



FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
SECCIÓN DE POSGRADO

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SU RELACIÓN CON LA ACTITUD HACIA LA
DONACIÓN A FUTURO EN USUARIOS ATENDIDOS
BANCO DE SANGRE DEL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES 2017

PRESENTADA POR
CINTHIA PAULINA TACSA PASCUAL

ASESORA
GEZEL RAQUEL VÁSQUEZ JIMÉNEZ

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
PARA OPTAR EL TÍTULO DE ESPECIALISTA EN PATOLOGÍA
CLÍNICA

LIMA – PERÚ

2017



**Reconocimiento - No comercial - Compartir igual
CC BY-NC-SA**

La autora permite entremezclar, ajustar y construir a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
SECCIÓN DE POSGRADO**

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SU RELACIÓN CON LA ACTITUD
HACIA LA DONACIÓN A FUTURO EN USUARIOS ATENDIDOS
BANCO DE SANGRE DEL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES**

2017

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
PARA OPTAR
EL TÍTULO DE MÉDICO ESPECIALISTA EN
PATOLOGÍA CLÍNICA**

**PRESENTADO POR
CINTHIA PAULINA TACSA PASCUAL**

**ASESOR
DRA. GEZEL VÁSQUEZ JIMENÉZ**

LIMA, PERÚ

2017

ÍNDICE

	Pág.
Portada	i
Índice	ii
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la situación problemática	1
1.2 Formulación del problema	3
1.3 Objetivos	4
1.3.1 Objetivo general	4
1.3.2 Objetivos específicos	5
1.4 Justificación	5
1.4.1 Importancia	5
1.4.2 Viabilidad	7
1.5 Limitaciones	7
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	9
2.1 Antecedentes	9
2.2 Bases teóricas	16
2.3 Definición de términos básicos	25
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES	26
3.1 Formulación de la hipótesis	26
3.2 Variables y su operacionalización	26
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA	28
4.1 Diseño metodológico	28
4.2 Diseño muestral	29
4.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	31
4.4 Procesamiento y análisis de datos	35
4.5 Aspectos Éticos	36
CRONOGRAMA	37
FUENTES DE INFORMACIÓN	38
ANEXOS	
1. Matriz de consistencia	
2. Instrumento de recolección de datos	
3. Consentimiento informado	

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la situación problemática

La donación de sangre si bien es la extracción de sangre voluntaria a una persona que ha dado su consentimiento, tiene diversos requisitos que el donante debe de cumplir para estar apto, como la edad (entre 18 y 65 años), peso (> 55 kg.), no presentar comorbilidades (diabetes mellitus, epilepsia, anemia o trastornos psiquiátricos), no haber ingerido medicamentos tres días antes de la donación, no ingerir bebidas alcohólicas 24 horas antes, no estar infectado por VIH u otra infección de transmisión sexual, etc.¹ El acto de donar contribuye a salvar millones de vidas, pero en la actualidad solo hay 62 países a nivel mundial que tienen un suministro nacional de sangre voluntaria casi en su totalidad y no remunerada mientras que en otros 40 países las donaciones siguen dependiendo de donaciones de familiares e incluso son remunerados.²

En España, 2011 se reportó que hubo 234750 nuevos donantes, el cual represento un 2% más que el año anterior, la Organización Mundial de la Salud (OMS) refiere que en cada país se debe obtener 40 donaciones por cada 1000 habitantes,³ por ello en algunos países como Guatemala fue necesario informar, sensibilizar y motivar a la población para que colabore y tengan una cultura de donación voluntaria de sangre. Desde hace 10 años atrás, el Programa de Medicina Transfusional y Bancos de Sangre del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, ha realizado las actividades necesarios en las diversas organizaciones para obtener una respuesta

positiva en los ciudadanos, los cuales nunca habían recibido educación sobre la donación de sangre voluntaria, debido a ello cada año aumento la población donante voluntaria y alcanzó un 7% en los últimos años,⁴ en Argentina se dictó la Ley Nacional N°25936, en el cual declaro que el 9 de noviembre de cada año sería el “Día Nacional del Donante Voluntario de Sangre”, invitando así a todas las organizaciones de las Provincias y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires a incorporar dicha fecha como día de reflexión sobre la vida, ya que en este país el 1% de la población total es donante de sangre, y solo el 5% son de manera voluntaria, proviniendo el 95% del sistema de reposición.⁵

Si bien toda esta información epidemiológica nos demuestra que la donación de sangre voluntaria es baja en casi todo el mundo, existen estudios que nos muestra otro punto de vista de las donaciones de sangre como: Pedraza J. en su estudio realizado en Colombia demostró que los donantes de sangre no estaban satisfechos con la atención que recibieron, donde estas deficiencias en la atención influían en el deseo de querer donar posteriormente de manera voluntaria, por ello propuso estrategias para mejorar y fortalecer la calidad de atención hacia los donantes para asegurar futuras donaciones voluntarias,⁶ Muñoz R.⁷ en su estudio realizado en España demostró que la mayoría de los donantes consideraban importante la acción de donar sangre, donde el conocimiento de los participantes fue aceptable el cual influyo en las actitudes de estos, por ello se demostró que los donantes tenían buenas actitudes frente a la donación de sangre pero que se podría mejorar si se incrementa su conocimiento, para aumentar y

asegurar el abastecimiento sanguíneo de la población que lo necesite, y a nivel nacional Paredes J. en su estudio realizado en Pucallpa en estudiantes de medicina demostró que los jóvenes y adolescentes estudiantes tenían una actitud indiferente ante la donación de sangre pero observo que las mujeres tuvieron una mejor actitud sobre la donación de sangre altruista.⁸

Por la poca información encontrada a nivel internacional, por la escasa información encontrada a nivel nacional, por haber hallado escasos estudios sobre la calidad de atención, por haber hallado pocos estudios sobre la actitud hacia la donación de sangre, y ningún estudio que relacione ambas variables, se ve la necesidad de realizar el presente trabajo de investigación para conocer la calidad de atención y su relación con la actitud hacia la donación a futuro en usuarios atendidos en el Banco de Sangre del Hospital Sergio E. Bernales.

1.2 Formulación del problema

Problema principal

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la actitud hacia la donación a futuro en usuarios atendidos en el Banco de Sangre del Hospital Sergio E. Bernales 2017?

Problemas secundarios

- ¿Cuál es la relación entre la fiabilidad y la actitud hacia la donación a futuro en usuarios atendidos en el Banco de Sangre del Hospital Sergio E. Bernales 2017?

- ¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y la actitud hacia la donación a futuro en usuarios atendidos en el Banco de Sangre del Hospital Sergio E. Bernales 2017?
- ¿Cuál es la relación entre la seguridad y la actitud hacia la donación a futuro en usuarios atendidos en el Banco de Sangre del Hospital Sergio E. Bernales 2017?
- ¿Cuál es la relación entre la empatía y la actitud hacia la donación a futuro en usuarios atendidos en el Banco de Sangre del Hospital Sergio E. Bernales 2017?
- ¿Cuál es la relación entre los aspectos tangibles y la actitud hacia la donación a futuro en usuarios atendidos en el Banco de Sangre del Hospital Sergio E. Bernales 2017?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad de atención y la actitud hacia la donación a futuro en usuarios atendidos en el Banco de Sangre del Hospital Sergio E. Bernales 2017.

1.3.2 Objetivos específicos

- Determinar la relación entre la fiabilidad y la actitud hacia la donación a futuro en usuarios atendidos en el Banco de Sangre del Hospital Sergio E. Bernales 2017.

- Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la actitud hacia la donación a futuro en usuarios atendidos en el Banco de Sangre del Hospital Sergio E. Bernales 2017.
- Determinar la relación entre la seguridad y la actitud hacia la donación a futuro en usuarios atendidos en el Banco de Sangre del Hospital Sergio E. Bernales 2017.
- Determinar la relación entre la empatía y la actitud hacia la donación a futuro en usuarios atendidos en el Banco de Sangre del Hospital Sergio E. Bernales 2017.
- Determinar la relación entre los aspectos tangibles y la actitud hacia la donación a futuro en usuarios atendidos en el Banco de Sangre del Hospital Sergio E. Bernales 2017.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Importancia

La donación de sangre no solo es un acto de empatía y responsabilidad social, sino que también es un acto altruista que permite disponer de agentes terapéuticos no disponibles por otros medios. No obstante, al 2013 solo se recaudaron 185 mil unidades de sangre, lo que puso en evidencia un déficit de 415 mil unidades.⁹ De ahí lo importante que resulta la donación de sangre pues esta carencia del recurso hemático perjudica a pacientes que lo requieren con urgencia, importancia que se acrecenta más aún si se tiene en cuenta que solo el 0,5% de la población dona sangre. Lo anterior evidencia que promocionar la donación voluntaria de sangre es un desafío y para enfrentarlo se han definido diversas estrategias, muchas de ellas enfocadas

en el aspecto comunicativo social. No obstante, no se ha visto a la calidad de atención como un recurso estratégico para propiciar actitudes favorables hacia la donación. Si bien una actitud es solo una idea cargada de emoción, esta predispone a un tipo de acción frente a una situación específica,¹⁰ en este caso un tipo de acción frente a la donación. Por ello, de demostrarse la existencia de relación entre la calidad de atención y la actitud hacia la donación futura, podrá verse en la calidad un recurso estratégico más a intervenir para favorecer la donación, especialmente aquella que se realiza de forma altruista y desinteresada.

De ahí la importancia teórica de la presente investigación pues se carece de evidencias científicas que demuestren que la calidad de atención durante la donación tiene la capacidad de influir sobre la actitud acerca de donar en un futuro próximo. Las pocas evidencias que se disponen se limitan a preguntar (mediante una sencilla pregunta) a donantes si estarían dispuestos a donar en el futuro; no obstante, ello se encuentra sujeto a un gran sesgo. Por ello evaluar las actitudes resultaría un elemento de mayor utilidad para determinar si un donante estaría dispuesto a donar más adelante. La importancia de ello radica en que una actitud no es solo valorada mediante una interrogante, sino a través de un grupo de interrogantes que evidencian la intención real, probable y futura de un donante con respecto a brindar su sangre de forma voluntaria en un escenario próximo.

La importancia práctica de la presente investigación radica en la capacidad que tiene la mejora de la calidad de atención como recurso capaz de

promover actitudes favorables hacia una donación futura. Asimismo, la información a generarse permitirá focalizar recursos en determinados aspectos de la calidad de atención (seguridad, empatía, fiabilidad, tangibles, etc.) que tengan mayor repercusión estas actitudes. En la práctica, los beneficios de poner en marcha las sugerencias que se desprendan de esta investigación contribuirán con reducir la insuficiente dotación de suministro sanguíneo. Por último, podría incluso incluirse a la mejora continua de la calidad de los bancos de sangre como parte de las políticas nacionales para promover la donación voluntaria.

1.4.2 Viabilidad

La viabilidad del estudio está asegurada; debido a que se cuenta con los recursos económicos, materiales y humanos suficientes para la puesta en marcha y culminación del estudio. Por otro lado, se prevé realizar las coordinaciones administrativas con antelación, iniciando por la obtención de la aprobación del proyecto de tesis, además de los permisos del Hospital Sergio E. Bernales y del Banco de Sangre para el acceso a los donantes incluidos en el estudio. Cabe señalar que para asegurar el correcto registro de la información, la investigadora será la responsable de las tareas de selección de muestra y recolección de datos.

1.5 Limitaciones

Durante el desarrollo del estudio podrían presentarse las siguientes limitaciones:

- Limitado acceso a los pacientes que se atienden en Banco de Sangre del Hospital Sergio E. Bernales.
- Posible negativa de los pacientes a participar en el estudio.
- Demora en los trámites administrativos para la puesta en marcha del estudio.
- Cantidad limitada de precedentes bibliográficos a nivel nacional.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Muñoz R, en España (2014) realizó un estudio con el objetivo de identificar los conocimientos y actitudes de jóvenes entre 15 y 18 años sobre la donación de sangre. Método: realizó un estudio descriptivo y transversal, en el cual participaron 180 jóvenes. En los resultados se obtuvo que ninguno de los participantes había donado sangre anteriormente, 107 eran varones y 73 eran mujeres, el 100% de los participantes negaron que la donación de sangre era dañina para la salud, sobre la actitud de los jóvenes del medio de comunicación por el cual preferirían recibir información sobre la donación de sangre, el 58% prefirió televisión, 21,7% internet, 7,8% radio y periódico, mientras que 3,8% vía postal, los principales motivos por los cuales los jóvenes donarían sangre fueron: catástrofe nacional y necesidad de un familiar o amigo 100% respectivamente, por haber recibido información 605 y por haber donado antes 49,4%, y los motivos por los cuales no donarían sangre fueron: transmisión de hepatitis 97%, comercio de sangre 93%, causas medicas 92%, temor a la extracción 89%. Concluyó que las actitudes de los donantes potenciales pueden cambiar, lo que podría aumentar el número de donaciones y podría asegurar el abastecimiento sanguíneo.⁷

Pedraza J, en Colombia (2014) publicaron una investigación cuyo objetivo fue destacar la importancia de la calidad en la atención al donante. Método: estudio descriptivo, transversal y los donantes que ingresaron al estudio fueron aquellos atendidos en el periodo de julio-octubre de 2013. Como principales resultados obtuvo: 503 donantes fueron encuestados, de los cuales 300 fueron varones y 203 fueron mujeres, sobre la percepción del donante frente a la atención que recibió el 82% manifestó que la bioseguridad era excelente, el 66% que la presentación del personal era excelente, el 67% señalaron que el lenguaje del personal era buena y el 55% que le resolvieron sus inquietudes, el 17% expresó que el tiempo de espera fue regular, y el 15% señaló que la información que recibió fue regular, el 7% que la información que le dieron fue deficiente y el 4% que no le resolvieron sus inquietudes, sobre las instalaciones el 70% manifestó que la sala de espera era excelente y el 66% una excelente comodidad, el 58% señaló que la limpieza era buena, el 31% que los baños estaban en estado regular mientras que el 12% que eran deficientes, el 74% manifestaron que absolvieron sus dudas, el 46% de los participantes tuvieron una excelente satisfacción durante a la atención recibida, el 82% expresó que volvería a donar sangre. Concluyó que los donantes no quedaron satisfechos con la atención recibida donde uno de los puntos más críticos fue la incomodidad de los donantes frente al refrigerio recibido.⁶

Charry L, *et al.*, 2013 en Colombia publicaron su investigación cuyo objetivo fue describir los conocimientos, actitudes y prácticas para brindar educación sobre la donación de sangre en el personal de salud. Método: se realizó un

estudio cuantitativo, descriptivo y transversal, donde participaron 25 personas trabajadoras del nosocomio estudiado. En los resultados obtuvieron: el 88% de los participantes fueron mujeres y el 12% varones, donde el 43% de los participantes tenían entre 20 a 29 años, el 52% ya habían donado sangre anteriormente, los participantes que no donaron sangre el 58% manifestaron que fue por motivo de no cumplir con los requerimientos y un 8% por temor a la venopunción, dentro de todo el 52% tenía una actitud positiva hacia la importancia de la participación comunitaria frente a la donación de sangre, el 28% tenían una actitud fuertemente positiva, el 48% una actitud negativa. Concluyeron que la principal motivación para donar sangre fue la oportunidad de ayudar a quien lo necesita además de la solidaridad por un amigo o familiar, y que más de la mitad del personal de salud presentó una actitud positiva a la importancia de la participación comunitaria en la donación de sangre.¹¹

Warfel R, *et al.*, en Estados Unidos (2012) ejecutaron una investigación con el objetivo de desarrollar y probar la validez de las medidas implícitas de las actitudes hacia la donación de sangre. Método: Estudio descriptivo, en el que participaron 227 estudiantes de psicología a través de una plataforma online. Como principales resultados obtuvieron: que 138 eran mujeres y 89 eran varones, con una edad media de 19 años, en total fueron 110 participantes que habían realizado alguna donación, donde el número de donación promedio fue de 2,6, los donantes tenían más actitudes explícitas positivas hacia la donación, menos temor a procedimientos médicos e intención más fuerte de donar, en comparación con aquellos que nunca

habían donado, además que los participantes asociaron la donación de sangre con estímulos desagradables de manera más rápida, las actitudes implícitas más positivas se asociaron con mayores intenciones de donar sangre dentro de las siguientes 8 semanas después de controlar las actitudes explícitas. Concluyeron las imágenes y las palabras de la donación de sangre ofrecen un método válido para evaluar las actitudes automáticas hacia la donación de sangre.¹²

