnóstico de la elevación crónica de las transaminasas. *Medicine (Spain)*, 12(9), 520–528. <https://doi.org/10.1016/j.med.2016.04.006>
- Salud, M. D. E. (2010). Manual De Promoción ,1–78.
- Salud, M. de. (1998). Doctrina, Normas y Procedimientos PRONAHEBAS. Lima, Peru: MINSa.
- Vente, V. V. V. (2015). *Factores asociados a la Donación Voluntaria de Sangre en estudiantes de Ciencias de la Salud de una universidad pública de Lima metropolitana, año 2014.*

AGRADECIMIENTO

Primero, antes de todo, agradecer a Dios, por iluminare y cuidarme.

A los docentes, por nutrirme de conocimiento, por compartir sus experiencias y profesionalismo.

A la Dra. Jacqueline Caridad Tello Almeyda, jefa del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital San José – Chincha, por el apoyo en ejecución del proyecto de tesis.

A la Sra. María Nelly Mesías Matías, Asistente en servicio de salud SPF-I del servicio de banco de sangre del Hospital San José – Chincha, por el apoyo en el guiado del llenado de las encuestas a los donantes voluntarios.

A la Sra. Cinthia Fiorella Quiri Redondo, secretaria de la Facultad Ciencias de la Salud – USP, por el apoyo incondicional de forma virtual en los trámites administrativos para la ejecución de la tesis.

De la misma manera, agradezco a mi asesor, Jaime Luyo Delgado, por el apoyo brindado durante este proceso, por sus aportaciones, comentarios y sugerencias.

A todo el personal del área de banco de sangre del Hospital San José de Chincha, por el apoyo en la ejecución en la investigación.

A los donantes voluntarios por su colaboración y su tiempo.

ANEXOS

ANEXO 1: INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

El presente cuestionario tiene como finalidad obtener información sobre la atención que usted recibe en el Servicio de Banco de Sangre del Hospital de Chincha. Sus respuestas nos ayudarán a mejorar. Es anónimo. Le pedimos unos minutos de su tiempo para su contestación.

1. Sexo : Hombre() Mujer ()
2. Franja de Edad:
 18 a 25 años () 26 a 35 años () 36 a 45 años () Más de 46 años ()
3. Procedencia:.....
4. Número de donaciones aproximadamente en un año:
 1 () 2 () 3 ()

VALORACIÓN
3.- Expectativas Elevadas 2.- Expectativas Moderadas 1.- Expectativas Bajas

ANTES DE LA DONACION	Calificación		
1.- ¿Considera que está Ud. bien informado de dónde y cuándo debe acudir a donar sangre?	3	2	1
2.- ¿Satisfacción del horario de atención del Banco de Sangre?	3	2	1
3.- ¿La señalización de la ubicación del banco de sangre es adecuada?	3	2	1
DURANTE LA DONACION			

4.- ¿El trato del personal durante la entrevista ha sido el correcto?	3	2	1
5.- ¿El trato del personal durante la extracción ha sido correcto?	3	2	1
6.- Valore las instalaciones de la sala y la zona de donación	3	2	1
7.- Si no pudo donar ¿le explicaron la causa y le indicaron cuándo podría volver a donar?	3	2	1
8.- Si sufrió alguna reacción adversa ¿se sintió bien atendido?	3	2	1
9.- Valore el interés y la atención mostrada por el personal del banco de sangre del hospital de chincha hacia usted	3	2	1
10.- ¿En el banco de sangre le han ofrecido información sobre la donación?	3	2	1

ANEXO 2: INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

El presente cuestionario tiene como finalidad obtener información sobre la atención que usted recibe en el Servicio de Banco de Sangre del Hospital de Chincha. Sus respuestas nos ayudarán a mejorar. Es anónimo. Le pedimos unos minutos de su tiempo para su contestación.

1. Sexo : Hombre () Mujer ()
2. Franja de Edad:
25 años () 26 a 35 años () 36 a 45 años () Más de 46 años ()
3. Procedencia:.....
4. Número de donaciones aproximadamente en un año:

VALORACIÓN 3.- Expectativas Elevadas 2.- Expectativas Moderadas 1.- Expectativas Bajas
--

DESPUÉS DE LA DONACIÓN:	CALIFICACIÓN		
11.- ¿El refrigerio ha sido adecuado?	3	2	1

1 () 2 () 3 ()

12.- ¿El trato del personal durante el refrigerio ha sido correcto?	3	2	1
13.- Utilidad/calidad de los obsequios	3	2	1
14.- Agradecimiento del personal tras la donación	3	2	1
15.- ¿El tiempo que transcurre hasta que le envíen los resultados de los análisis es satisfactorio?	3	2	1
16.- Cuando lo ha necesitado ¿la atención en el banco de sangre ha sido correcta?	3	2	1

Muchas gracias por su generosidad y su tiempo.

Reciba un cordial saludo.

ANEXO 3: MATRIZ DE CONSISTENCIA INTERNA.

GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS DONANTES VOLUNTARIOS DEL BANCO DE SANGRE DEL HOSPITAL SAN JOSE – CHINCHA, ENERO – JUNIO 2017

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES
<p>¿Cuál es el grado de Satisfacción de los donantes voluntarios en el banco de sangre del Hospital San José-Chincha?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar el grado de satisfacción de los donantes voluntarios en el Banco de Sangre del Hospital San José-Chincha.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Determinar la distribución sobre la información de donde y cuando acudir a donar sangre. Determinar la distribución sobre la señalización para los donantes. Determinar la distribución del trato del personal en la entrevista de donantes Determinar la distribución del trato del personal en la extracción de donantes Determinar la distribución de la valoración e interés y la atención mostrada por el personal del banco de sangre hacia los donantes.</p>	<p>Al ser el presente un estudio descriptivo transversal, no es necesario enunciar una hipótesis.</p>	<p>Grado de Satisfacción de los Donantes Voluntarios de Sangre</p>

	<p>Determinar la distribución sobre el trato del personal durante el refrigerio ha sido correcta.</p> <p>Determinar la distribución sobre el agradecimiento del personal tras la donación.</p> <p>Determinar la distribución sobre el tiempo que transcurre hasta que le envié los resultados de los análisis es satisfactorio.</p>		
--	---	--	--

ANEXO 3: MATRIZ DE CONSISTENCIA METODOLÓGICA

GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS DONANTES VOLUNTARIOS DEL BANCO DE SANGRE DEL HOSPITAL SAN JOSE – CHINCHA, ENERO– JUNIO 2017

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	CRITERIOS DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD
Se realizará un estudio descriptivo transversal observacional prospectivo.	<p>POBLACIÓN</p> <p>Donantes voluntarios que acudan al Servicio de Hemoterapia y Banco de Sangre del Hospital de Chincha; cada una de las cuales constituye la unidad de estudio.</p>	<p>TÉCNICA</p> <p>Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO</p>	Los datos serán analizados utilizando el paquete estadístico SPSS v23.0, utilizando estadística descriptiva, estimándose medidas de tendencia central, de dispersión y desviación estándar, luego serán agrupados en tablas de frecuencias y presentados en cuadros de entrada simple y doble, así como gráficos de interés.	<p>VALIDEZ</p> <p>Juicio de expertos</p> <p>CONFIABILIDAD</p> <p>Alfa de Cronbach</p>

	<p>MUESTRA: 187 donantes voluntarios, seleccionados mediante un muestreo aleatorio simple.</p>	Cuestionario		
--	---	--------------	--	--

ANEXO 04: OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS DONANTES VOLUNTARIOS DEL BANCO DE SANGRE DEL HOSPITAL SAN JOSE – CHINCHA, ENERO– JUNIO 2017.

