



FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
SECCIÓN DE POSGRADO

**SATISFACCIÓN EN DONANTES DE SANGRE
HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA 2018**

PRESENTADA POR

KATHY NELLY GUTIERREZ FERNANDEZ

ASESORA

ROSA ANGÉLICA GARCÍA LARA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN
PATOLOGÍA CLÍNICA

LIMA – PERÚ

2018



**Reconocimiento
CC BY**

La autora permite a otros distribuir, mezclar, ajustar y construir a partir de esta obra, incluso con fines comerciales, siempre que sea reconocida la autoría de la creación original.

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

SECCIÓN DE POSGRADO

**SATISFACCIÓN EN DONANTES DE SANGRE
HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA 2018**

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN
PATOLOGÍA CLÍNICA**

PRESENTADO POR

KATHY NELLY GUTIERREZ FERNANDEZ

ASESOR

MTRA. ROSA ANGÉLICA GARCÍA LARA

LIMA, PERÚ

2018

ÍNDICE

	Pág.
Portada	i
Índice	ii
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1 Descripción de la situación problemática	1
1.2 Formulación del problema	3
1.3 Objetivos	3
1.3.1 Objetivo general	3
1.3.2 Objetivos específicos	3
1.4 Justificación	4
1.4.1. Importancia	4
1.4.2. Viabilidad	4
1.5 Limitaciones	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	7
2.1 Antecedentes	7
2.2 Bases teóricas	16
2.3 Definición de términos básicos	22
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES	23
3.1 Formulación de la hipótesis	23
3.2 Variables y su operacionalización	24
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA	25
4.1 Diseño metodológico	25
4.2 Diseño muestral	25
4.3 Procedimientos de recolección de datos	25
4.4 Procesamiento y análisis de datos	25
4.5 Aspectos éticos	25
CRONOGRAMA	26
FUENTES DE INFORMACIÓN	27
ANEXOS	33
1. Matriz de consistencia	33
2. Instrumentos de recolección de datos	34
3. Consentimiento informado	37

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la situación problemática

Existe desconocimiento acerca de la satisfacción de los donantes durante su permanencia en los bancos de sangre, ya que durante el proceso puede observar o experimentar una serie de eventos que podrían ser calificados desde muy satisfecho hasta sumamente insatisfecho. Esta podría ser la causa de la decisión del donante de volver o no volver a donar sangre. Si se presume que los donantes quedaron sumamente insatisfechos, podrían comunicar a otras personas comentarios desfavorables, lo que afectaría la donación, pues los usuarios podrían tener un concepto negativo.

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 podemos fidelizarlo y conseguir un donante consecuente que acuda periódicamente a donar, y así brindar sangre segura.

En el mundo, se han realizado una serie de estudios al respecto como el de ShengAque, quien encontró una serie de factores sociodemográficos que afectaban el proceso de donación desde el conocimiento de las mismas por parte del donante y revela que mientras mayor sea el conocimiento del donante acerca de los beneficios de su donación, se encontrará con mayor disposición para regresar a donar nuevamente. Da Silva G encontró, en un estudio realizado en Florianópolis, sur de Brasil, que la mayor parte de la población de donantes que decidía volverse donantes consecuentes eran los jóvenes de 18 a 25 años, en contraste con las personas donantes de mayor edad.¹ Zago encontró que mayor era la predisposición a volver a donar en las personas que tenían más conocimiento acerca de salud y de un nivel económico mayor.²

En el Perú, el porcentaje de donación voluntaria de sangre es de 5% aproximadamente, según fuentes del Programa Nacional de Hemoterapia y Bancos de Sangre (PRONAHEBAS) y el porcentaje nacional de donantes consecuentes o reiterativos es de menos de 1%, lo que representa todo un reto para nuestra realidad nacional.³ No existen estudios publicados acerca de la satisfacción del donante con la atención recibida durante su proceso de donación y la intención de volver a donar en un plazo corto.

Actualmente, el Hospital Nacional Arzobispo Loayza recibe un promedio de 12 000 donaciones efectivas al año, de los cuales el 5% corresponden a

donantes voluntarios. Este es un porcentaje deficiente para la demanda requerida por los diferentes servicios de nuestro hospital, por lo que es necesario fomentar en nuestra población la cultura de donación. Hasta el momento, no se conoce la apreciación que tienen nuestros donantes, no se sabe si quedan satisfechos o insatisfechos con la atención recibida durante su permanencia en las instalaciones del banco de sangre, se desconoce si la decisión de los donantes de volver o no a donar está influenciada por la impresión que se llevan del acto de donar; por lo tanto, es vital conocer estos aspectos para promover estrategias que motiven a las personas a realizar este acto de altruismo.

1.2 Formulación del problema

¿Cuál es el grado de satisfacción en donantes de sangre atendidos en el Banco de Sangre del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2018?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Determinar el grado de satisfacción en donantes de sangre atendidos en el Banco de Sangre del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2018.