Cardona J, en Colombia (2011) realizó una investigación con el objetivo de describir los conocimientos, actitudes y prácticas relacionados con la donación de sangre en estudiantes de pregrado. Método: estudio descriptivo y transversal en la que participaron 41 estudiantes de manera voluntaria. En los resultados obtuvo: el 52% de los participantes fueron mujeres y el 48% varones, donde el 53% del total tenían menos de 20 años de edad, el 54% de los alumnos su área de estudio era la salud, con respecto a las actitudes de los estudiantes frente a la donación de sangre fueron que el 93% donaría sangre a futuro, el 63% no donaría sangre por causas médicas, el 40% donaría sangre por haber donado antes, el 54% nunca había donado sangre, el 65% había donado sangre una vez anteriormente, y el 75% manifestó que si había recibido información sobre la donación de sangre, se encontraron mayores proporciones sobre los conocimientos, actitudes y prácticas en los estudiantes de salud. Concluyó que las actitudes, conocimientos y prácticas de los estudiantes ante la donación de sangre no fueron óptimas.¹³

Maldonado M, *et al.*, 2011 en Cuba realizaron una investigación cuyo objetivo fue determinar niveles de satisfacción, identificar posibles motivos de insatisfacción, conocer problemas que deben ser objeto de seguimiento, proponer acciones de mejora y evaluar su evolución, con el propósito de lograr donantes altruistas fieles. Método: realizaron un estudio descriptivo, transversal. Como principales resultados obtuvieron: los donantes que participaron en su mayoría tenían entre 18 y 28 años de edad, el 61,4% de los donantes eran mujeres y el 38,6% eran varones, con respecto al trato del personal, las competencias del profesional y el soporte psicosocial se sintieron satisfechos, sobre la accesibilidad y el confort/entorno quedaron insatisfechos, sobre la información expresaron estar disconformes en un 6,82%, en general los donantes se sintieron satisfechos, evaluaron la atención entre bien, muy bien o excelente en un 98,8%, el 45,5% sugirió mejoras en el proceso. Concluyeron que se deben de realizar acciones dirigidas a la mejora de las áreas que se evidenciaron como deficientes, para así lograr la fidelidad de los donantes de sangre.¹⁴

Castillo D, Gutiérrez A, en Colombia (2009) realizaron un estudio cuyo objetivo fue identificar, evaluar y mejorar los factores que determinan el grado de satisfacción tanto de los donantes altruistas como de reposición y la intención de una futura donación. Método: realizó un estudio descriptivo y prospectivo. En los resultados obtuvo: el 55% de los participantes fueron varones y el 45% mujeres, el 46% tenían entre 18 a 30 años de edad, el 59% ya habían donado sangre anteriormente, el 61% lo había hecho por el sentimiento o deber de ayudar a otros y el 28% por ayuda a un amigo y/o

trabajo, el 84% había tenido una excelente experiencia, el 91% manifestaron haber tenido un trato amable por el personal de la ventanilla, el 99% tuvo un trato amable en el momento de la entrevista, el 100% tuvo un trato amable en la atención en la flebotomía, el 90% se mostró satisfecho en el momento de la inserción de la aguja, el 54% de los varones y el 44% de las mujeres volverían a donar sangre, el 45% de los donantes entre 8 a 30 años volverían a donar, y el 38% entre 18 a 30 años tuvieron una excelente experiencia en la donación, el 83% de los que tuvieron una experiencia excelente volverían a donar a futuro. Concluyeron que la principal intención para donar fue el sentimiento o deber de ayudar al otro, las perspectivas de los donantes para una futura donación fueron el prolongar el horario de atención, aumentar personal y aumentar la calidad de servicio.¹⁵

Vásquez M, *et al.*, en Chile (2007) realizaron un estudio cuyo objetivo fue evaluar los conocimientos y actitudes hacia la donación de sangre voluntaria entre estudiantes, en la que se aplicó un encuesta a 487 estudiantes de la comunidad universitaria. En los resultados obtuvieron: el 53% eran varones y el 46% eran mujeres, el 88% de los estudiantes tenían entre 17 y 30 años de edad, el 87% de los encuestados estarían predispuestos a donar sangre en el futuro, el 90% de los varones y el 84% de las mujeres estarían dispuestos a donar sangre, las principales razones por la cual la persona donaría sangre fueron el ayudar a un familiar o amigo (97%) y en un caso de catástrofe nacional (62%) y las razones por las que no donarían sangre fueron causas médicas (75%), desconfianza en la esterilidad del material (73%) y haber tenido hepatitis (64%). Concluyeron que una adecuada

información y motivación podría convertir a 87% de posibles donadores de sangre como donadores voluntarios reales.¹⁶

Paredes J, en Pucallpa, Perú (2016) realizó un estudio con el objetivo de determinar los conocimientos, actitudes y practicas sobre la donación de sangre altruista en los estudiantes. Método: estudio cuantitativo, no experimental, transversal y exploratorio. En los resultados obtuvo: que el 49% de los estudiantes tuvo una actitud indiferente hacia la donación de sangre altruista, el 48% si tuvo una buena y aceptable actitud y solo el 6% lo rechazaron o estuvieron en desacuerdo, al relacionar la edad con la actitud se observó que el 43% de los estudiantes que presentaban una actitud indiferente eran adultos jóvenes y el 10% eran adolescentes, el 41% de los estudiantes que tenían una actitud aceptable eran adultos jóvenes y el 55 eran adolescentes, referente al sexo en relación con la actitud el 27% de las mujeres presentaban una actitud indiferente y aceptable respectivamente, mientras que el 25% de los varones presentaban una actitud indiferente y el 18% una actitud aceptable. Concluyó que la mayoría de los estudiantes presentaron una actitud indiferente hacia la donación de sangre altruista, los adultos jóvenes y los adolescentes tuvieron una actitud indiferente y fueron las mujeres quienes presentaron una mejor actitud.⁸

En el Hospital Santa Rosa de Lima, Perú (2015) se publicó el “Informe de encuesta de satisfacción para usuarios de servicio de Banco de Sangre del Hospital Santa Rosa”, cuyo objetivo fue evaluar la calidad de la atención que permita aportar al funcionamiento eficiente y eficaz en beneficio de los

usuarios, en la cual se diseñó una encuesta de 10 preguntas sobre la atención en dicho servicio donde participaron 60 personas. En los resultados se obtuvo: que el 62% de los encuestados no había donado sangre, el 100% manifestó que: el personal que lo atendió estuvo uniformado e identificado correctamente, fueron amables y pacientes con ellos, les explicaron los pasos de todo el proceso, el ambiente se encontraba limpio y durante la atención respetaron su privacidad respectivamente, el 95% manifestaron que fueron atendidos a la hora indicada, y el 100% de los encuestados se sintieron satisfechos con la atención que recibieron. Concluyeron que para todas las preguntas se obtuvo un alto porcentaje de respuestas positivas, y en general más del 100% manifestaron el sentirse satisfechos con la atención que recibieron.¹⁷

2.2 Bases teóricas

¿Qué es la Transfusión Sanguínea?

La primera trasfusión fue conocida ente los años 1666 y 1667 con la sangre animal a humanos, en los años 80' ya se desarrolló la transfusión de humano a humano, pero en los años 90', Landsteiner describe el grupo ABO, en la cual inicia la época moderna de la transfusión, John Lundy desde 1933 hasta 1947, estableció los elementos y el primer banco de sangre, cuyo objetivo fue proveer de manera rápida la demanda de hemoderivados en los servicios de cirugía en la Clínica Mayo, desde entonces se determinó que el punto de corte para indicar una transfusión es el tener una hemoglobina menor de 10 g/dL o una pérdida sanguínea de más de 15% del volumen,¹⁸ entonces la transfusión sanguínea se puede definir como la

transferencia de sangre de una persona (donante) a otra (receptor), donde el objetivo de dicho proceso es tratar diversas condiciones que están asociadas a la morbimortalidad y que no pueden ser prevenidas o tratadas por otro medio, hay que enfatizar que la unidad de sangre donada es por la que se realiza la transfusión sanguínea, por ello, la persona donante es el primer y principal eslabón para llegar a la eficiencia del proceso.⁵ En muchas ocasiones cuando se indica la transfusión sanguínea, es con el objetivo de mejorar el transporte de oxígeno, ya que se debe de mejorar el transporte de oxígeno para que sea aprovechado por todos los tejidos.¹⁹