VARIABLE	DEFINICIÓN	TIPO POR SU NATURALEZA	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN	CATEGORÍAS Y VALORES	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Sexo	Condición de un organismo que distingue entre masculino y femenino	Cualitativa	Donación efectiva de sangre	Nominal	Masculino 1. Femenino	Encuesta para determinar grado de satisfacción en donantes de sangre
Edad	Años de vida que tiene el donante al momento de la aplicación de la entrevista	Cuantitativa	Edad en años	Razón	18 a más de 46	Encuesta para determinar grado de satisfacción en donantes de sangre
Número de donaciones	Cantidad de veces que ha donado sangre	Cuantitativa	Donación efectiva de sangre	Razón	1 2 >3	Encuesta para determinar grado de satisfacción en donantes de sangre

Satisfacción de dónde y cómo donar sangre	Percepción del lugar	Cualitativa	Grado de percepción	Nominal	Expectativas elevadas Expectativas moderadas Expectativas bajas	Encuesta para determinar grado de satisfacción en donantes de sangre
Satisfacción del horario de atención de donantes	Percepción del horario de atención	Cualitativa	Grado de percepción	Nominal		Encuesta para determinar grado de satisfacción en donantes de sangre
Satisfacción sobre la distribución de la señalización de los donantes	Percepción de la distribución de la señalización	Cualitativa	Grado de percepción	Nominal		Encuesta para determinar grado de satisfacción en donantes de sangre
Satisfacción del trato de personal en la entrevista del donante	Percepción del personal	Cualitativa	Grado de percepción	Nominal		Encuesta para determinar grado de satisfacción en donantes de sangre
Satisfacción en la extracción del donante	Percepción del procedimiento	Cualitativa	Grado de percepción	Nominal		Encuesta para determinar grado de satisfacción en donantes de sangre

Satisfacción en la explicación de la causa cuando podría donar	Percepción de la causa de poder donar	Cualitativa	Grado de percepción	Nominal		Encuesta para determinar grado de satisfacción en donantes de sangre
Satisfacción sobre una reacción adversa, si fue bien atendido	Percepción a alguna reacción adversa	Cualitativa	Grado de percepción	Nominal		Encuesta para determinar grado de satisfacción en donantes de sangre
Satisfacción sobre la valoración e interés y la atención mostrada por el personal del banco de sangre hacia los donantes	Percepción del trato del personal	Cualitativa	Grado de percepción	Nominal		Encuesta para determinar grado de satisfacción en donantes de sangre
Satisfacción sobre la información brindada de la	Percepción de la información brindada por el Banco de	Cualitativa	Grado de percepción	Nominal		Encuesta para determinar grado de satisfacción en donantes de sangre

donación en banco de sangre	sangre					
Satisfacción sobre la distribución del refrigerio o después de la donación	Percepción de entrega del refrigerio	Cualitativa	Grado de percepción	Nominal		Encuesta para determinar grado de satisfacción en donantes de sangre
Satisfacción sobre el trato del personal durante el refrigerio	Percepción del trato del personal durante el refrigerio	Cualitativa	Grado de percepción	Nominal		Encuesta para determinar grado de satisfacción en donantes de sangre
Satisfacción sobre la calidad/ utilidad de los obsequios	Percepción de la utilidad del obsequio que tiene el donante	Cualitativa	Grado de percepción	Nominal		Encuesta para determinar grado de satisfacción en donantes de sangre
Satisfacción sobre el agradecimiento del personal tras la donación	Percepción del agradecimiento del personal tras la donación	Cualitativa	Grado de percepción	Nominal		Encuesta para determinar grado de satisfacción en donantes de sangre

Satisfacción sobre el tiempo que transcurre hasta que le envíen los resultados de los análisis es satisfactor	Percepción del tiempo de entrega de los resultados	Cualitativa	Grado de percepción	Nominal		Encuesta para determinar grado de satisfacción en donantes de sangre
Satisfacción sobre la necesidad de atención en el banco de sangre ha sido correcta	Percepción de la atención del banco de sangre al finalizar la donación	Cualitativa	Grado de percepción	Nominal		Encuesta para determinar grado de satisfacción en donantes de sangre

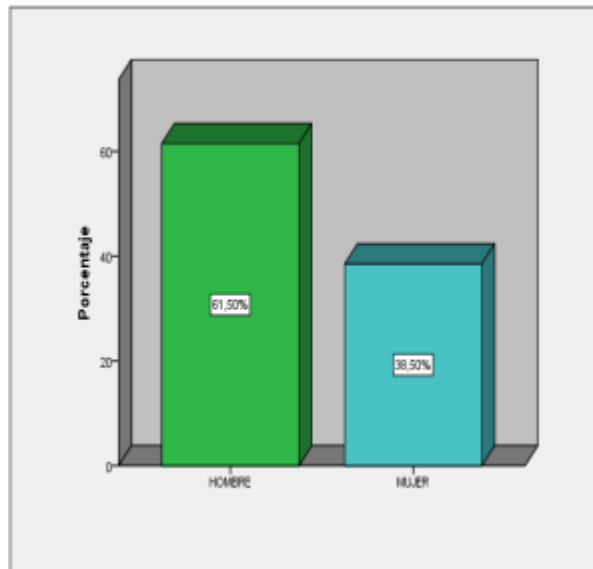


Figura 1: Distribución según el sexo de donantes voluntarios de Chíncha 2017, donde el 61.50 % son hombres y el 38.50% son mujeres de los encuestados.

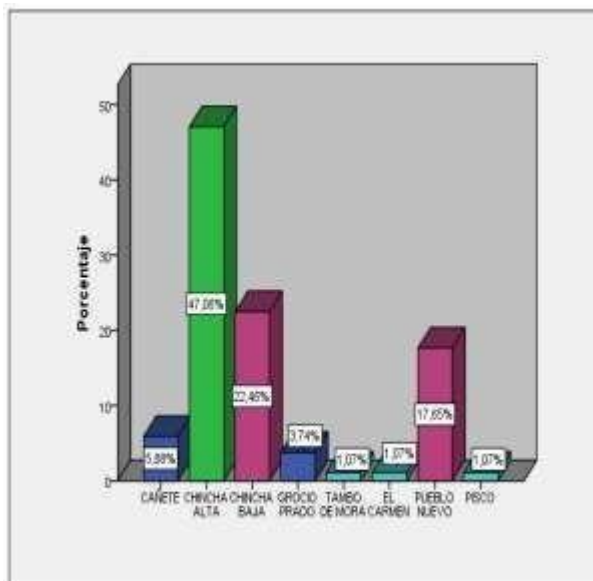


Figura 2: Distribución según la franja de edad de donantes voluntarios de Chíncha 2017

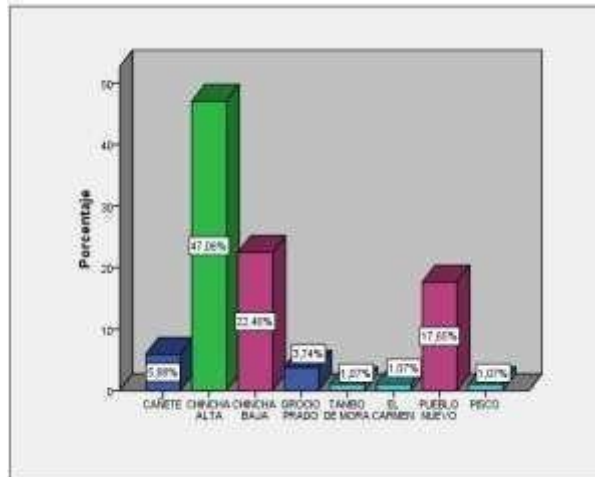


Figura 3: Distribución según la procedencia de los donantes voluntarios de Chíncha 2017

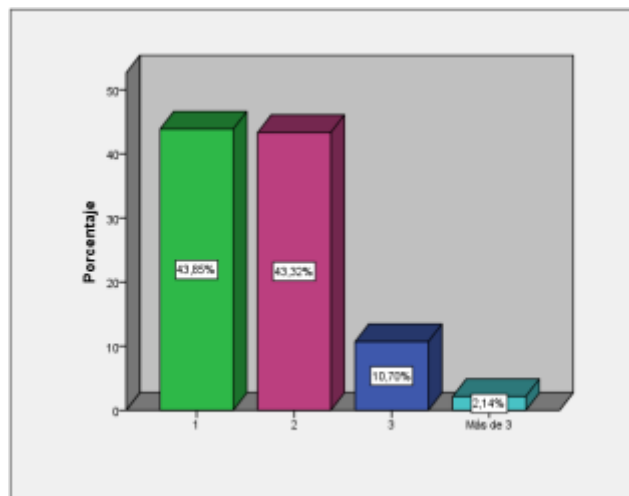


Figura 4: Distribución según el número de donaciones de las donantes voluntarias de Chíncha 2017