1.3.2 Objetivos específicos

Establecer si los donantes de sangre, según sexo, edad, quedan satisfechos o insatisfechos con el proceso de donación en el Banco de Sangre del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.

Identificar la experiencia que tuvieron los donantes efectivos de sangre, percepción de la calidad de la atención, comodidad, tiempo de espera, horarios.

Determinar la percepción de la satisfacción con respecto a la venopuntura.

Identifica si hay intención de volver a donar.

1.4 Justificación

1.4.1. Importancia

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, hemocomponente, 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 la 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.

1.4.2. Viabilidad

La investigación propuesta es viable desde el punto de vista económico financiero, pues solo se necesita revisar registros del Servicio de Banco de Sangre y aplicar el instrumento de medición que será una ficha de encuesta. En cuanto a los recursos humanos bastará con el investigador para la recolección de datos y el procesamiento de los mismos; el acceso institucional está permitido y no hay conflictos de interés.

1.5 Limitaciones

Debido a que en el Perú, la donación voluntaria es muy baja, se tomará como muestra a donantes de sangre por reposición.

El enfoque de la investigación es cualitativo; por lo tanto, no se puede generalizar a todos los bancos de sangre del país.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

En el año 2012, Martin J y Beerli A realizaron un estudio, en el que plantean un modelo que explica la recomendación de donar sangre a amigos y familiares por parte de los donantes actuales. En este modelo se plantean como antecedentes directos la satisfacción y la intención de volver a donar, y como antecedentes indirectos la calidad percibida en el desarrollo de donación y la persistencia de inhibidores. Obtienen como resultado que la calidad percibida influye positivamente en la satisfacción, pero negativamente de la persistencia de inhibidores internos y externos; finalmente, la sugerencia de donar depende de la satisfacción del donante y de su intención de volverlo a hacer, siendo este último el factor que tiene más influencia. Al mismo tiempo contrastaron que el ejemplo no varía en función de que se trate de una persona que dona de nuevo o un repetidor.⁷

Cruz H *et al.*, en el año 2012, publicaron un estudio que tuvo por objetivo establecer los principales motivos para la donación altruista de sangre, se diseñó un estudio transversal descriptivo a 500 adultos (28,8 +/- 10,4 años), de los cuales 58% fueron mujeres, mediante una encuesta. El resultado que los principales motivos de las personas donantes fueron la promoción de la donación y salvar vidas. También concluyeron que las personas de 25 años o más donan sangre en mayor proporción para salvar vidas; mientras tanto, los menores de 25 años lo hacen básicamente como hábito saludable.⁹

En el año 2012, Kasraian *et al.* estudiaron las actitudes de los donantes de sangre hacia los incentivos para donar y encontró que la mayoría de donantes (85%) realiza una donación de sangre por razones altruistas. Y que muchos de los donantes (74,7%) no deseaban recibir incentivos y esta población se encontraba dentro de aquellos que habían donado por razones altruistas. No hubo interés monetario en el convencimiento de donantes jóvenes, casados, donantes por primera vez y aquellos con un historial de más de cinco donaciones.¹³

Zito *et al.*, en el año 2012, investigaron motivaciones, obstáculos y posibles estrategias de reclutamiento para donación de sangre en 3050 estudiantes de 11 escuelas de secundaria de la región de Lombardía en Italia, estudiantes con edades entre 13 y 21 años, de los cuales el 47,7% fueron varones y el 52,3% fueron mujeres. En esta investigación, se realizó un cuestionario compuesto de 14 ítems donde se señalaban motivaciones y obstáculos para donar sangre y las estrategias de reclutamiento en adolescentes, el conocimiento acerca del mundo de la donación de sangre y la información sociodemográfica. Los resultados dieron información interesante, sobre la cual se podría construir hipótesis sobre sus objetivos preestablecidos, incluyendo la importancia de la participación activa de los adolescentes, enfatizando el importante papel de la escuela y dando a ellos la oportunidad de conocer con un experto en donación de sangre.¹⁶

En el año 2013, Martín J realizó una investigación sobre la intención de donación de sangre a través de un modelo de regresión múltiple, realizado a

una muestra de 1015 individuos, donde analizó la influencia sobre la intencionalidad de las motivaciones, de los frenos psicológicos, de los incentivos y de los facilitadores, así como la experiencia pasada de un individuo como donante, obteniendo como resultado que las motivaciones y los frenos son los dos factores de mayor poder explicativo de la intención de donar, además existen diferencias entre los donantes y no donantes en términos de género y edad, estando caracterizado el donante por ser hombre con una edad inferior a 32 años; los donantes presentan un nivel de motivación mayor que los no donantes; tal es así que sugiere en su estudio mejorar la retención de los donantes para mantener el sistema de donación a través de una comunicación personal y frecuente.⁵