Donación de Sangre

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la transfusión sanguínea y de sus componentes ayuda a salvar millones de vidas cada año en todo el mundo, aumentando la calidad y esperanza de vida de los pacientes con enfermedades mortales, así como la realización de procedimientos médicos y quirúrgicos, el principal objetivo de la OMS es que en el año 2020 todos los países tengan suministro de sangre de donaciones voluntarias no remuneradas.²⁰

La donación de sangre debe ser un acto altruista, en la que no existen condiciones específicas para realizarlo, solo la conciencia de que alguien la necesita y las ganas de brindar 30 minutos de su tiempo para dicho acto,²¹ cuando una persona se acerca a un establecimiento para donar sangre es muy importante que este reciba la atención integral, lo que quiere decir que la persona recibirá un control general de su estado de salud y si se da el caso de que se encuentre alguna situación que necesita atención, será

derivado al servicio correspondiente para su orientación y atención. Para proceder con la donación se deben de seguir varios pasos, los cuales se deben de seguir por orden, ya que están establecidos para brindar la seguridad del donante y del receptor, estos pasos son:

- Recepción del donante. En la que se da toda la información al posible donador y se le solicita que lo revise de manera minuciosa.
- Admisión. En la que se ingresan los datos completos del posible donante y se corroboran.
- Entrevista personal pre-donación. En la que el profesional realiza las preguntas necesarias y procede a la valoración de la persona para saber si está en condiciones de ser donador.
- Control de signos clínicos. La valoración de la temperatura, la presión arterial y la hemoglobina del posible donador.
- Extracción de sangre propiamente dicha. Se da cuando la persona paso de manera correcta los pasos previos, y se procede a la extracción de sangre el cual dura 10 minutos.
- Autoexclusión. Se da después de haber realizado la donación.
- Control post donación. En la que se le brinda al donador un refrigerio y se observa que el donador se encuentre bien para que pueda retirarse y realizar sus actividades diarias.²²

Así como existen pasos específicos que son necesarios y obligatorios de seguir para la realización correcta de la donación de sangre, también existen recomendaciones específicas que se les realiza a los donantes las cuales son:

Antes de donar sangre:

- No estar en ayunas cuando se va a donar.
- Tomar líquidos antes de la donación
- Deben de pasar 2 horas como mínimo, después de haber comido algo contundente para proceder a la donación.
- No tener nada en la boca, ni masticar chicle en el momento de la donación.

Después de la donación:

- No fumar, no conducir y no tomar sol durante media hora después de la donación.
- No tomar bebidas alcohólicas.
- Beber abundante agua durante todo el día.
- No hacer deporte o actividad de alto impacto durante 4 horas post donación.
- No ir a la sauna o no bañarse en la bañera durante 4 horas post donación.
- Si se observa sangrado en el lugar del pinchazo levantar el brazo y presionar.
- Si hay sensación de debilidad o se siente mareado sentarse con la cabeza entre las rodillas.
- De continuar con el malestar, informar al personal encargado en el Banco de Sangre.
- Retirar el apósito luego de unas horas.²³

Tipos de donación de sangre según el tipo de donante

Existen 2 tipos de donación de sangre:

1. Donantes voluntarios y no remunerados. Estas personas donan su sangre de manera voluntaria y libre sin recibir pago alguno, su motivación es el ayudar a personas que lo necesiten sin tener algún beneficio personal, las principales razones por promover este tipo de donación son:
 - a. Tiene una baja incidencia de infecciones post-transfusionales y estos donantes al ir de manera voluntaria no ocultan información sobre alguna infección que puedan tener.
 - b. Este tipo de donantes están más predispuestos a donar de manera regular, por lo que se da el mantenimiento de la reserva de sangre.
 - c. En momentos de emergencia este tipo de donantes suelen ser los primeros en acudir al llamado por su predisposición a ayudar.

2. Donación por reposición. Es la persona que dona sangre solo cuando un familiar, amigo o conocido necesita la sangre para ser transfundido, este tipo de donación tiene desventajas como:
 - a. Por la presión de donar sangre, las personas que están donando pueden ocultar información importante, que alteren la seguridad de la transfusión.
 - b. Los familiares que no encuentran donantes voluntarios pueden recurrir a la donación remunerada y debido a la motivación monetaria el donante puede estar menos dispuesto a brindar información que pueda hacerlo no apta para la donación.

- c. La sangre administrada en la persona que lo necesita puede ser que no sea el tipo o cantidad que se ha donado, de esta manera se cubre de manera inadecuada las necesidades de sangre de la comunidad.⁵

Estrategias para fomentar la donación voluntaria de sangre

La capacitación desde hace décadas se ha realizado a través de cursos, talleres, capacitación en servicio y sesiones generales, ello ha permitido dar a conocer a población sobre la importancia de la donación y las estrategias a realizar para promover la donación de sangre de forma altruista, teniendo en cuenta los aspectos legales, médicos, socioculturales, religiosos y psicológicos de cada persona. La finalidad de realizar estas actividades consiste en informar, concientizar y sensibilizar sobre la importancia de la donación de sangre voluntaria,²⁴ para ello la persona que tenga la gran labor de captar nuevos donantes voluntarios deberían de conversar personalmente y brindarle la información cara a cara, ya que este acto es una experiencia muy personal, además se debe de ser entusiasta ya que este sentimiento es contagioso y será beneficioso para el potencial donante, mostrar seguridad en la información que se le está brindando y ya que el miedo a lo desconocido está siempre presente, el sentimiento de seguridad ayudara al posible donante a perder el miedo al acto.²⁵

Educación sobre la donación de sangre. Es necesario mitigar los temores sobre la donación, los cuales en su mayoría están basados en la percepción

de lo que les puede pasar si donan, por medio de una comunicación que les convenza de la seguridad que hay en la extracción de sangre.

Normas sociales. Si viene existen personas que donan sangre de manera altruista, también existen otras que lo realizan por obligación moral del ayudar a los demás.

Redes sociales. Se trata de lo que se dicen en las redes sociales como Facebook, Twitter, Tuenti sobre la necesidad de donaciones de sangre, estas pueden estar relacionadas con los esfuerzos de los bancos de sangre.

Características personales. Esto se refiere a los diferentes factores socio demográficos, como la edad, sexo y nivel educativo, por ejemplo las mujeres son las que menos donan ya que tienen menos reservas de hierro en comparación con los varones, además que no pueden donar cuando están gestando, siendo así las menos elegibles para el acto, sobre la edad se debe de tener entre 18 y 65 años, con un peso superior a 50 kg. Además de tener un buen estado de salud.

Experiencia personal. Se refiere a la experiencia que tuvieron los que hayan donado anteriormente, y en base a ello se da la posibilidad de convertirse en un donador regular, aquí intervienen factores como la calidad de atención que fue percibida por el donador y los efectos secundarios o adversos que puedo experimentar después de la donación, ya que si la experiencia fue positiva la posibilidad de volver será mayor, como se demostró en un estudio donde los donantes no quedaron conformes con la atención que recibieron y por ello dudan de su futuro regreso y de la posibilidad de ser donadores recurrentes.

Riesgos percibidos o miedos. Se ha demostrado que el riesgo que el donante percibe tiene una relación directa con el comportamiento de este, por lo que a mayor riesgo menor probabilidad de donar.

Actitudes. Es la inclinación favorable o no para actuar de una cierta manera, si la actitud del donador es positiva los miedos podrían superarse de manera fácil a diferencia que si la actitudes fuera negativa, como se demostró en un estudio en el cual se demostró la actitud indiferente hacia la donación altruista, con una variación en el género femenino, las cuales presentaron una mejor actitud frente a la donación.³

Donación de Sangre en el Perú

Estadísticamente en la actualidad solo el 0,5% de peruanos participan en campañas de donación de sangre, la cual no es suficiente para cubrir la demanda en pacientes que necesiten transfusión sanguínea en emergencias médicas, debido a ello es necesario Incentivar el aumento del número de donantes de sangre, ya que en el país se necesita 600 mil unidades de sangre como stock para cubrir las emergencias que se puedan presentar, pero en el año 2013 el Ministerio de Salud reporto que solo se recaudó 185 mil habiendo un déficit de 415 mil unidades, en comparación con el año 2012 que se recolecto 161 mil unidades, hubo un aumento en la colecta, pero que aún no es suficiente, se puede incluir al problema de la escasez de donaciones al centralismo que hay, ya que el 86% de la sangre recolectada en los Bancos de Sangre de Perú se obtienen solo en Lima, por ello en el año 2016 el Congreso de la Republica presenta un proyecto en el cual propone una norma (artículo 10 del Capítulo II de la Ley 27282, Ley de