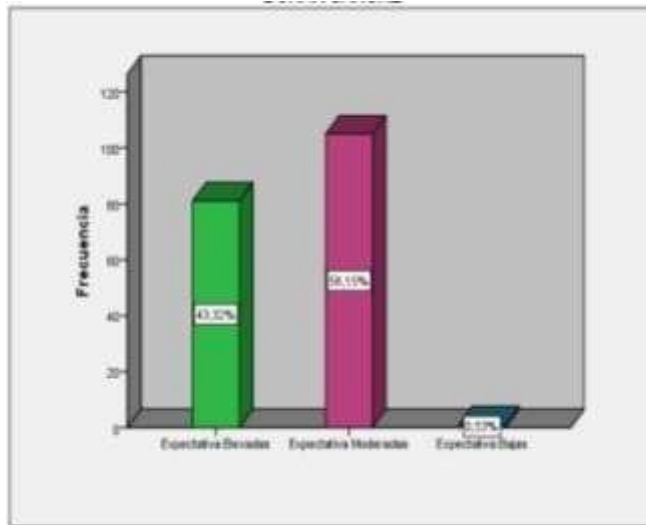


Figura 5: Distribución sobre la información de dónde y cuándo acudir a donar sangre

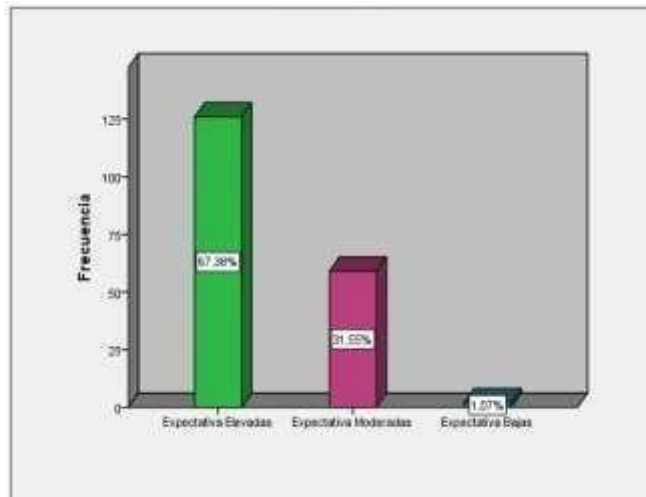


Figura 6: Distribución sobre la satisfacción del horario de atención para los donantes

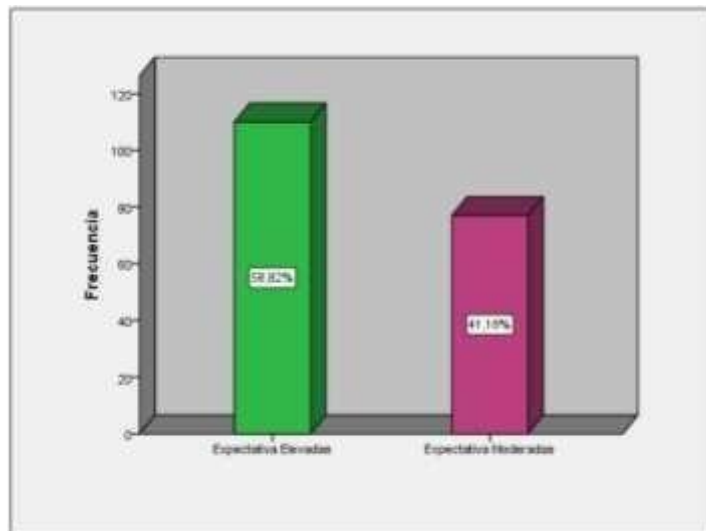


Figura 7: Distribución sobre la señalización para los donantes

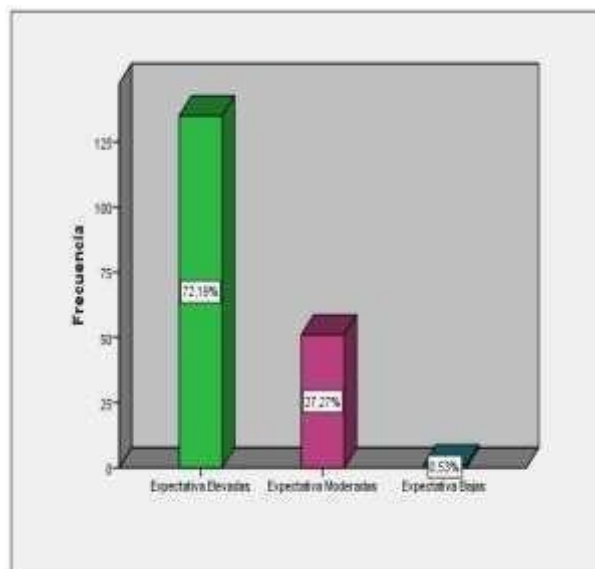


Figura 8: Distribución del trato del personal en la entrevista a los donantes

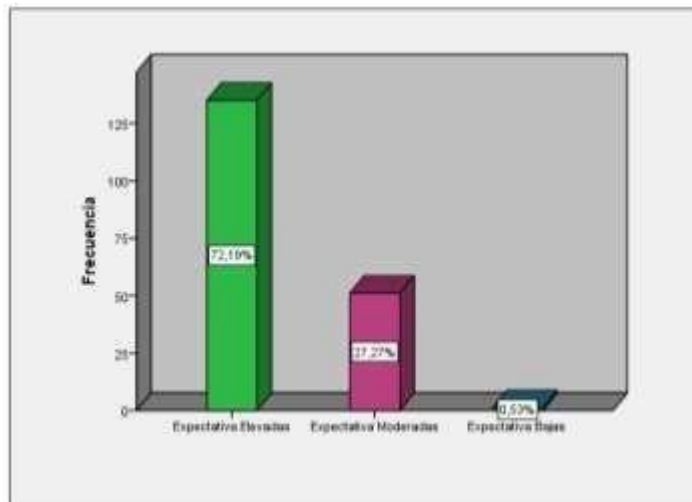


Figura 9: Distribución del trato personal en la extracción a los donantes.

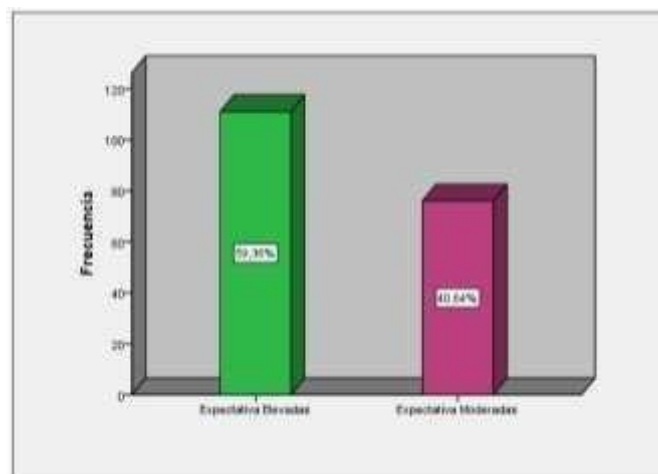


Figura 10: Distribución de valoración de las instalaciones de la sala y zona de donación