Cruz H *et al.*, en el año 2013, publicó un estudio relacionado a los aspectos socioculturales que intervienen con la donación voluntaria de sangre explicados por promotores de la donación de sangre. Este fue un estudio de tipo transversal a través de la ejecución de una encuesta a 52 promotores de la Fundación Hematológica Colombiana, se les pidió que según sus experiencias clasificaran según género de la población los aspectos socioculturales que fueron evaluados; se obtuvieron como resultado que en la distribución de supuestos sociales descritos por ellos fue: miedo a las agujas fue predominante en el género masculino, mientras que para el género femenino fue aumento o pérdida de peso, los aspectos que motivan a las personas a la donación fue colaboración y altruismo. La conclusión para este estudio fue que en los motivos para efectuar la donación se encontró que los promotores describen

que el sexo femenino realiza la donación por compromiso social, mientras que el sexo masculino lo hacen por beneficio propio.⁶

En el año 2013, Karacan *et al.* publicaron un estudio acerca de los donantes de sangre y los factores que influyen en la decisión de donar sangre y la muestra fue una población turca, se concluyó que la motivación para donar sangre no sólo se relaciona con un alto grado de razones altruistas sino que es también una combinación de algunos motivos muy particulares. Adicionalmente, los sentimientos de empatía o altruismo pueden tener menor fuerza en el momento de tomar la decisión de ayudar, pues existen otros factores que tiene una influencia mayor en las decisiones de ayudar.¹⁵

Weidmann *et al.*, en el año 2013, realizaron un estudio para medir la satisfacción del donante con un nuevo cuestionario de donantes de sangre y la intención del donante de regresar para obtener más donaciones en una población alemana, se encuestaron 6600 donantes que calificaran su satisfacción con cuatro aspectos diferentes de la encuesta, los resultados fueron que 72,7% estaban satisfechos con la encuesta; sin embargo, el 39,5% de los donantes estaban insatisfechos con las preguntas sobre comportamiento de riesgo sexual. La satisfacción más baja fue para donantes experimentados y donantes de pequeños bancos de sangre. Entre los donantes más experimentados, se hizo evidente una asociación significativa entre la satisfacción y la intención de regresar.²¹

En el año 2013, Timothy *et al.* realizaron una revisión sistemática y metanálisis de antecedentes de comportamiento e intenciones de donación de sangre. Sintetizó 24 estudios predictivos de correlación del comportamiento de donación y 37 estudios de intenciones de donación. Para las intenciones de donación, se observaron fuertes asociaciones positivas para la norma moral personal, la norma subjetiva, la satisfacción y la calidad del servicio. Este estudio concluyó que es importante mejorar las actitudes de los donantes hacia la donación y desarrollar su control conductual percibido y la autoeficacia para donar, además minimizar el riesgo de reacciones adversas y promulgar políticas de reingreso para donantes temporalmente diferidos ayudaría a la intención de una futura donación.²²

France *et al.*, en el año 2013, publicaron un estudio que determinar si la ansiedad del donante, el dolor de la aguja y las reacciones sincopales se combinan con el retorno de donantes, realizaron el estudio a 421 donantes de primera y segunda vez reclutados. Los resultados arrojaron que la ansiedad tiene un papel influyente en el donante y su retención. Primero la ansiedad ejerció una influencia negativa directa sobre la intención de la donación y de la donación repetida. En segundo lugar, la ansiedad aumentó la probabilidad de dolor con la aguja lo que afectó adversamente en la satisfacción de la donación y la posterior donación. Y, finalmente, la ansiedad se asoció con las reacciones sincopales a través de su impacto en el dolor de la aguja, lo que también contribuyó a disminuir la intención de una futura donación.²³

En el año 2014, Wevers *et al.* realizaron un estudio para observar el comportamiento de retorno de donantes de sangre ocasionales y habituales, aplicaron un cuestionario para evaluar teoría del comportamiento planificado, identidad propia y variables organizativas. Las variables organizativas contenían satisfacción percibida con el banco de sangre y presión del banco de sangre para donar. Los resultados mostraron que, para todos los donantes, se asoció positivamente con el comportamiento de retorno, las estimaciones puntuales de autoeficacia, identidad propia y satisfacción percibida son elevadas para los donantes habituales, pero no alcanzan significación.²⁰

Echevarría A, en el año 2014, analizó y propuso un modelo teórico que describe las decisiones de las personas que donan sangre para colaborar con el personal que trabaja en los Bancos de Sangre (enfermeras y otros) en los esfuerzos para captar y fidelizar a los donantes, analizando varios estudios sobre las motivaciones para donar sangre en España durante seis años, además de estudiar la bibliografía sobre el tema, la experiencia de las autoras de la investigación durante 25 años en diferentes organizaciones no gubernamentales y a diferentes niveles de responsabilidad, sus experiencias como donantes de sangre y las entrevistas informales desarrolladas durante esos más de 25 años y concluye que el entendimiento del proceso de donación permite establecer estrategias de marketing que ayudan a aumentar tanto los donantes como las donaciones.⁴