Fomento de la Donación de Órganos y Tejido Humanos) que promueva incentivos con el fin de que las cifras de donantes aumenten, dentro de los incentivos que se proponen están:

- El ingreso gratuito a monumentos culturales o a museos nacionales.
- Ofrecer la entrega de resultados gratuitos de todos los exámenes realizados en la sangre donada en cada oportunidad de donación, teniendo en cuenta que estos resultados le permitirán conocer al donante sobre su estado de salud.
- Un beneficio de la donación es que permite una renovación o rejuvenecimiento de las células sanguíneas, por lo que se puede donar hasta 3 veces al año, por ello se establece hasta 2 días de licencia con goce de haber y 1 día sin goce de haber, además de considerar que el proceso de donación si bien es de solo horas, los trámites previos, colas de espera y papeleos, implican tomar buena parte del día, por lo que se estima que quien done se debe de tomar todo el día para esta actividad.²⁶

Escala SERVPERF

Es una escala que permite medir la calidad del servicio, es una de las más utilizadas en estudios de investigación para medir la calidad de atención en instituciones de salud, debe su nombre a la exclusiva atención que presenta a la valoración del desempeño (SERVice PERFormance) para la medida de la calidad de servicio.²⁷

Esta herramienta utiliza 22 ítems de la escala original Servqual y evalúa la calidad del servicio a través del puntaje de las percepciones y no lo hace a través de las expectativas de los usuarios.²⁸

La sustentación de esta herramienta está relacionada con los problemas de interpretación del concepto de expectativas, utilizando exclusivamente la percepción como una buena aproximación a la satisfacción del cliente.²⁹

2.3 Definición de términos básicos

- Actitud. Disposición de ánimo manifestada de algún modo.³⁰
- Altruismo. Diligencia en procurar el bien ajeno aun a costa del propio.³¹
- Calidad. Atributo o característica que distingue a personas, bienes y servicios.³²
- Calidad de la atención. Otorgar atención oportuna al usuario, conforme los conocimientos médicos y principios éticos vigentes, con satisfacción de las necesidades de salud y de las expectativas del usuario, del prestador de servicios y de la institución.³³
- Donación. Liberalidad de alguien que transmite gratuitamente algo que le pertenece a favor de otra persona que lo acepta.³⁴
- Sangre. Tejido líquido que recorre el organismo, por medio de los vasos sanguíneos, en la que transporta células y los elementos necesarios para las funciones vitales.³⁵
- Voluntario. Que se hace por espontánea voluntad y no por obligación o deber.³⁶

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Formulación de la hipótesis

Hipótesis de investigación (Hi): La calidad de atención se relaciona significativamente con la actitud hacia la donación a futuro en usuarios atendidos en el Banco de Sangre del Hospital Sergio E. Bernales 2017.

Hipótesis nula (Ho): La calidad de atención no se relaciona significativamente con la actitud hacia la donación a futuro en usuarios atendidos en el Banco de Sangre del Hospital Sergio E. Bernales 2017.

3.2 Variables y definiciones operacionales

Variable independiente

Calidad de atención

Variable dependiente

Actitud hacia la donación

Tabla 1. Operacionalización de variables

Variables	Definición	Tipo por la naturaleza	Indicador	Escala de medición	Categorías	Valores de las categorías	Medio de verificación
Variable independiente <i>Calidad de atención</i>	Se refiere a la satisfacción de las necesidades y expectativas que el usuario externo tiene sobre la atención de salud.	Cualitativa	Nivel de calidad según percepción del usuario.	Nominal	Buena Regular Mala	89 – 110 pts. 66 – 88 pts. 22 – 65 pts.	Cuestionario SERVPERF
Variable dependiente <i>Actitud hacia la donación</i>	Predisposición que guía el pensamiento, sentimiento y la acción de una persona hacia la donación de sangre.	Cualitativa	Tipo de actitud hacia la donación de sangre.	Nominal	Favorable Indiferente Desfavorable	61 – 75 pts. 45 – 60 pts. 15 – 44 pts.	Cuestionario de actitudes

Fuente: Elaboración propia

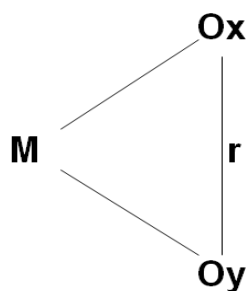
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

4.1 Diseño metodológico

El tipo y diseño de estudio se detallan a continuación:

- Investigación de tipo observacional, ya que no se manipulará deliberadamente las variables de estudio, solo se limitará a observar y luego analizar los datos.
- Estudio analítico, ya que se pretende buscar la relación entre dos variables, en este caso entre la calidad de atención y la actitud hacia la donación de sangre.
- Estudio prospectivo; ya que la planificación de la investigación es anterior a los hechos estudiados.
- Estudio de corte transversal, ya que los datos recolectados corresponden a un momento específico en el tiempo.

Además, es posible esquematizar el diseño de esta investigación como se muestra en la figura 2.



M: corresponde a la muestra de donantes.

Ox: corresponde a la observación de la variable calidad de atención

Oy: corresponde a la medición de la variable actitud del donante

r: es la presunta relación entre las variables de estudio

4.2 Diseño muestral

Universo

Usuarios atendidos en el Banco de Sangre del Hospital Sergio E. Bernales durante el año 2017.

Población de estudio

2880 usuarios atendidos en el Banco de Sangre del Hospital Sergio E. Bernales durante el año 2017.

Tamaño de la población de estudio

Según información del Banco de Sangre del Hospital Sergio E. Bernales cada día se presentan alrededor de 8 donantes al día, dado que el periodo de estudio será de un año la cantidad de donantes en este periodo es aproximadamente 2880. Este dato se tomará como referencia para calcular el tamaño de muestra.

Muestreo o selección de la muestra

Dado que se conoce el tamaño de la población objeto de estudio, para calcular el tamaño de muestra se utilizará la fórmula para población finita (o conocida) con un nivel de confianza del 95%, un error de precisión del 8% y una proporción esperada del 50% de usuarios con actitud favorable hacia la donación de sangre. La fórmula de aplicación es la siguiente:

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

Dónde:

Tamaño de Población: $N=2880$

Nivel de Confianza (95%): $Z_{\alpha}=1,96$

Proporción a favor: $p=0,5$

Proporción en contra: $q=0,5$

Error de precisión: $d=0,08$

Tamaño de la Muestra $n = 143$

Por lo tanto, la muestra estará conformada por 143 usuarios atendidos en el Banco de Sangre del Hospital Sergio E. Bernales durante el año 2017.

Tipo y técnica de muestreo

El tipo de muestreo corresponde al probabilístico, la técnica de muestreo será el sistemático. Dado que el periodo de recolección de datos será de 3 meses se tomará como referencia la cantidad poblacional en este periodo de tiempo ($N=720$), a partir de ello se encuestarán a los usuarios en orden de llegada al Banco de Sangre del Hospital Sergio E. Bernales, pero en intervalos de tamaño $k=N/n=720/143\approx 5$. Es decir, a los donantes que llegan al Banco de Sangre, se encuestará al primero ($i=1$), luego al sexto ($i+5=6$), luego al décimo primero ($6+5=11$), y así sucesivamente hasta completar el tamaño de muestra.

Criterios de selección

Criterios de inclusión

- Usuarios de ambos sexos.
- Usuarios en condición de donantes atendidos en el Banco de Sangre del Hospital Sergio E. Bernales.
- Usuarios que acepten participar en el estudio.

Criterios de exclusión

- Usuarios en condición de acompañantes.
- Usuarios que no firmen el consentimiento informado.

4.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica de recolección de datos será la encuesta, la misma que para Yuni y Urbano consiste en una técnica mediante la cual los sujetos brindan directamente información al investigador; razón por la que incluye a estas técnica en aquellas denominadas de reporte personal.³⁷ En esta investigación la encuesta será autoadministrada, anónima y tendrá un duración aproximada de 20 minutos.