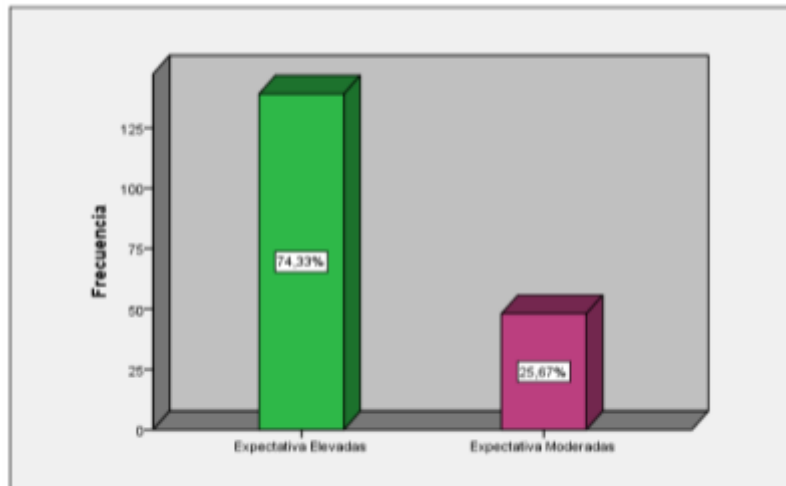


Figura 11: Distribución de la explicación sobre la causa cuando podría donar

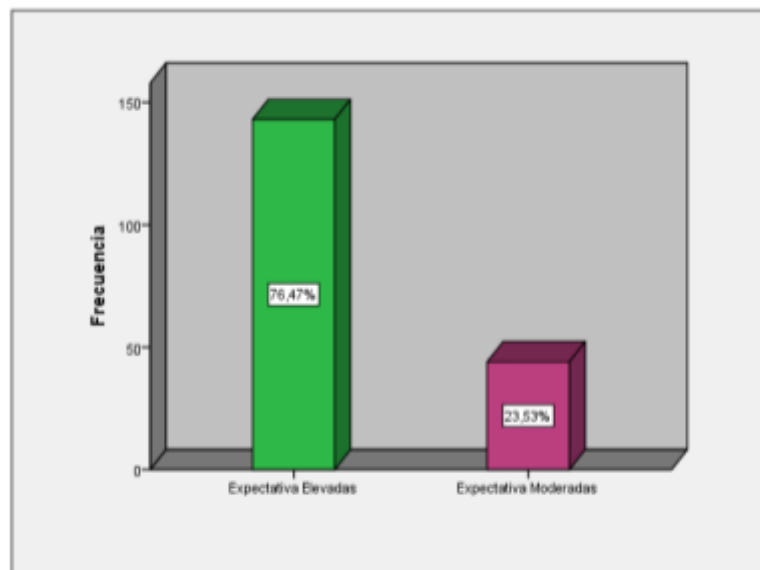


Figura 12: Distribución sobre el sufrimiento de una reacción adversa, si fue bien atendido

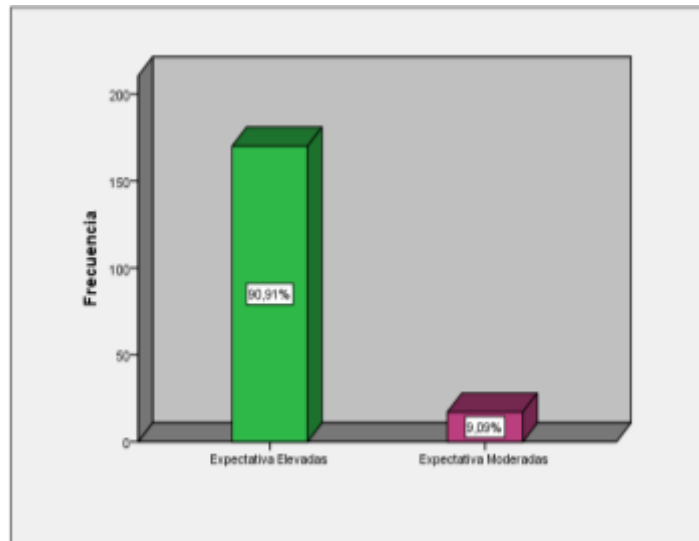


Figura 13: Distribución de la valoración e interés y la atención mostrada por el personal del banco de sangre hacia los donantes

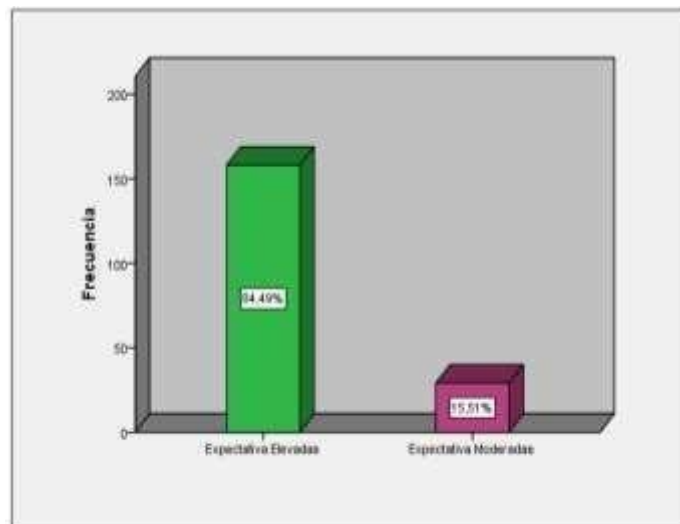


Figura 14: Distribución sobre la información de la donación en banco de sangre donantes

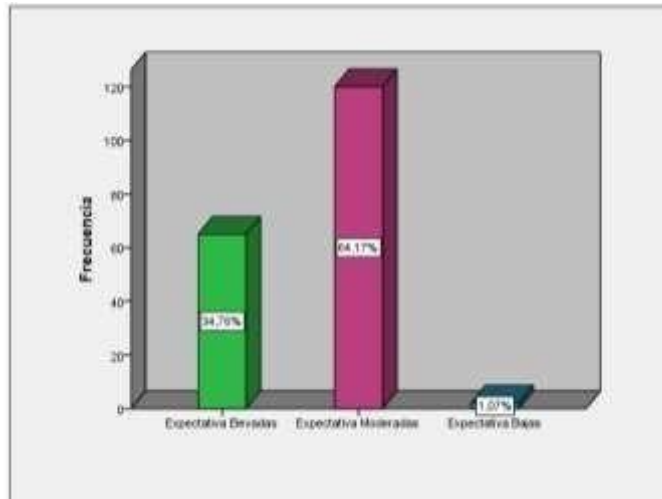


Figura 15: Distribución sobre el refrigerio

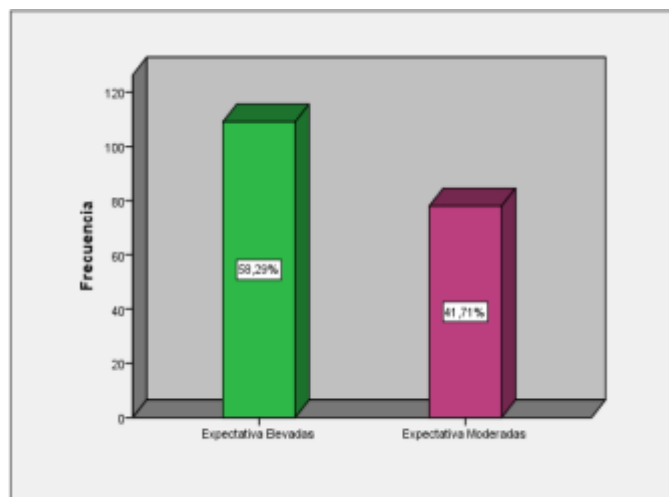


Figura 16: Distribución sobre el trato del personal durante el refrigerio ha sido correcto