En el año 2014, Souza *et al.* realizó un estudio para analizar la predisposición de los nuevos donantes de sangre, comprender los factores motivacionales que

influyen en las personas a donar sangre, con el fin de apoyar las acciones de marketing sociales orientadas a la captación de nuevos donantes, realizaron el levantamiento de campo a través de un cuestionario estructurado, junto a una muestra de 346 personas, utilizaron técnicas de análisis descriptivo, evaluación de consistencia psicométrica, obteniendo como resultado que hay una influencia negativa del miedo y positiva del grupo de referencia en la predisposición de los sujetos en donar sangre. Lo que indicó que las acciones de marketing social para la donación de sangre son más eficientes en incentivar si mantienen foco en esos dos factores.¹⁰

Pule *et al.*, en el año 2014, investigaron los factores asociados con la intención de donar sangre, utilizando variables demográficas y de experiencias pasadas, concluyendo que mientras más información tuviesen los postulantes a donantes acerca del proceso de donación, del proceso de transfusión y de los beneficios que se pueden alcanzar como el de salvar una vida, mayor sería la intención de las personas para donar sangre, además de recomendar intervenciones para retener y convencer a los donantes para que se conviertan en donantes reiterativos y regulares.¹²

En el año 2014, Alfouzan realizó un estudio para investigar y analizar el conocimiento, actitudes y motivaciones hacia la donación de sangre en una población saudí, encontrando que las personas que se hallaban en el grupo etario entre 31 a 50 años, varones, con nivel mayor de educación y militares eran los más entusiastas para donar sangre y aquellas personas con mayor conocimiento del proceso de donación de sangre eran los que tenían actitudes

positivas hacia el proceso de donación. Finalmente, recomendó que se realicen más programas educacionales en poblaciones objetivo y mejorar aún más las motivaciones para la donación.¹⁴

Arruda *et al.*, en el año 2015, realizaron un estudio para conocer cómo ocurre el cuidado de enfermería al donante de sangre en el proceso de la donación en la perspectiva de los profesionales y de los usuarios, hicieron una investigación exploratorio descriptiva de carácter cualitativo mediante entrevistas estructuradas, para el tratamiento utilizaron un análisis temático, lo que evidenció tres categorías: asignar significados para el cuidado de enfermería, comprender el proceso de cuidado en la donación de sangre, señalar estrategias para su mejora. Fue así que al conocer como ocurre el cuidado al donante de sangre se percibe que la donación representa una actitud empática, tanto por parte del donante como por parte del profesional, tal actitud está directamente relacionada con la fidelización de donantes así como a la satisfacción de la asistencia prestada.¹¹

En el año 2015, Waller *et al.* publicaron un estudio para examinar las actitudes hacia la donación de sangre para el uso de la investigación en una muestra de donantes australianos que eran diferidos permanentemente, la mayoría de los participantes estaban interesados en donar sangre para investigación (96%) y en unirse a un registro de donantes de investigación (93%). Los participantes prefirieron donar para trasfusión o investigación clínica, y estaban dispuestos a viajar grandes distancias. Los autores obtuvieron como resultado que las actitudes positivas hacia el Servicio de Sangre se extenderían si se brindaba la

oportunidad de donar sangre. Se concluyó que mediante el mantenimiento de relaciones positivas con los donantes diferidos, se puede estimar la actitud positiva.¹⁸

Shehu *et al.*, en el año 2015, realizaron un estudio para cuantificar el efecto de donantes de sangre sanos y satisfacción con la salud relacionados con el comportamiento del acto de donar sangre percibidos por los donantes realizada a una población alemana. Este estudio incluye información sobre factores relacionados con la salud, demográficos y psicográficos, proponen un enfoque de coincidencia de puntaje de propensión para las donaciones de donantes sanos. Estimaron dos modelos separados y cuantificaron los sesgos entre donantes de sangre activos e inactivos. Sus resultados fueron que los donantes activos están más satisfechos con su estado de salud; sin embargo, después de controlar los efectos de selección, las diferencias se vuelven no significativas, y revelan sesgos de selección hasta 82% en comparación con los no donantes.¹⁹

En el año 2016, Vander Monteiro da *et al.* realizaron un estudio para identificar las percepciones de donantes y receptores con respecto al acto de donar sangre. Este fue un estudio descriptivo que se realizó a veinte donantes y 20 receptores, tuvo un diseño de encuesta que se centra en aspectos subjetivos y culturales, donde emergieron dos temas: las percepciones de los donantes y las percepciones de los receptores. Ambos vieron el acto de donar sangre como algo positivo, aunque los donantes asociaron sus informes con las experiencias de las personas cercanas a ellos que necesitaban transfusiones

de sangre, los autores concluyeron que las percepciones con respecto a las donaciones de sangre están construidas culturalmente, ya que los participantes asociaron los conocimientos adquiridos en el mundo social con problemas morales y sus experiencias de vida, además de ayudar a otros; estos individuos se sienten social y moralmente recompensados.⁸