Instrumento

Se administrarán dos instrumentos, uno para evaluar la calidad de atención y otros, para evaluar la actitud hacia la donación a futuro. Estos instrumentos se detallan a continuación:

Escala de calidad SERVPERF

Este instrumento también denominado SERVICE PERFORMANCE es una herramienta para valorar la calidad de servicios desarrollada bajo el modelo de Cronin y Taylor, quienes en 1992 desarrollaron una escala más concisa que otras para medir este mismo constructo. Así este instrumento mide la calidad de atención percibida únicamente mediante las percepciones de quienes son sujetos de determinado servicio y para ello hace uso de 22 ítems (reactivos o afirmaciones) referentes a las percepciones sobre el desempeño percibido. Estos ítems se encuentran distribuidos en 5 dimensiones:

- **Fiabilidad:** conformada por 5 ítems (1, 2, 3, 4 y 5) referidos a la capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.
- **Capacidad de respuesta:** conformada por 4 ítems (6, 7, 8 y 9) referidos a la disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.
- **Seguridad:** conformada por 4 ítems (10, 11, 12 y 13) referidos a la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.
- **Empatía:** conformada por 5 ítems (14, 15, 16, 17 y 18) referidos a la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.

- Aspectos tangibles: conformada por 4 ítems (19, 20, 21 y 22) referidos a los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución.

Es importante precisar cada uno de los 22 ítems que conforman esta escala contarán con opciones de respuesta de tipo Likert (“Totalmente insatisfecho”, “Insatisfecho”, “Medianamente satisfecho”, “Satisfecho” y “Totalmente satisfecho”). A las respuestas emitidas por los donantes se les asignará una puntuación entre 1 a 5, donde 1 corresponderá a una menor satisfacción y 5 a una mayor satisfacción. Luego se realizará la sumatoria de los puntajes individuales para obtener puntuaciones subtotales para cada dimensión; por último, la sumatoria de puntajes subtotales permitirá obtener una puntuación global de calidad percibida, la misma que será categorizada teniendo en cuenta los percentiles 50 y 75, como se muestra en la tabla 1.

Tabla 1. Categorización del nivel de la calidad de atención (SERVPERF)

Categorías	CALIDAD DE ATENCIÓN	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Tangibles
Mala (<P ₅₀)	22 – 65 pts.	5 – 14 pts.	4 – 11 pts.	4 – 11 pts.	5 – 14 pts.	4 – 11 pts.
Regular (P ₅₀ – P ₇₅)	66 – 88 pts.	15 – 20 pts.	12 – 16 pts.	12 – 16 pts.	15 – 20 pts.	12 – 16 pts.
Buena (>P ₇₅)	89 – 110 pts.	21 – 25 pts.	17 – 20 pts.	17 – 20 pts.	21 – 25 pts.	17 – 20 pts.

Escala de actitudes hacia la donación futura

Se construirá un instrumento que evaluará la predisposición personal del donante a actuar a favor o en contra de una donación en el futuro; para ello, se tomarán como referentes investigaciones previas afines al tema de estudio. El instrumento que prevé emplear en este estudio contará con un total de 15 ítems, cada uno de los cuales contará con opción de respuesta de tipo Likert (“Totalmente en desacuerdo”, “En desacuerdo”, “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo”, “De acuerdo”, y “Totalmente de acuerdo”). A estas

respuestas emitidas por lo donantes se les asignará una puntuación entre 1 y 5, según la direccionalidad de la pregunta; luego, se sumarán los puntajes individuales y se obtendrá un puntaje global que será categorizada considerando los percentiles 50 y 75, como se muestra en la tabla 2.

Tabla 2. Categorización de las actitudes hacia la donación futura

Categorías	Actitud hacia la donación
Favorable ($>P_{75}$)	61 – 75 pts.
Indiferente ($P_{50} - P_{75}$)	45 – 60 pts.
Desfavorable ($<P_{50}$)	15 – 44 pts.

Validez y confiabilidad

Escala de calidad SERVPERF: distintas investigaciones otorgan una alta validez para utilizar solo las percepciones, siendo este modelo llamado SERVPERF y que se utiliza en este estudio. Este instrumento ha sido empleado en diversas investigaciones dada sus excelentes propiedades psicométricas para evaluar la calidad de servicio, siendo evidencia de ello lo hallado por García y Díaz, quienes encontraron que este instrumento posee un alfa de Crombach de 0,927, y teniendo en cuenta que el mínimo aconsejable es 0,7, se puede afirmar que esta escala no solo es fiable sino también válida.³⁸

Escala de actitudes hacia la donación futura: dado que esta escala ha sido elaborada a propósito de esta investigación –antes de su aplicación– será sometida a un juicio de expertos para determinar su validez (anexo 3); asimismo, para verificar su confiabilidad se realizará una prueba piloto y a partir de lo obtenido se calculará el coeficiente Alfa de Crombach. Luego de

ello el instrumento se encontrará listo para su aplicación en la población de estudio.

4.4 Procesamiento y análisis de la información

Procesamiento

Tras la aplicación de los cuestionarios, con los datos recolectados se creará una base de datos en el programa estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 23 en español. Se realizará el proceso de control de calidad de registro de datos mediante la consistenciación y depuración. Terminado lo anterior, se procederá a realizar el análisis descriptivo e inferencial que se detalla a continuación.

Análisis descriptivo

Este análisis consistirá en describir las variables cualitativas y cuantitativas del estudio. Para ello se calcularán las frecuencias absolutas y relativas del sexo, nivel de instrucción, ocupación, estado civil, tipo de donación y donación previa de las unidades de estudio, además se calcularán las medidas de tendencia central promedio y de dispersión (desviación estándar) de la edad de los donantes. Para la presentación de los resultados se elaborarán tablas simples de frecuencias, acompañados de gráficos estadísticos.

Análisis inferencial

El análisis inferencial consistirá en evaluar la presunta relación entre la calidad de atención con la actitud hacia la donación a futuro de los usuarios

atendidos en el Banco de Sangre del Hospital Sergio E. Bernales, para ello se utilizará la prueba Chi cuadrado con un nivel de significancia del 5%. Se rechazará la hipótesis nula a un valor $p < 0,05$, es decir, resultará significativo y se aceptará la hipótesis del investigador. Para la presentación de los resultados se elaborarán tablas de doble entrada, acompañados de gráficos estadísticos (en caso sea necesario).

4.5 Aspectos éticos

El estudio es de carácter prospectivo, esto quiere decir que implica la participación directa de los usuarios externos del Banco de Sangre del Hospital Sergio E. Bernales; en este sentido, previo a la ejecución del estudio se discutirán los objetivos con el participante y solicitará la firma del consentimiento informado. Cabe señalar que se respetaran los principios bioéticos para investigaciones en seres humanos; por ello la investigadora resguardará la confidencialidad de la información al no consignar los nombres o apellidos de los usuarios para evitar su identificación. Finalmente, ante una eventual publicación del estudio, se resguardará la información obtenida; ya que nadie ajeno al estudio tendrá acceso a ella.

CRONOGRAMA

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES	2017						
	1	2	3	4	5	6	7
Revisión bibliográfica y elaboración del proyecto	X						
Revisión del proyecto y presentación ante autoridades	X						
Revisión de instrumentos	X						
Reproducción de los instrumentos		X					
Preparación del material de trabajo		X					
Selección de la muestra		X					
Recolección de datos			X	X	X		
Control de calidad de datos						X	
Tabulación de datos						X	
Codificación y preparación de datos para análisis						X	
Análisis e interpretación						X	
Redacción informe final							X
Impresión del informe final							X