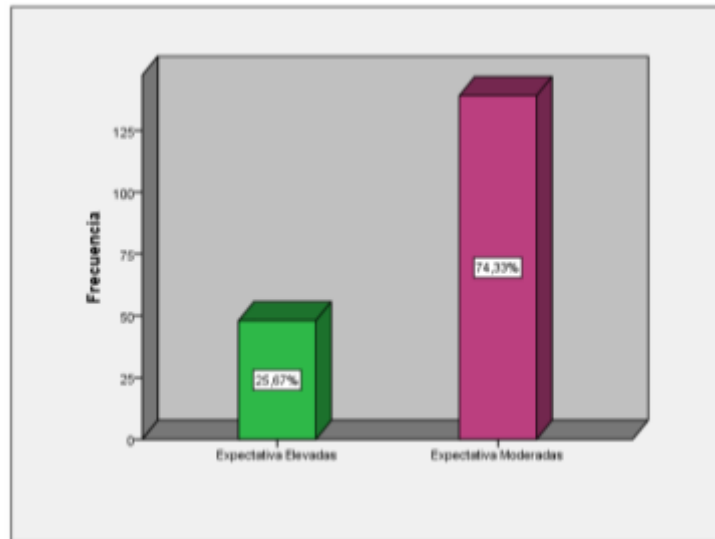


Figura 17: Distribución sobre la Utilidad/Calidad de los obsequios

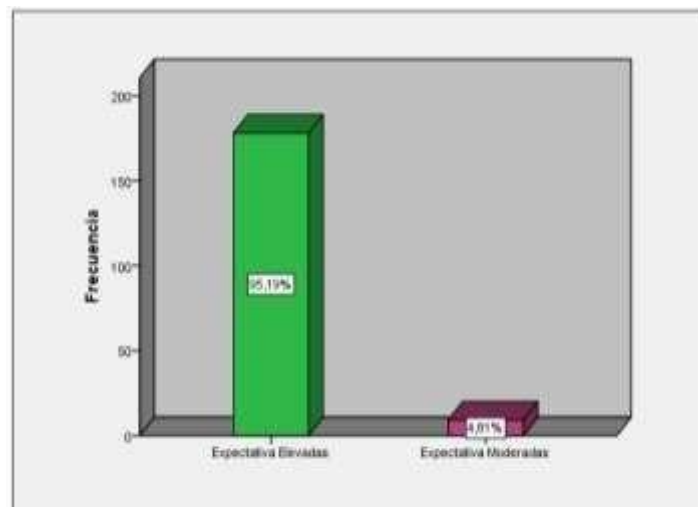


Figura 18: Distribución sobre el agradecimiento del personal tras la donación

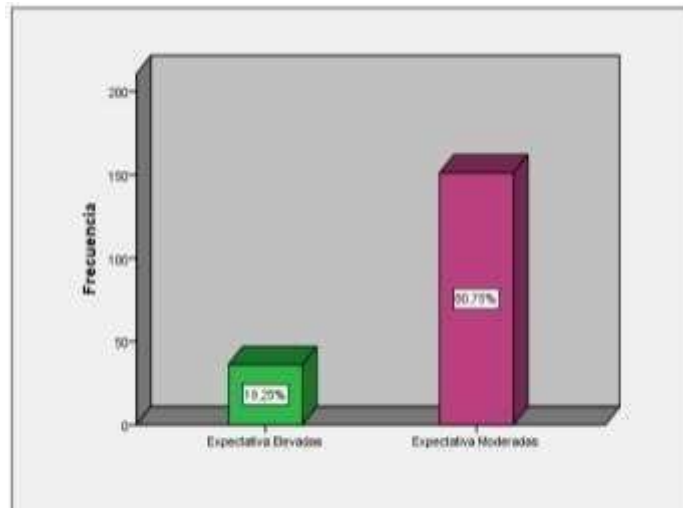


Figura 19: Distribución sobre el tiempo que transcurre hasta que le envíen los resultados de los análisis es satisfactorio

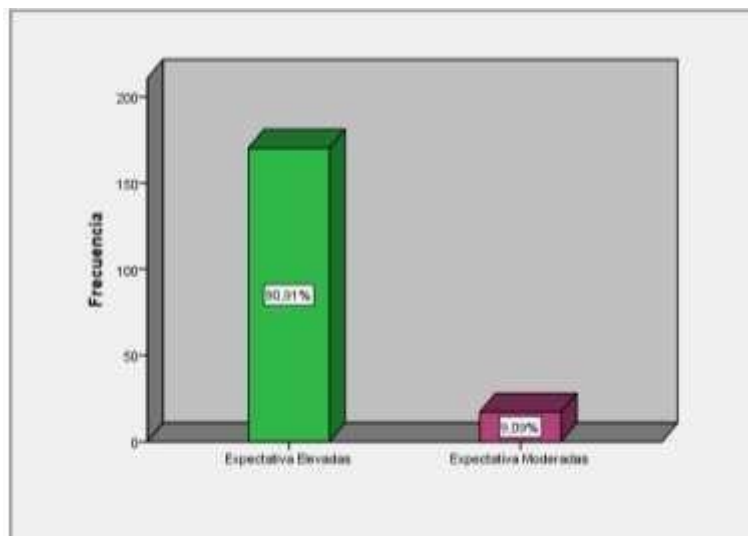


Figura 20: Distribución sobre la necesidad de atención en el banco de sangre ha sido correcta

ANEXO 05: BASE DE DATOS

GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS DONANTES VOLUNTARIOS DEL BANCO DE SANGRE DEL HOSPITAL SAN JOSE – CHINCHA, ENERO– JUNIO 2017.

Orden	GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS DONANTES VOLUNTARIOS DEL BANCO DE SANGRE DEL HOSPITAL SAN JOSE – CHINCHA, ENERO– JUNIO 2017.																			
	1. SEXO	2. FRANJA DE EDAD	3. PROCEDENCIA	4. N° DONACIONES	5. ¿Considera que está Ud. bien informado de dónde y cuándo debe acudir a donar sangre?	6. ¿Satisfacción del horario de atención del Banco de Sangre?	7. ¿La señalización de la ubicación del banco de sangre es adecuada?	8. ¿El trato del personal durante la entrevista ha sido el correcto?	9. ¿El trato del personal durante la extracción ha sido correcta?	10. Valore las instalaciones de la sala y la zona de donación	11. Si no pudo donar ¿le explicaron la causa y le indicaron cuándo podría volver a donar?	12. Si sufrió alguna reacción adversa ¿se sintió bien atendido?	13. Valore el interés y la atención mostrada por el personal del banco de sangre del Hospital de Chíncha, durante la donación	14. ¿En el banco de sangre le han ofrecido información sobre la donación?	15. ¿El refrigerio ha sido adecuado?	16. ¿El trato del personal durante el refrigerio ha sido correcto?	17. Utilidad/Calidad de los obsequios	18. Agradecimiento del personal tras la donación	19. ¿El tiempo que transcurre hasta que le envían los resultados de los análisis es satisfactorio?	20. Cuando lo ha necesitado ¿la atención en el banco de sangre ha sido correcta?
0001	2	3	7	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1
0002	1	4	2	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1
0003	2	3	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1
0004	2	1	3	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2
0005	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1
0006	1	3	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1
0007	1	3	5	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2
0008	1	2	7	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1
0009	2	4	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1
0010	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1
0011	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	3	1	2	1	2	1
0012	2	1	3	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1
0013	2	2	3	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1
0014	1	3	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1
0015	2	2	2	3	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1
0016	1	4	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2
0017	2	2	3	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1
0018	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1
0019	1	1	4	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1
0020	1	3	3	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1
0021	1	1	2	3	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1
0022	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1
0023	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1
0024	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1
0025	2	2	2	2	1	2	2	1	3	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1
0026	2	2	3	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1
0027	1	4	3	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1
0028	2	1	7	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1

GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS DONANTES VOLUNTARIOS DEL BANCO DE SANGRE DEL HOSPITAL SAN JOSE – CHINCHA, ENERO– JUNIO 2017.