Merz *et al.*, en el año 2017, realizaron un estudio para determinar el comportamiento después de la donación de sangre y la influencia de los factores del sitio de recolección de la misma. Su estudio examinó los factores individuales que determinan el comportamiento previsto del hecho de donar sangre. Hallaron que el comportamiento varía considerablemente entre los sitios de recolección de sangre y depende de las características de estos sitios. Además, las mujeres, los donantes mayores y más experimentados mostraron mejor comportamiento que los varones y los menos experimentados. Es así que concluyeron que los factores individuales, las características del sitio de recolección son importantes para explicar la variación en el comportamiento del donante; presentaron así pistas para las intervenciones del banco de sangre para mejorar la visión del donante.¹⁷

2.2 Bases teóricas

Donación de sangre

La calificación de los donantes de sangre se ha vuelto larga y proceso detallado, una inquisición del donante dirían algunos. Todavía la recolección de sangre depende de este sistema de salvaguardias para proteger al donante de una lesión y el destinatario de los riesgos de sangre alogénica.²⁴

La sangre es el obsequio más preciado que se puede ofrecer a otra persona: el regalo de la vida. La firmeza de donar sangre puede salvar una vida, o también muchas si la sangre se separa por componentes: glóbulos rojos, plaquetas y plasma, que pudieran ser usados individualmente en pacientes con diferentes enfermedades.²⁵

El volumen perdido de una donación de unidad individual se reemplaza dentro de 48 – 72 h. La masa de glóbulos rojos se recupera más lentamente, requiriendo 3-6 semanas. Algunos servicios de recolección no aceptan a los donantes más de dos o tres veces al año; la mayoría no acepta como donante a mujeres embarazadas o que ha estado embarazada dentro de las seis semanas previas. El objetivo principal de esta política es proteger al donante de la deficiencia de hierro. Hay una gran variación en la recomendación intervalo mínimo entre donaciones.²⁴

Mitos y creencias que intervienen en la decisión del donante

Creo que me voy a debilitar

La cantidad de sangre se reemplaza rápidamente. En algunas pocas horas la cantidad de sangre total se recupera; durante ese tiempo no experimentarás molestia alguna y se pueden realizar actividades normalmente.²⁶

Sí, pero tengo anemia

No debe preocupar al donante. Es de rutina realizar un análisis para descartar anemia antes de llevar a cabo la donación.²⁶

Nunca me pidieron donar sangre

Debes pensar que estas invitado a hacerlo. La sangre es el obsequio máspreciado que puedes dar. Puede significar la vida misma para un niño que padece enfermedad, personas víctimas de un accidente o alguien que debe ser intervenido quirúrgicamente.²⁶

Solo voy a donar sangre en una emergencia

Los eventos de emergencia ocurren a cada instante, cada persona que necesita una transfusión, significa una emergencia. Y si no contamos con sangre disponible, podría significar la muerte.²⁶

Podría contraer sida

Las personas que donan sangre no adquirirán sida, ni ninguna otra infección por el acto de donar sangre. EL material utilizado en la recolección de sangre es totalmente estéril y descartable.²⁶

Me da miedo donar sangre

Todas las personas se sienten atemorizadas la vez primera. Es más muchas personas hicieron 40 a 70 donaciones de sangre. No se trata de ser un superhombre o una supermujer para donar sangre. El procedimiento es fácil.²⁶

Soy demasiado viejo

Las edades de los donantes están entre 18 y 55 años y si mantienen buena salud la donación podría prolongarse hasta la edad de 65 años.²⁶

Satisfacción del donante

Es primordial conocer la impresión que tienen los donantes que acuden a las distintas instalaciones a realizar este gesto con la comunidad, ya que la calidad dada y la recibida, depende mucho la fidelización y el retorno de las personas que donaron sangre cada vez que se necesite; por esto, podríamos afirmar que si brindamos una atención con calidad a nuestros donantes voluntarios.

Los determinantes que intervienen en la percepción de calidad del donante, accesibilidad, capacidad de respuesta, cortesía, credibilidad, fiabilidad, seguridad y profesionalismo, etc. Se integran para dar la satisfacción y el confort; es así que nuestros donantes pasan a fidelizarse y promocionar la buena atención y experiencia que tuvieron durante el proceso de donación de sangre.¹

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.²⁷

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.²⁷

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 aloinmunización post-transfusión y recubre las necesidades en pacientes con grupos sanguíneos raros.²⁷

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.²⁷

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.²⁸

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.²⁸

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.³

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.³

2.3 Definición de términos básicos

Sangre: se trata de un tejido líquido que pasa por todo el organismo, y va recorriendo los vasos sanguíneos, a través de ellos se transporta células y todo lo necesario para un buen funcionamiento del organismo.