FUENTES DE INFORMACIÓN

1. Ochoa M, Rodríguez L, Aldao M, León O, Mosquera M. Potencial de donantes de sangre en un consultorio. Rev. Ciencias Médicas. 2014; 18(1):76-85
2. Girardo C. La donación voluntaria de sangre: motivaciones de sus donadores. Memorias. Congreso de Investigación sobre el Tercer Sector. 2016
3. Echevarría C, Aguirre M. Modelo de comportamiento de los donantes de sangre y estrategias de marketing para retenerles y atraerles. Rev. Latino-Am. Enfermagem. 2014;22(3):467-75
4. López A, Alfaro L, Juárez V. Razones por las que las personas donan o no donan sangre en Guatemala. Revista. Asociación de Medicina Interna de Guatemala. 2015; 19(3): 27-36
5. Aguirre S, Bazzani A, Casciati M, Fernández M, Fojgiel S, Nashiro M, *et al.*, La problemática de la donación de sangre voluntaria no remunerada. Evid Act Pract Ambul.2013; 16(1): 2-4.
6. Pedraza J. Calidad en la atención al donante de sangre y su impacto en la captación de unidades. (Tesis de posgrado). Universidad Militar Nueva Granda. Colombia, 2014
7. Muñoz R. Conocimientos y actitudes sobre la donación de sangre en adolescentes de Jaén (España). Revista Colombiana de Enfermería. 2014; 9(9): 71-76
8. Paredes J. Conocimientos, actitudes y prácticas 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. (Tesis de titulación). Universidad Nacional de Ucayali. Perú, 2016
9. Ministerio de Salud. "Dona sangre, ¡Salva vidas!": Situación actual. (Internet). Lima, Perú. (Acceso: 16 de septiembre de 2016). Recuperado de: <https://goo.gl/rCnLRt>
 10. Rivera J, Arellano R, Molero V. Conducta del consumidor. 2ª ed. España: ESIC Editorial. 2009, p.136.
 11. Charry L, Perdomo L, Cedeño Y. Conocimientos, actitudes y prácticas sobre donación de sangre, personal de salud. Palermo, Huila, 2013. (Tesis de titulación). Universidad Surcolombiana. Colombia, 2013
 12. Warfel R, Francia C, Francia J. Application of implicit attitude measures to the blood donation context. *Transfusión*. 2012; 52 (2): 356-65
 13. Cardona J. Conocimientos, actitudes y prácticas sobre la donación de sangre en estudiantes universitarios. *MEDICINA U.P.B.* 2011; 30(2): 121-131
 14. Maldonado M, Núñez C, Vásquez M, Toro C. Instrumento para medir la calidad de atención en donantes de sangre que acuden a colectas móviles. *Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia* 2011;27(3):321-332
 15. Castillo D, Gutiérrez A. 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 titulación). Pontificia Universidad Javeriana. Colombia, 2009

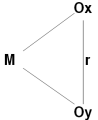
16. Vázquez M, Ibarra P, Maldonado M. Conocimientos y actitudes hacia la donación de sangre en una población universitaria de Chile. Rev Panam Salud Pública. 2007;22(5):323–8.
17. Hospital Santa Rosa. Informe de encuesta de satisfacción para usuarios de servicio de Banco de Sangre del Hospital Santa Rosa. Oficina de Gestión de la Calidad del HSR. 2015
18. Pliego C, Flores G. Evolución de la transfusión sanguínea. Revista de la Facultad de Medicina de la UNAM. 2012. 55(1): 35-42
19. Ministerio de Salud Pública del Ecuador. Transfusión de sangre y sus componentes. Guía de Práctica Clínica. Dirección Nacional de Normatización. 2013
20. Secretaría de Salud de México. Tu sangre + Altruismo = Vida. MexicoSano. 2015; 3(2): 1-2 Disponible en: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/47749/Donacion_de_sangre.pdf
21. Ministerio de salud. Presidencia de la Nación de Argentina. La importancia de donar sangre. Dirección de sangre y hemoderivados. 2011 Disponible en: http://www.salud.gob.ar/disah/index.php?view=article&id=307%3Ala-importancia-de-donar&format=pdf&option=com_content&Itemid=38
22. Ministerio de Salud. Presidencia de la Nación de Argentina. Boletín Virtual. Donar Sangre Salva Vidas. Dirección ciudades, municipios y comunidades saludables 2016; 3(11): 1-11
23. Donantes de Sangre Zaragoza. 50 Aniversario 1964-2015. Maquetación. 2015: 1-28

24. Pichardo M, Malagón A. Estrategias en el reclutamiento de donadores de sangre voluntarios en el Banco Central de Sangre Centro Médico Nacional “La Raza” del Instituto Mexicano del Seguro Social. Rev Mex Med Tran. 2011; 4(2): 105-110
25. New York Blood Center. Técnicas para el reclutamiento de donantes de sangre. New York Blood Center. 2011
26. Congreso de la República del Perú. Proyecto de Ley N°226/2016-CR. Proyecto de Ley de Incentivos para la Donación de Sangre. 2016
27. Alcaldía Municipal Ibagué. Manual de evaluación a la metodología de medición de las satisfacciones al ciudadano. PISAMI. 2015
28. Duque O, Edison J, Chaparro P. Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama. Criterio Libre, 2012; 10(16): 159-192
29. Ibarra L, Casas E. Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio. Contaduría y Administración. 2015; 60 (1): 229-260
30. Diccionario de la Real Academia Española. Actitud. 23° Edición. 2014. Disponible en: <http://dle.rae.es/?id=0cWXkpX>
31. Diccionario de la Real Academia Española. Altruismo. 23° Edición. 2014. Disponible en: <http://dle.rae.es/?id=28D9npK>
32. Coronado R, Cruz E, Macías Arellano A, Nava T. El contexto actual de la calidad en salud y sus indicadores. Rev Mex Med Fis Rehab 2013;25(1):26-33

33. González L, Gallardo E. Calidad de la atención médica: la diferencia entre la vida o la muerte. Revista Digital Universitaria. 2012; 13(8): 1067-6079
34. Diccionario de la Real Academia Española. Donación. 23º Edición. 2014. Disponible en: <http://dle.rae.es/?id=E7oF9KZ>
35. Ministerio de Salud de Salud, Presidencia de la Nación Argentina. ¿Qué es la sangre?. Dirección de sangre y hemoderivados. 2011. Disponible en: http://www.salud.gob.ar/disahe/index.php?view=article&id=315%3Aique-es-la-sangre&format=pdf&option=com_content&Itemid=39
36. Diccionario de la Real Academia Española. Voluntario. 23º Edición. 2014. Disponible en: <http://dle.rae.es/?id=c2k2usd>
37. Yuni J, Alberto C. Técnicas para investigar. Recursos metodológicos para la investigación de proyectos de investigación. 1ª ed. (Vol. 2). Argentina: Editorial Brujas. 2014.
38. García J, Díaz R. Comparativa entre distintos sistemas de mediación de calidad de servicio. Esic Market. 2008; 130: 57-97.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título de la investigación	Pregunta de investigación	Objetivos	Hipótesis	Tipo y diseño	Población de estudio y procesamiento de datos	Instrumento de recolección de datos
<p>Calidad de atención y su relación con la actitud hacia la donación a futuro en usuarios atendidos Banco de Sangre del Hospital Sergio E. Bernales 2017</p>	<p>Pregunta general: ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la actitud hacia la donación a futuro en usuarios atendidos en el Banco de Sangre del Hospital Sergio E. Bernales 2017?</p> <p>Preguntas específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación entre la fiabilidad y la actitud hacia la donación a futuro en usuarios atendidos en el Banco de Sangre del Hospital Sergio E. Bernales 2017? • ¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y la actitud hacia la donación a futuro en usuarios atendidos en el Banco de Sangre del Hospital Sergio E. Bernales 2017? • ¿Cuál es la relación entre la seguridad y la actitud hacia la donación a futuro en usuarios atendidos en el Banco de Sangre del Hospital Sergio E. Bernales 2017? • ¿Cuál es la relación entre la empatía y la actitud hacia la donación a futuro en usuarios atendidos en el Banco de Sangre del Hospital Sergio E. Bernales 2017? 	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre la calidad de atención y la actitud hacia la donación a futuro en usuarios atendidos en el Banco de Sangre del Hospital Sergio E. Bernales 2017.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación entre la fiabilidad y la actitud hacia la donación a futuro en usuarios atendidos en el Banco de Sangre del Hospital Sergio E. Bernales 2017. • Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la actitud hacia la donación a futuro en usuarios atendidos en el Banco de Sangre del Hospital Sergio E. Bernales 2017. • Determinar la relación entre la seguridad y la actitud hacia la donación a futuro en usuarios atendidos en el Banco de Sangre del Hospital Sergio E. Bernales 2017. • Determinar la relación entre la empatía y la actitud hacia la donación a futuro en usuarios atendidos en el Banco de Sangre del Hospital Sergio E. Bernales 2017. 	<p>Hipótesis de investigación (Hi): La calidad de atención se relaciona significativamente con la actitud hacia la donación a futuro en usuarios atendidos en el Banco de Sangre del Hospital Sergio E. Bernales 2017.</p> <p>Hipótesis nula (Ho): La calidad de atención no se relaciona significativamente con la actitud hacia la donación a futuro en usuarios atendidos en el Banco de Sangre del Hospital Sergio E.</p>	<p>Tipo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Observacional, ya que no se manipulara deliberadamente las variables de estudio, solo se limitará a observar y luego analizar los datos. • Analítico, ya que se pretende buscar la relación entre dos variables, en este caso entre la calidad de atención y la actitud hacia la donación de sangre. • Prospectivo, ya que la planificación de la investigación es anterior a los hechos estudiados. • Transversal, ya que los datos recolectados corresponden a un momento específico en el tiempo. <p>Diseño:</p>  <p>M: corresponde a la muestra de donantes. Ox: corresponde a la observación de la variable calidad de atención Oy: corresponde a la medición de la variables actitud del donante</p>	<p>Población: 2880 usuarios atendidos en el Banco de Sangre del Hospital Sergio E. Bernales durante el año 2017.</p> <p>Muestra: 143 usuarios atendidos en el Banco de Sangre del Hospital Sergio E. Bernales durante el año 2017.</p> <p>Técnicas de recolección de datos: La técnica será la encuesta.</p> <p>Plan de análisis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estadística descriptiva • Estadística inferencial 	<p>Los instrumentos serán dos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Escala de calidad SERVPERF • Escala de actitudes hacia la donación futura