Orden	GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS DONANTES VOLUNTARIOS DEL BANCO DE SANGRE DEL HOSPITAL SAN JOSE – CHINCHA, ENERO– JUNIO 2017.																			
	1. SEXO	2. FRANJA DE EDAD	3. PROCEDENCIA	4. N° DONACIONES	5. ¿Considera que está Ud. bien informado de dónde y cuándo debe acudir a donar sangre?	6. ¿Satisfacción del horario de atención del Banco de Sangre?	7. ¿La señalización de la ubicación del banco de sangre es adecuada?	8. ¿El trato del personal durante la entrevista ha sido el correcto?	9. ¿El trato del personal durante la extracción ha sido correcta?	10. Valore las instalaciones de la sala y la zona de donación	11. Si no pudo donar ¿le explicaron la causa y le indicaron cuándo podría volver a donar?	12. Si sufrió alguna reacción adversa ¿se sintió bien atendido?	13. Valore el interés y la atención mostrada por el personal del banco de sangre del Hospital de Chíncha, durante la donación	14. ¿En el banco de sangre le han ofrecido información sobre la donación?	15. ¿El refrigerio ha sido adecuado?	16. ¿El trato del personal durante el refrigerio ha sido correcto?	17. Utilidad/Calidad de los obsequios	18. Agradecimiento del personal tras la donación	19. ¿El tiempo que transcurre hasta que le envían los resultados de los análisis es satisfactorio?	20. Cuando lo ha necesitado ¿la atención en el banco de sangre ha sido correcta?
0029	2	1	3	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
0030	2	1	3	3	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1
0031	1	1	5	3	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1
0032	2	1	7	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1
0033	1	3	7	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2
0034	1	3	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1
0035	2	1	3	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
0036	2	3	3	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1
0037	1	3	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1
0038	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1
0039	1	3	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1
0040	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1
0041	2	1	3	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1
0042	1	2	3	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2
0043	1	4	7	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1
0044	2	3	7	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1
0045	1	1	7	3	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1
0046	1	2	7	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
0047	2	1	7	4	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
0048	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1
0049	1	2	7	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1
0050	1	3	4	3	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1
0051	2	4	4	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
0052	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
0053	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1
0054	1	2	3	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1
0055	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1
0056	2	1	7	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1
0057	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1
0058	2	3	3	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2
0059	1	3	7	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1

GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS DONANTES VOLUNTARIOS DEL BANCO DE SANGRE DEL HOSPITAL SAN JOSE – CHINCHA, ENERO- JUNIO 2017.

Odein	Grado de Satisfacción de los Donantes Voluntarios del Banco de Sangre del Hospital San José – Chincha, Enero-Junio 2017																			
	1. SEXO	2. FRANJA DE EDAD	3. PROCEDENCIA	4. N° DONACIONES	5. ¿Considera que está Ud. bien informado de dónde y cuándo debe acudir a donar sangre?	6. ¿Satisfacción del horario de atención del Banco de Sangre?	7. ¿La señalización de la ubicación del banco de sangre es adecuada?	8. ¿El trato del personal durante la entrevista ha sido el correcto?	9. ¿El trato del personal durante la extracción ha sido correcto?	10. Valore las instalaciones de la sala y la zona de donación	11. Si no pudo donar ¿le explicaron la causa y le indicaron cuándo podría volver a donar?	12. Si sufrió alguna reacción adversa ¿se sintió bien atendido?	13. Valore el interés y la atención mostrada por el personal del banco de sangre del Hospital San José de Chincha.	14. ¿En el banco de sangre le han ofrecido información sobre la donación?	15. ¿El refrigerio ha sido adecuado?	16. ¿El trato del personal durante el refrigerio ha sido correcto?	17. Utilidad/Calidad de los obsequios	18. Agradecimiento del personal tras la donación	19. ¿El tiempo que transcurre hasta que le envíen los resultados de los análisis es satisfactorio?	20. Cuando lo ha necesitado ¿la atención en el banco de sangre ha sido correcta?
0060	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1
0061	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
0062	2	2	7	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1
0063	1	1	3	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1
0064	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2
0065	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1
0066	1	1	3	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1
0067	1	1	7	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
0068	2	1	3	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1
0069	2	1	2	3	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1
0070	1	1	7	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1
0071	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
0072	1	3	7	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
0073	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1
0074	2	1	3	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1
0075	1	1	8	4	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1
0076	1	3	7	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1
0077	1	3	2	3	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1
0078	1	3	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1
0079	1	4	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1
0080	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1
0081	1	4	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1
0082	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1
0083	1	3	2	1	1	3	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1
0084	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1
0085	2	1	3	3	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1
0086	1	1	7	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1
0087	2	1	7	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1
0088	2	2	7	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1
0089	1	1	8	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1
0090	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2

GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS DONANTES VOLUNTARIOS DEL BANCO DE SANGRE DEL HOSPITAL SAN JOSE – CHINCHA, ENERO- JUNIO 2017.

Odein	Grado de Satisfacción de los Donantes Voluntarios del Banco de Sangre del Hospital San José – Chincha, Enero-Junio 2017																			
	1. SEXO	2. FRANJA DE EDAD	3. PROCEDENCIA	4. N° DONACIONES	5. ¿Considera que está Ud. bien informado de dónde y cuándo debe acudir a donar sangre?	6. ¿Satisfacción del horario de atención del Banco de Sangre?	7. ¿La señalización de la ubicación del banco de sangre es adecuada?	8. ¿El trato del personal durante la entrevista ha sido el correcto?	9. ¿El trato del personal durante la extracción ha sido correcto?	10. Valore las instalaciones de la sala y la zona de donación	11. Si no pudo donar ¿le explicaron la causa y le indicaron cuándo podría volver a donar?	12. Si sufrió alguna reacción adversa ¿se sintió bien atendido?	13. Valore el interés y la atención mostrada por el personal del banco de sangre del Hospital San José de Chincha.	14. ¿En el banco de sangre le han ofrecido información sobre la donación?	15. ¿El refrigerio ha sido adecuado?	16. ¿El trato del personal durante el refrigerio ha sido correcto?	17. Utilidad/Calidad de los obsequios	18. Agradecimiento del personal tras la donación	19. ¿El tiempo que transcurre hasta que le envíen los resultados de los análisis es satisfactorio?	20. Cuando lo ha necesitado ¿la atención en el banco de sangre ha sido correcta?
0091	2	4	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1
0092	1	3	3	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
0093	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1
0094	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1
0095	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1
0096	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1
0097	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1
0098	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1
0099	1	2	7	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
0100	1	3	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
0101	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1
0102	1	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1
0103	1	2	3	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1
0104	1	4	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1
0105	1	3	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1
0106	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2
0107	2	2	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1
0108	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1
0109	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
0110	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1
0111	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1
0112	1	1	3	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1
0113	1	1	7	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1
0114	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1
0115	2	2	7	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1
0116	1	3	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1
0117	1	1	6	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1
0118	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1
0119	1	2	3	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1
0120	1	2	4	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1
0121	1	2	2	3	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1

GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS DONANTES VOLUNTARIOS DEL BANCO DE SANGRE DEL HOSPITAL SAN JOSE – CHINCHA, ENERO– JUNIO 2017.

Orden	GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS DONANTES VOLUNTARIOS DEL BANCO DE SANGRE DEL HOSPITAL SAN JOSE – CHINCHA, ENERO– JUNIO 2017.																			
	1. SEXO	2. FRANJA DE EDAD	3. PROCEDENCIA	4. Nº DONACIONES	5. ¿Considera que está Ud. bien informado de dónde y cuándo debe acudir a donar sangre?	6. ¿Satisfacción del horario de atención del Banco de Sangre?	7. ¿La señalización de la ubicación del banco de sangre es adecuada?	8. ¿El trato del personal durante la entrevista ha sido el correcto?	9. ¿El trato del personal durante la extracción ha sido correcta?	10. Valore las instalaciones de la sala y la zona de donación	11. Si no pudo donar ¿le explicaron la causa y le indicaron cuándo podría volver a donar?	12. Si sufrió alguna reacción adversa ¿se sintió bien atendido?	13. Valore el interés y la atención mostrada por el personal del banco de sangre del Hospital de Chíncha, durante la donación.	14. ¿En el banco de sangre le han ofrecido información sobre la donación?	15. ¿El refrigerio ha sido adecuado?	16. ¿El trato del personal durante el refrigerio ha sido correcto?	17. Utilidad/Calidad de los obsequios	18. Agradecimiento del personal tras la donación	19. ¿El tiempo que transcurre hasta que le envíen los resultados de los análisis es satisfactorio?	20. Cuando lo ha necesitado ¿la atención en el banco de sangre ha sido correcta?
0122	2	1	3	4	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1
0123	1	3	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1
0124	2	2	3	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1
0125	2	1	2	3	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1
0126	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1
0127	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1
0128	2	3	7	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2
0129	2	2	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1
0130	1	2	7	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1
0131	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1
0132	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	
0133	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1
0134	1	4	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1
0135	2	3	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1
0136	1	3	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1
0137	1	2	3	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1
0138	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1
0139	1	4	3	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1
0140	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1
0141	2	1	2	3	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1
0142	2	4	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2
0143	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2
0144	1	2	4	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2
0145	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1
0146	1	4	2	3	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1
0147	1	3	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1
0148	1	2	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1
0149	2	2	3	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1
0150	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1
0151	1	1	3	3	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2
0152	1	1	3	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2

GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS DONANTES VOLUNTARIOS DEL BANCO DE SANGRE DEL HOSPITAL SAN JOSE – CHINCHA, ENERO– JUNIO 2017.