Donación de sangre altruista: La donación de sangre altruista es hoy por hoy la excepcional forma para obtener este componente para efectos terapéuticos.²⁹

El tejido sanguíneo es un componente indispensable, que a pesar de los grandes avances en la tecnología no puede ser elaborada artificialmente en el laboratorio y solo pueden obtenerse a través de la donación de sangre y por lo tanto es un acto altruista de la población para tratar de paliar un problema que es público. Y en definitiva viene a ser un deber social de todos.²⁹

Satisfacción: Es el estado del cerebro provocado por lo óptimo, por su potencial de energía, siendo el resultado la sensación de plenitud.

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Formulación de la hipótesis

Por ser un trabajo descriptivo, no se formula hipótesis.

3.2 Variables y su operacionalización

Variable	Definición	Tipo por su naturaleza	Indicador	Escala de medición	Categorías y valores	Medio de verificación
Experiencia de donación	Calificación durante la permanencia en el banco de sangre	Cualitativa	Grado de percepción	Nominal	Excelente Bueno Deficiente	Encuesta para determinar grado de satisfacción en donantes de sangre
Calidad de atención	Prestación del servicio	Cualitativa	Grado de percepción	Nominal	Amable Descortés Satisfactoria Deficiente	Encuesta para determinar grado de satisfacción en donantes de sangre
Satisfacción por venopuntura	Percepción del procedimiento	Cualitativa	Grado de percepción	Nominal	Satisfecho Desagrado	Encuesta para determinar grado de satisfacción en donantes de sangre

Tiempo de espera	Tiempo desde que ingresa a las instalaciones hasta que culmina la donación de sangre	Cuantitativa	Tiempo en horas	Intervalo	<30 minutos 30 min a 2 horas >2 horas	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 >4	Encuesta para determinar grado de satisfacción en donantes de sangre
Sexo	Condición de un organismo que distingue entre masculino y femenino	Cualitativa	Masculino Femenino	Nominal	1 masculino 2 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 55 años	Encuesta para determinar grado de satisfacción en donantes de sangre

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

4.1 Diseño metodológico

Será un estudio de tipo observacional, descriptivo, prospectivo, diseño no experimental.

4.2 Diseño muestral

La población de estudio estará integrada por los donantes efectivos de sangre, cuyas edades oscilarán entre 18 y 55 años, que acudirán al Banco de Sangre del Hospital Nacional Arzobispo Loayza el año 2018.

4.3 Procedimientos de recolección de datos

La recolección de los datos se hará mediante una encuesta individual. La encuesta será para determinar la satisfacción en los donantes de sangre posdonación.

4.4 Procesamiento y análisis de datos

Se usará una base de datos elaborada en Excel, se realizarán análisis estadísticos a través de tablas, cuadros, gráficas, porcentajes y las medidas estadísticas.

CRONOGRAMA

Mes Actividad	FEBR 2018	MARZ 2018	ABRI 2018	MAYO 2018	JUNI 2018	JULI 2018	AGOS 2018	SETI 2018	OCTU 2018	NOVI 2018	DICI 2018	ENER 2019
Validación de encuesta	X											
Aplicación de encuesta		X	X	X	X	X	X	X	X	X		
Procesamiento de datos											X	
Resultados												X
Discusión												X
Conclusiones												X
Recomendaciones												X
Informe final												X

FUENTES DE INFORMACIÓN

1. Aguazaco JCP. Calidad en la atención al donante de sangre y su impacto en la captación de unidades. Tesis de posgrado. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada, Facultad de Ingeniería; 2014.
2. Aldamiz-echevarria C. Modelo de comportamiento de los donantes de sangre y estrategias de marketing para retenerles y atraerles. Latino-Am. Enfermagem. 2014 mayo-junio; 22(3).
3. Beerli-Palacio JDMSyA. La intención de donación de sangre: un estudio de donantes versus no donantes. Transfusion Medicine. 2013 Abril .
4. Harold Fabián Cruz Bermudes JEMCCJCSJMR. Aspectos socioculturales relacionados con la donación voluntaria de sangre descritos por promotores de la donación de un Bnaco de la Ciudad de Bogotá, Colombia. Rev. Méd. Risaralda. 2013 octubre-diciembre; 19(10-13).
5. Beerli-Palacio JDMSyA. ¿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. 2012 enero-mayo; 21(283-290).
6. Vander Monteiro da AJSORAAAdSMEdZMMF. Percepciones de donantes y receptores con respecto a la donación de sangre. Revista brasileira