	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación entre los aspectos tangibles y la actitud hacia la donación a futuro en usuarios atendidos en el Banco de Sangre del Hospital Sergio E. Bernales 2017? 	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación entre los aspectos tangibles y la actitud hacia la donación a futuro en usuarios atendidos en el Banco de Sangre del Hospital Sergio E. Bernales 2017. 	Bernales 2017.	r: es la presunta relación entre las variables de estudio		
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------	-----------------------------------------------------------	--	--

Anexo 2. Instrumento de recolección



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

Calidad de atención y su relación con la actitud hacia la donación a futuro en usuarios atendidos Banco de Sangre del Hospital Sergio E. Bernales 2017

Fecha: ____/____/____

Nº: _____

1. Características clínico-epidemiológicas:

- Edad: _____ años
- Sexo: Femenino () Masculino ()
- Nivel de instrucción: Sin estudios () Primaria () Secundaria () Superior ()
- Ocupación: _____
- Esto civil: Casado/a () Soltero/a () Conviviente () Divorciado/a ()
Viudo/a ()
- Tipo de donante: Reposición () Voluntario ()
- Donaciones previas: Si () No ()

2. Calidad de atención (SERVPERF)

Marque con una "X" en los recuadros la importancia que Ud. otorga a ciertos aspectos de la atención en el Banco de Sangre del Hospital Sergio E. Bernales. Considere TI: "totalmente insatisfecho", I: "insatisfecho", MS: "medianamente satisfecho", S: "satisfecho", y TS: "totalmente satisfecho".

ID		TI	I	MS	S	TS
1	Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas					
2	Para donar se le atendió en orden y respetando el orden de llegada					
3	Su atención se realizó según los tiempos que dijeron le atenderían en el banco de sangre					
4	Cuando usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo					
5	Obtener algún turno como postulante donar le fue fácil y accesible					
6	La atención en el área de registro de datos del banco de sangre fue rápida					
7	La atención en el área de toma de muestras de sangre fue rápida					
8	El tiempo que usted esperó para ser atendido en la sala de extracción de sangre fue corto					
9	Cuando usted presentó algún problema (mareos, náuseas, vómitos, etc.) durante la donación o dificultad se resolvió inmediatamente					
10	Durante su atención en el área de extracción de sangre se respetó su privacidad					
11	Para que donara le realizaron un examen completo y minucioso					
12	El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre la donación de sangre					
13	El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza para donar					
14	El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia					
15	El profesional de salud con que se entrevistó le trató con amabilidad, respeto y paciencia					
16	El personal de admisión de postulante le trató con amabilidad, respeto y paciencia					
17	Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre la donación o resultados de sus exámenes					
18	Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre los posibles efectos adversos que pudieran ocurrir durante la donación					
19	Los carteles, letreros o flechas que hay en el banco de sangre fueron adecuados para orientar a los donantes					
20	El consultorio y la sala de espera para la donación se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad					
21	El banco de sangre contó con baños limpios para los donantes					
22	El área de extracción de sangre donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención					

3. Actitud hacia la donación de sangre

A continuación se presentan proposiciones con 5 criterios de respuesta, coloca una X en el casillero que corresponda a tu opinión.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en Desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
TD	DE	E	D	TA

Ítems	TD	DE	E	D	TA
1. La donación de sangre es un acto solidario y altruista.					
2. La donación de sangre atenta contra el derecho de la persona.					
3. La decisión de donar sangre es personal.					
4. Los programas de donación de sangre benefician solo a los receptores de sangre.					
5. Consideraría donar sangre a pesar que mi religión lo prohíbe					
6. Rechazo la donación de sangre por miedo a la inyección de una aguja.					
7. Considero que es necesario la donación de sangre voluntaria en mi país					
8. Creo que es necesario conocer mi tipo sanguíneo para realizar donaciones a futuro					
9. Al donar sangre uno puede contagiarse de alguna enfermedad.					
10. Buscaría la forma de persuadir a un familiar que no esté a favor de la donación de sangre.					
11. Al donar sangre uno puede ganar peso o volverse anémico.					
12. Colocar en el DNI la aceptación de donar sangre, no es necesario.					
13. Consideraría donar sangre solo cuando un familiar lo necesita.					
14. Para tomar la decisión de donar sangre se requiere la aprobación de los familiares y amistades					
15. Volvería a donar sangre en un futuro.					

Puntaje de respuesta del cuestionario de actitudes

Ítems	TD	DE	E	D	TA
1. La donación de sangre es un acto solidario y altruista.	1	2	3	4	5
2. La donación de sangre atenta contra el derecho de la persona.	5	4	3	2	1
3. La decisión de donar sangre es personal.	1	2	3	4	5
4. Los programas de donación de sangre benefician solo a los receptores de sangre.	5	4	3	2	1
5. Consideraría donar sangre a pesar que mi religión lo prohíbe	1	2	3	4	5
6. Rechazo la donación de sangre por miedo a la inyección de una aguja.	5	4	3	2	1
7. Considero que es necesario la donación de sangre voluntaria en mi país	1	2	3	4	5
8. Creo que es necesario conocer mi tipo sanguíneo para realizar donaciones a futuro	1	2	3	4	5
9. Al donar sangre uno puede contagiarse de alguna enfermedad.	5	4	3	2	1
10. Buscaría la forma de persuadir a un familiar que no esté a favor de la donación de sangre.	1	2	3	4	5
11. Al donar sangre uno puede ganar peso o volverse anémico.	5	4	3	2	1
12. Colocar en el DNI la aceptación de donar sangre, no es necesario.	5	4	3	2	1
13. Consideraría donar sangre solo cuando un familiar lo necesita.	5	4	3	2	1
14. Para tomar la decisión de donar sangre se requiere la aprobación de los familiares y amistades	5	4	3	2	1
15. Volvería a donar sangre en un futuro.	1	2	3	4	5

Anexo 3. Consentimiento informado

“Calidad de atención y su relación con la actitud hacia la donación a futuro en usuarios atendidos Banco de Sangre del Hospital Sergio E. Bernales 2017”

Propósito del Estudio: Lo estamos invitando a participar en un estudio con la finalidad de conocer si la calidad de atención se relaciona con la actitud hacia la donación a futuro en usuarios atendidos en el Banco de Sangre del Hospital Sergio E. Bernales 2017. Más allá de este propósito, se obtendrá un conocimiento válido para plantear acciones de mejora en la institución de estudio.

Procedimientos: Si usted acepta participar en este estudio se le entregará un cuestionario que le tomará aproximadamente 25 minutos en ser llenado y será realizado en las instalaciones del banco de sangre del Hospital Sergio E. Bernales.

Riesgos y Beneficios: No existirá riesgo alguno respecto a su participación en esta investigación, pues solo se le pedirá llenar un cuestionario con una serie de preguntas. Asimismo, su participación no producirá beneficio alguno, ni remuneración y/o pago de ningún tipo.

Confidencialidad: No se divulgará su identidad en ninguna etapa de la investigación, pues toda la información que Ud. brinde será usada solo con fines estrictos de estudio. En caso este estudio fuese publicado se seguirá salvaguardando su confidencialidad, ya que no se le pedirá en ningún momento sus nombres ni apellidos.

Se pone en conocimiento que Ud. puede decidir retirarse de este estudio en cualquier momento, sin perjuicio alguno. Si tiene alguna duda adicional comunicarse con la Dra. Cinthia Paulina Tacsá Pascual al celular 999942344.

Acepto voluntariamente participar en este estudio luego de haber discutido los objetivos y procedimientos de la investigación con el investigador responsable.

Participante

Fecha

Investigador

Fecha