Orden	GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS DONANTES VOLUNTARIOS DEL BANCO DE SANGRE DEL HOSPITAL SAN JOSE – CHINCHA, ENERO– JUNIO 2017.																			
	1. SEXO	2. FRANJA DE EDAD	3. PROCEDENCIA	4. Nº DONACIONES	5. ¿Considera que está Ud. bien informado de dónde y cuándo debe acudir a donar sangre?	6. ¿Satisfacción del horario de atención del Banco de Sangre?	7. ¿La señalización de la ubicación del banco de sangre es adecuada?	8. ¿El trato del personal durante la entrevista ha sido el correcto?	9. ¿El trato del personal durante la extracción ha sido correcta?	10. Valore las instalaciones de la sala y la zona de donación	11. Si no pudo donar ¿le explicaron la causa y le indicaron cuándo podría volver a donar?	12. Si sufrió alguna reacción adversa ¿se sintió bien atendido?	13. Valore el interés y la atención mostrada por el personal del banco de sangre del Hospital de Chíncha, durante la donación.	14. ¿En el banco de sangre le han ofrecido información sobre la donación?	15. ¿El refrigerio ha sido adecuado?	16. ¿El trato del personal durante el refrigerio ha sido correcto?	17. Utilidad/Calidad de los obsequios	18. Agradecimiento del personal tras la donación	19. ¿El tiempo que transcurre hasta que le envíen los resultados de los análisis es satisfactorio?	20. Cuando lo ha necesitado ¿la atención en el banco de sangre ha sido correcta?
0153	1	3	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1
0154	2	3	3	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
0155	1	2	3	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1
0156	1	1	7	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1
0157	2	1	4	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1
0158	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
0159	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1
0160	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1
0161	2	3	7	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1
0162	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1
0163	1	2	7	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
0164	2	1	6	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1
0165	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1
0166	1	1	2	1	3	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1
0167	1	3	2	1	1	1	1	3	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1
0168	1	3	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1
0169	1	3	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1
0170	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2
0171	1	3	3	3	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1
0172	1	1	2	2	2	3	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1
0173	1	1	2	3	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1
0174	1	4	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1
0175	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1
0176	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1
0177	1	1	4	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1
0178	2	1	7	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1
0179	1	1	7	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1
0180	1	2	7	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
0181	1	3	3	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1
0182	2	1	7	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1
0183	2	4	3	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1

GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS DONANTES VOLUNTARIOS DEL BANCO DE SANGRE DEL HOSPITAL SAN JOSE – CHINCHA, ENERO- JUNIO 2017.

Orden	1. SEXO	2. FRANJA DE EDAD	3. PROCEDENCIA	4. N° DONACIONES	5. ¿Considera que está Ud. bien informado de dónde y cuándo debe acudir a donar sangre?	6. ¿Satisfacción del horario de atención del Banco de Sangre?	7. ¿La señalización de la ubicación del banco de sangre es adecuada?	8. ¿El trato del personal durante la entrevista ha sido el correcto?	9. ¿El trato del personal durante la extracción ha sido correcta?	10. Valore las instalaciones de la sala y la zona de donación	11. Si no pudo donar ¿le explicaron la causa y le indicaron cuándo podría volver a donar?	12. Si sufrió alguna reacción adversa ¿se sintió bien atendido?	13. Valore el interés y la atención mostrada por el personal del banco de sangre del hospital de Chíncha hacia usted	14. ¿En el banco de sangre le han ofrecido información sobre la donación?	15. ¿El refrigerio ha sido adecuado?	16. ¿El trato del personal durante el refrigerio ha sido correcto?	17. Utilidad/Calidad de los obsequios	18. Agradecimiento del personal tras la donación	19. ¿El tiempo que transcurre hasta que le envíen los resultados de los análisis es satisfactorio?	20. Cuando lo ha necesitado ¿la atención en el banco de sangre ha sido correcta?
0184	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
0185	1	1	3	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1
0186	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1
0187	2	3	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1

CODIFICACIÓN DE RESPUESTAS

CUESTIONARIO	VARIABLE	CODIGO DE RESPUESTA	FRECUENCIA
1. Sexo	Hombre	1	115
	Mujer	2	72
2. Franja de Edad	(18 a 25 años)	1	71
	(26 a 35 años)	2	60
	(36 a 45 años)	3	40
	(Más de 46 años)	4	16
3. Procedencia	Cañete	1	11
	Chíncha Alta	2	88
	Chíncha Baja	3	42
	Grocio Prado	4	7
	Tambo de Mora	5	2
	El Carmen	6	2
	Pueblo Nuevo	7	33
	Pisco	8	2
4. N° Donaciones	1°	1	82
	2°	2	81
	3°	3	20
	Más de 3°	4	4
5. ¿Considera que está Ud. bien informado de dónde y cuándo debe acudir a donar sangre?	Expectativas Elevadas	1	81
	Expectativa Moderadas	2	105
	Expectativa Bajas	3	1
6. ¿Satisfacción del horario de atención del Banco de Sangre?	Expectativas Elevadas	1	126
	Expectativa Moderadas	2	59
	Expectativa Bajas	3	2
7. ¿La señalización de la ubicación del banco de sangre es adecuada?	Expectativas Elevadas	1	110
	Expectativa Moderadas	2	77
	Expectativas Elevadas	1	135
8. ¿El trato del personal durante la entrevista ha sido el correcto?	Expectativa Moderadas	2	51
	Expectativa Bajas	3	1
	Expectativas Elevadas	1	135
9. ¿El trato del personal durante la extracción ha sido correcta?	Expectativa Moderadas	2	51
	Expectativa Bajas	3	1
	Expectativas Elevadas	1	111
10. Valore las instalaciones de la sala y la zona de donación	Expectativa Moderadas	2	76
	Expectativas Elevadas	1	139
	Expectativa Moderadas	2	48
11. Si no pudo donar ¿le explicaron la causa y le indicaron cuándo podría volver a donar?	Expectativas Elevadas	1	143
	Expectativa Moderadas	2	44
	Expectativas Elevadas	1	170
12. Si sufrió alguna reacción adversa ¿se sintió bien atendido?	Expectativa Moderadas	2	17
	Expectativas Elevadas	1	170
	Expectativa Moderadas	2	17
13. Valore el interés y la atención mostrada por el personal del banco de sangre del hospital de chíncha hacia usted	Expectativas Elevadas	1	158
	Expectativa Moderadas	2	29
	Expectativas Elevadas	1	65
14. ¿En el banco de sangre le han ofrecido información sobre la donación?	Expectativa Moderadas	2	120
	Expectativa Bajas	3	2
	Expectativas Elevadas	1	109
15. ¿El refrigerio ha sido adecuado?	Expectativa Moderadas	2	78
	Expectativas Elevadas	1	48
	Expectativa Moderadas	2	139
16. ¿El trato del personal durante el refrigerio ha sido correcto?	Expectativas Elevadas	1	178
	Expectativa Moderadas	2	9
	Expectativas Elevadas	1	36
17. Utilidad/Calidad de los obsequios	Expectativa Moderadas	2	151
	Expectativas Elevadas	1	170
	Expectativa Moderadas	2	17
18. Agradecimiento del personal tras la donación	Expectativas Elevadas	1	170
	Expectativa Moderadas	2	17
	Expectativas Elevadas	1	36
19. ¿El tiempo que transcurre hasta que le envíen los resultados de los análisis es satisfactorio?	Expectativa Moderadas	2	151
	Expectativas Elevadas	1	170
	Expectativa Moderadas	2	17
20. Cuando lo ha necesitado ¿la atención en el banco de sangre ha sido correcta?	Expectativas Elevadas	1	170
	Expectativa Moderadas	2	17

14. ¿En el banco de sangre le han ofrecido información sobre la donación?	Expectativas Elevadas	1	158
	Expectativa Moderadas	2	29
15. ¿El refrigerio ha sido adecuado?	Expectativas Elevadas	1	65
	Expectativa Moderadas	2	120
	Expectativa Bajas	3	2
16. ¿El trato del personal durante el refrigerio ha sido correcto?	Expectativas Elevadas	1	109
	Expectativa Moderadas	2	78
	Expectativas Elevadas	1	48
17. Utilidad/Calidad de los obsequios	Expectativa Moderadas	2	139
	Expectativas Elevadas	1	178
	Expectativa Moderadas	2	9
18. Agradecimiento del personal tras la donación	Expectativas Elevadas	1	36
	Expectativa Moderadas	2	151
	Expectativas Elevadas	1	170
19. ¿El tiempo que transcurre hasta que le envíen los resultados de los análisis es satisfactorio?	Expectativa Moderadas	2	151
	Expectativas Elevadas	1	170
	Expectativa Moderadas	2	17
20. Cuando lo ha necesitado ¿la atención en el banco de sangre ha sido correcta?	Expectativas Elevadas	1	170
	Expectativa Moderadas	2	17

REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1 Información del Autor		21821984		lulu270309@hotmail.com	
ARGUEDAS ANTÓN OLGA MARILÚ		DNI		Correo Electrónico	
Apellidos y Nombres					
2 Tipo de Documento de Investigación					
X Teoría		Trabajo de Suficiencia Profesional		Trabajo Académico	
Trabajo de Investigación					
3 Grado Académico o Título Profesional ¹					
Bechiller		Título Profesional		X Título Segunda Especialidad	
				Maestría	
				Doctorado	
4 Título del Documento de Investigación					
Grado de Satisfacción de los Donantes Voluntarios del Banco de Sangre del Hospital San José – Chincha, Enero – Junio 2017					
5 Programa Académico					
Tecnología Médica con mención en Hemoterapia y Banco de Sangre					
6 Tipo de Acceso al Documento					
X Abierto o Público ² (info:eu-repo/semantics/openAccess)		Acceso restringido ⁴ (info:eu-repo/semantics/restrictedAccess) ^(*)			
(*) En caso de restringido sustentar motivo					

A. Originalidad del Archivo Digital

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

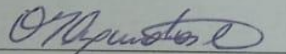
B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS⁵

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.⁶

Huella Digital



Lugar	Día	Mes	Año
Chimbote	24	01	24


Firma

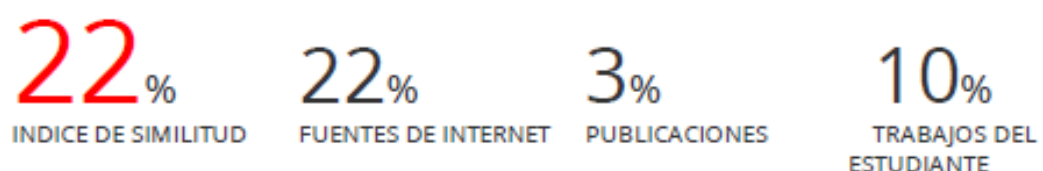
Importante

- Según Resolución de Consejo Directivo N° 003-2016-SUNEDU-CD, Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, Art. 8, inciso 8.2.
- Ley N° 20025 Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y D.S. 006-2015-PCM.
- Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad San Pedro una licencia no exclusiva, para que se pueda hacer arreglos de forma en la obra y difundir en el Repositorio Institucional Digital, respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.
- En caso de que el autor elija la segunda opción, únicamente se publicará los datos del autor y resumen de la obra, de acuerdo a la directiva N° 004-2016-CONCYTEC-DEDC (Numerales 5.2 y 6.7) que norma el funcionamiento del Repositorio Nacional Digital.
- Las licencias Creative Commons (CC) es una organización internacional sin fines de lucro que pone a disposición de los autores un conjunto de licencias flexibles y de herramientas tecnológicas que facilitan la difusión de información, recursos educativos, obras artísticas y científicas, entre otros. Estas licencias también garantizan que el autor obtenga el crédito por su obra.
- Según el inciso 8.2 del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales -RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI a través del Repositorio ALICIA".

Nota: - En caso de falsedad en los datos, se procederá de acuerdo a ley (Ley 27444 art. 32, num. 32.3)

Grado de Satisfacción de los Donantes Voluntarios del Banco de Sangre del Hospital San José – Chincha, Enero – Junio 2017

INFORME DE ORIGINALIDAD



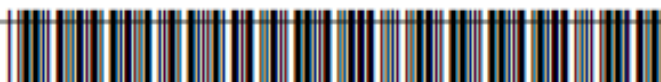
FUENTES PRIMARIAS

1	core.ac.uk Fuente de Internet	2%
2	dspace.ucuenca.edu.ec Fuente de Internet	2%
3	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	1%
4	www.scielo.sa.cr Fuente de Internet	1%
5	www.repositorioacademico.usmp.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	1%
7	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	pirhua.udep.edu.pe Fuente de Internet	1%
9	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	1%



		1 %
10	repositorio.uma.edu.pe Fuente de Internet	1 %
11	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	1 %
12	econodistica.weebly.com Fuente de Internet	1 %
13	www.ptolomeo.unam.mx:8080 Fuente de Internet	1 %
14	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1 %
15	repositorio.unsch.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	www.dssa.gov.co Fuente de Internet	<1 %
17	intra.uigv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	view.genial.ly Fuente de Internet	<1 %
19	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
20	www.dspace.uce.edu.ec Fuente de Internet	<1 %

21	www.elsevier.es Fuente de Internet	<1 %
22	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	<1 %
23	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
24	www.hrica.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
25	repositorio.udes.edu.co Fuente de Internet	<1 %
26	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1 %
27	Submitted to Universidad Nacional Abierta y a Distancia, UNAD,UNAD Trabajo del estudiante	<1 %
28	silo.tips Fuente de Internet	<1 %
29	wbdd.org Fuente de Internet	<1 %
30	www.who.int Fuente de Internet	<1 %
31	bvs.minsa.gob.pe Fuente de Internet	<1 %



32	Submitted to Universidad de San Martín de Porres Trabajo del estudiante	<1 %
33	Submitted to Universidad Privada San Pedro Trabajo del estudiante	<1 %
34	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
35	Submitted to Universidad Autónoma de Ica Trabajo del estudiante	<1 %
36	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
37	Marcela Celeste Aguilar, Gina Laitano. "Investigación de plasmodium sp en donantes de sangre del Banco de Sangre del Hospital San Felipe", Revista Ciencia y Tecnología, 2015 Publicación	<1 %
38	dspace.ucacue.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
39	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
40	repositorio.upse.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
41	conosce.osce.gob.pe Fuente de Internet	<1 %

repositoryinst.uniguaya.edu.ec



42	Fuente de Internet	<1 %
43	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
44	publicaciones.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
45	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
46	virtual.urbe.edu Fuente de Internet	<1 %
47	www.clubensayos.com Fuente de Internet	<1 %
48	ebuah.uah.es Fuente de Internet	<1 %
49	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
50	repositorio.unj.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
51	repositorio.ups.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
52	ri.ues.edu.sv Fuente de Internet	<1 %
53	vdocumento.com Fuente de Internet	<1 %



54	badellgrau.com Fuente de Internet	<1 %
55	e-spacio.uned.es Fuente de Internet	<1 %
56	www.ceesonora.com Fuente de Internet	<1 %
57	www.dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
58	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
59	docplayer.es Fuente de Internet	<1 %
60	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
61	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
62	risti.xyz Fuente de Internet	<1 %
63	studyres.com Fuente de Internet	<1 %
64	www.msc.es Fuente de Internet	<1 %



Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 6 words

Excluir bibliografía

Activo