- hematología y hemoterapia. 2016 julio - setiembre; 38(220-224).
7. Harold Fabián Cruz JEMAAFCYCSMPRS. ASPECTOS MOTIVACIONALES DE DONANTES VOLUNTARIOS DE SANGRE EN UN MÓVIL DE RECOLECCIÓN DE LA CIUDAD DE BOGOTÁ, COLOMBIA. Revista U.D.C.A Actualidad & Divulgación Científica. 2012 enero-junio; 15(19-26).
 8. Stephanie Ingrid Souza Barboza FJdC. Marketing social para donar sangre: un análisis de predisposición de nuevos donantes. Cad. Public Health. 2014 junio; 30(1463-1474).
 9. Andressa Arruda do Nascimento SICKMGDDDSB. Cuidado de enfermería en el proceso de donación de sangre: percepción de los profesionales y de los usuarios. Revista de enfermagem do centro oeste mineiro. 2015 enero-abril; 5(1497*1504).
 - 10 Pule Ishmael Pule BRMGMDMaDH. Factores asociados con la intención de donar sangre: variables sociodemográficas y experiencias pasadas. Journal of Blood Transfusion. 2014 Noviembre; 2014(571678).
 - 11 Kasraian L, Maghsudlu M. Las actitudes de los donantes de sangre hacia los incentivos: influencia en la motivación para donar. Blood Transfus. 2012 Abril; 10(186-90).
 - 12 Alfouzan N. Conocimiento, actitudes y motivaciones hacia la donación de

- . sangre entre el Rey Abdulaziz Medical City Population. *International Journal of Family Medicine*. 2014 Noviembre; 2014(539670 8 páginas).
- 13 Karacan E, Cengiz Seval G, Aktan Z, Ayli M, Palabiyikoglu R. Donantes de . sangre y factores que influyen en la decisión de donación de sangre: motivos para donar sangre en una población turca. *Transfusion and Apheresis Science*. 2013 Diciembre; 49, Issue 3(468-473).
- 14 Zito E, Alfieri S, Marconi M, Saturni V, Cremonesi G. Adolescentes y . donación de sangre: motivaciones, obstáculos y posibles estrategias de reclutamiento. *Blood Transfusion*. 2012 Enero ; 10 (1)(45-58).
- 15 Merz EM, Zijlstra BJH, de Kort WLAM. El donante de sangre muestra el . comportamiento después de una invitación a donar: la influencia de los factores del sitio de recolección. *The International Journal of Transfusion Medicine*. 2017 Octubre; 112 (7)(628-637).
- 16 Waller D, Thijsen A, Garradd A, Hayman J, Smith G. Donar sangre para . investigación: un método potencial para mejorar la satisfacción del cliente donante de sangre diferido permanentemente. *Blood Transfusion*. 2015 Noviembre; 15 (1)(13-19).
- 17 Shehu E, Hofmann A, Clement M, Langmaack AC. Efecto de donantes . sanos y satisfacción con la salud: el papel de los efectos de selección relacionados con el comportamiento de donación de sangre. *The European*

Journal of Health Economics. 2015 Septiembre ; 16 (7)(733-45).

- 18 Wevers A, Wigboldus DHJ, van Baaren R, Veldhuizen IJT. Comportamiento . de retorno de donantes de sangre ocasionales y habituales: el papel de la teoría del comportamiento planificado, la autoidentidad y las variables organizativas. *Transfusion*. 2014 Marzo; 54 (3 pt 2)(805-13).
- 19 Weidmann C, Müller-Steinhardt M, Schneider S, Weck E, Klüter H. La . satisfacción del donante con un nuevo cuestionario de donantes de sangre y la intención de regresar para obtener más donaciones. *Transfusion Medicine and Hemotherapy*. 2013 Octubre; 40 (5)(356-61).
- 20 Timothy C.Bednall LLBAALM. Una revisión sistemática y metanálisis de . antecedentes de comportamiento e intenciones de donación de sangre. *Social Science and Medicine*. 2013 Noviembre; 96(86-94).
- 21 France CR, France JL, Wissel ME, Ditto B, Dickert T, Himawan LK. La . ansiedad del donante, el dolor de aguja y las reacciones sincopales se combinan para determinar la retención: un análisis de ruta de los datos de retorno de donantes de dos años. *Transfusion*. 2013 Septiembre; 53 (9)(1992-2000).
- 22 Mariano Gislón da Silva R, Kupek E, Peres KG. Prevalencia de la donación . de sangre y factores asociados en Florianópolis, sur de Brasil: un estudio basado en la población. *Cad Saude Publica*. 2013 Octubre; 29(10)(2008-2016).

- 23 Zago A, da Silveira MF, Dumith SC. Prevalencia de donación de sangre y factores asociados en Pelotas, sur de Brasil. Revista Saude Pública. 2010 Febrero; 44 (1)(112-20).
- 24 Harvey G. Klein DJA. Mollison's Blood Transfusion in Clinical Medicine. 12th ed. John Wiley & Sons LTASGCWS, editor. Bristol, UK: 9600 Garsington Road, Oxford, OX4 2DQ, UK; 2014.
- 25 Salud OMdl. ¿Porqué es importante donar sangre? [Online].; 2016 [cited 2017 Noviembre 10. Available from: <http://www.who.int/features/qa/61/es/>.
- 26 Perú Mds. Donación de sangre. [Online].; 2017 [cited 2017 Diciembre 10. Available from: https://www.minsa.gob.pe/portalweb/06prevencion/prevencion_7.asp?sub5=9.
- 27 Salvador MdSE. Manual de promoción, captación y selección de donantes de sangre. 2010. paginas 23-24.
- 28 PRONAHEBAS. Dona sangre salva vidas. [Online].; 2014 [cited 2017 Noviembre 10. Available from: <http://www.minsa.gob.pe/portada/Especiales/2010/donasangre/?op=3>.
- 29 OPS. Guía metodológica para investigación de aspectos socio-culturales relacionados con donación voluntaria de sangre. 2005. Área de Tecnología

y prestación de Servicios de Salud.

30 Fabios DT. Donación de sangre: un deber social. 2009. Centro Regional de
. Transfusión sanguínea y Banco Sectorial de Tejidos Córdoba.

ANEXOS

1. Matriz de consistencia

Título de la investigación	Pregunta de Investigación	Objetivos de la Investigación	Hipótesis	Tipo y diseño de estudio	Población de estudio y procesamiento de datos	Instrumento de recolección
Satisfacción en donantes de sangre Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2018	¿Cuál es el grado de satisfacción en donantes de sangre atendidos en el Banco de Sangre del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2018?	<p>Objetivo general: Determinar el grado de satisfacción en donantes de sangre atendidos en el Banco de Sangre del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2018.</p> <p>Objetivos específicos: Establecer si los donantes de sangre, según sexo, edad, quedan satisfechos o insatisfechos con el proceso de donación en el Banco de Sangre del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.</p> <p>Identificar la experiencia que tuvieron los donantes efectivos de sangre, percepción de la calidad de la atención, comodidad, tiempo de espera, horarios.</p> <p>Determinar la percepción de la satisfacción con respecto a la venopuntura.</p> <p>Identifica si hay intención de volver a donar.</p>	No corresponde por ser un estudio descriptivo.	Es un estudio de tipo observacional, descriptivo, prospectivo, diseño no experimental.	La población de estudio estará constituida por los donantes efectivos cuyas edades oscilan entre 18 y 55 años. Los datos se procesaran a través de una base de datos en Excel, se usaran tablas, cuadros gráficas, porcentajes, medidas estadísticas.	Encuesta para determinar grado de satisfacción en donantes de sangre

2. Instrumento de recolección de datos

Encuesta para identificar el grado de satisfacción en los donantes de sangre (posdonación)

Fecha:

Sexo : masculino _____ femenino _____ Edad: _____ años

1. ¿Ha donado sangre anteriormente?

Si

No

2. Tipo de donante

Voluntario

Reposición

Autólogo

Remunerado

3. ¿Qué factores lo motivaron a donar?

Amigos

Trabajo

Por solicitud del banco de sangre

Sentimiento o deber de ayudar a otros

Incentivo

Beneficio para la salud

Presión por la familia por ayudar a otros

4. ¿Cómo fue su experiencia de la donación que acabas de realizar?

Excelente

Bueno

Deficiente

5. ¿Cuántas veces ha donado sangre en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza?

1

2

3

>4

6. ¿volvería a donar en el Hospital?

¿Por qué?

7. Marque con una X la atención prestada en el banco de sangre?

Amable

Descortés

Satisfactoria

Deficiente

8. En cuanto a la inserción de la aguja, ¿Cómo se sintió usted?

Satisfecho

Desagrado

9. La comodidad durante y después de la donación fue:

Cómoda: si no

Aseada: si no

10. ¿Qué tan probable es, que usted done sangre de nuevo en los próximos 12 meses?

Nada probable

Poco probable

Probable

Muy probable

11. ¿El tiempo de espera para realizar su donación fue?

< 30 minutos

30 min a 2 horas

>2 horas

12. ¿Cree usted que el horario de atención, en el Banco de sangre, es el adecuado?

Si

No

13. Si su respuesta anterior es NO, marque algunas de las siguientes opciones:

07:00 am – 03:00 pm

07:00 am – 04:00 pm

08:00 am – 05:00 pm

14. ¿Qué le mejoraría al Servicio?

Gracias por su colaboración.

3. Consentimiento informado

A usted se le está invitando a participar en este estudio con propósitos y uso académico, llevado a cabo por la Dra. Kathy Gutierrez Fernandez, de la especialidad de Patología Clínica de la Universidad San Martín de Porres, en el cual se evalúa la satisfacción de los donantes de sangre que acuden al Banco de sangre del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados: este proceso se conoce como Consentimiento informado, siéntase con absoluta libertad para preguntar sobre cualquier aspecto que le ayude a aclarar sus dudas al respecto.

Firma

Huella digital

DNI: