



FACULTAD DE TECNOLOGÍA MÉDICA

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS DONANTES VOLUNTARIOS DE SANGRE
PARA EL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO SAN BORJA, 2021

Línea de investigación:

Salud pública

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Tecnología Médica
en la especialidad de Laboratorio y Anatomía Patológica

Autor:

Rodríguez Shica, Marco Antonio

Asesora:

Castro Rojas, Miriam Corina
(ORCID: 0000-0003-3547-9026)

Jurado:

Hurtado Concha, Aristides
Prado Maggia, Carlos Toribio
Rivas Cardenas, Arturo Alexander

Lima - Perú

2022

Referencia:

Rodríguez, M. (2022). *Nivel de satisfacción de los donantes voluntarios de sangre para el Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional UNFV. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/5775>



Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada (CC BY-NC-ND)

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede generar obras derivadas ni se puede utilizar comercialmente.

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



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE TECNOLOGÍA MÉDICA

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS DONANTES VOLUNTARIOS DE SANGRE
PARA EL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO SAN BORJA, 2021”**

Línea de investigación: Salud pública

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Tecnología Médica en la especialidad
de Laboratorio y Anatomía Patológica

Autor

Rodríguez Shica, Marco Antonio

Asesor

Castro Rojas, Miriam Corina

Código Orcid: 0000-0003-3547-9026

Jurados

Hurtado Concha, Aristides

Prado Maggia, Carlos Toribio

Rivas Cardenas, Arturo Alexander

Lima – Perú

2022

“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS DONANTES VOLUNTARIOS DE SANGRE
PARA EL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO SAN BORJA, 2021”

DEDICATORIA

A mis queridos padres, quienes desde un inicio impulsaron mi carrera universitaria con mucho empeño, y siguen acompañándome hasta ahora que me encuentro en la recta final para la obtención del título de Tecnólogo Médico con la especialidad en Laboratorio y Anatomía Patológica.

AGRADECIMIENTOS.

Al Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, quien me abrió las puertas para poder realizar el presente trabajo de investigación.

Al jefe del Servicio de Banco de Sangre y Hemoterapia del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, quien me brindó las facilidades del caso para poder ingresar al servicio y demostró interés en que se realice el presente estudio.

Al Lic. T.M. José Luis Reyes Rojas quien, con su apoyo constante, sus enseñanzas y su confianza han contribuido de una manera correcta y práctica a la realización de la presente investigación.

Al Mg. Juan Jesús Sáenz Torres por su apoyo en la redacción, documentación legal y sobre todo su apoyo moral mientras realizaba la presente investigación.

A la Dra. Miriam Corina Castro Rojas por su apoyo, tiempo y dedicación en la corrección del presente trabajo de investigación.

A mis padres por brindarme el apoyo incondicional y porque siempre estuvieron incentivando la culminación de la carrera.

Índice

Índice.....	5
Resumen	7
Abstract	8
I. Introducción	9
1.1. Descripción y formulación del problema	10
1.2. Antecedentes.....	13
1.2.1. Antecedentes internacionales	13
1.2.2. Antecedentes nacionales	14
1.3. Objetivos.....	16
1.3.1. Objetivo general	16
1.3.2. Objetivos específicos	16
1.4. Justificación.....	17
II. Marco teórico	18
2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación	18
III. Método.....	30
3.1. Tipo de investigación	30
3.2. Ámbito temporal y espacial.....	30
3.2.1. Ámbito temporal	30
3.2.2. Ámbito espacial.....	31
3.3. Variables.....	31
3.4. Población y muestra	34

3.4.1. Población.....	34
3.4.2. Muestra.....	34
3.5. Instrumentos	36
3.6. Procedimientos	37
3.7. Análisis de datos.....	38
3.8. Consideraciones éticas.....	39
IV. Resultados.....	41
V. Discusión de resultados.....	51
VI. Conclusiones.....	54
VII. Recomendaciones	55
VIII. Referencias	56
IX. Anexos.....	64
<i>Anexo A.</i> Matriz de consistencia.....	66
<i>Anexo B.</i> Instrumento. Cuestionario tipo encuesta	69
<i>Anexo C.</i> Ficha técnica del instrumento.....	76
<i>Anexo D.</i> Consentimiento informado.....	78
<i>Anexo E.</i> Juicio de experto del instrumento de evaluación.....	76
<i>Anexo F.</i> Oficio de aprobación del Comité de Ética e investigación de Instituto Nacional de Salud del Niño – San Borja.....	83
<i>Anexo G.</i> Resolución Ministerial N° 241 – 2018 MINSA: Guía Técnica para la selección del Donante de Sangre Humana y Hemocomponentes.....	84
<i>Anexo H.</i> Evidencia fotográfica.....	86

Resumen

El objetivo de la presente investigación fue describir el nivel de satisfacción de los donantes voluntarios de sangre para el Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja durante el periodo del 2021. Para lo cual se realizó un estudio descriptivo, transversal y prospectivo; la muestra estuvo conformada por 313 donantes voluntarios de sangre seleccionados por un muestreo sistémico. Se empleó como instrumento el cuestionario SERVQUAL, el cual fue validado previamente y adaptado a nuestra población; el nivel de satisfacción se calculó en base a la diferencia entre las percepciones y expectativas. Se analizaron descriptivamente las variables mediante las frecuencias absolutas y relativas, la muestra se caracterizó por una edad promedio de 31,3 años, del género masculino (52,1%), donantes nuevos (62,9%) y con lugar de donación extramural (90,7%). Respecto a la satisfacción global de los donantes voluntarios de sangre, el nivel fue alto esto debido a que 67,2% se encontraban satisfechos y 32,8% insatisfechos. La mayoría de los donantes se encontraban con un nivel alto, es decir, satisfechos en las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía con un 73,9%, 77,9% y 72,1%, respectivamente. Mientras que en las dimensiones de seguridad (58,7%) y aspectos tangibles (53,8%) la mayoría se encontraba medianamente satisfechos. En conclusión, de forma global, los donantes voluntarios de sangre se encontraban altamente satisfechos; sin embargo, al evaluarlo por dimensiones se identificó que en las dimensiones de seguridad y aspectos tangibles estuvieron medianamente satisfechos.

Palabras clave: satisfacción, nivel de satisfacción, donantes de sangre, donantes voluntarios

Abstract

The objective of this research was to describe the level of satisfaction of voluntary blood donors for the Instituto Nacional de Salud Del Niño San Borja during a period of 2021. For this purpose, a descriptive, cross-sectional, and prospective study was carried out; the sample consisted of 313 voluntary blood donors selected by systemic sampling. The SERVQUAL questionnaire was used as an instrument, which was previously validated and adapted to our population; the level of satisfaction was calculated based on the difference between perceptions and expectations. The sample was characterized by an average age of 31.3 years, male (52.1%), new donors (62.9%) and with an extramural donation site (90.7%). Regarding the global satisfaction of voluntary blood donors, the level was high, 67.2% were satisfied and 32.8% were dissatisfied. Most donors were at a high level, that is, were dissatisfied. Most donors were satisfied in the dimensions of reliability, responsiveness, and empathy with 73.9%, 77.9% and 72.1%, respectively. While in the dimensions of safety (58.7%) and tangible aspects (53.8%) the majority were moderately satisfied. In conclusion, overall, voluntary blood donors are highly satisfied; however, when evaluated by dimensions, it was found that in the dimensions of safety and tangible aspects they were moderately satisfied.

Keywords: satisfaction, satisfaction level, blood donors, voluntary donors

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, es considerable la incesante necesidad de contar con donaciones de sangre constantes y continuas, debido a la gran importancia que tiene para la salud de muchas personas. La donación regular de sangre, brindada por la cantidad suficiente de individuos sanos, sería fundamental para garantizar la disponibilidad en el momento y el lugar donde se necesite y, es una tarea esencial para los servicios de salud (Melians et al., 2017). La Organización Mundial de la Salud considera que la labor de donar, conservar y proporcionar apoyo en las campañas de donación es sumamente importante, por lo que se debe garantizar un adecuado abastecimiento de unidades de sangre de calidad e inocuidad comprobada (Falconí y Medina, 2006). Es debido a esto que los centros hospitalarios deben apostar por fidelizar a los usuarios, pacientes y personas en general, además de brindar y proporcionar todas las estrategias necesarias para que no se pierda el flujo de donaciones, de apoyo y de mejora, ya que de esta manera se desarrollarían con mayor facilidad los procesos y se contaría con mayor abastecimiento. Aunado a esto, autores como Slot y otros, afirman que “(...) las donaciones adecuadas deben darse desde muchas ópticas, tanto de manera voluntaria como por reposición, y es justamente cuando se realizan por reposición que se generan problemas de desabastecimiento de sangre, pérdida de recursos por rechazo de donantes, ya que la esta donación solo se usa para compensar y no para generar reserva” (Ed et al., 2016, p.214)

Definitivamente es importante desarrollar estrategias que promuevan una adecuada donación de sangre en los diversos centros hospitalarios del Perú. Para llegar a esto, lo primordial es identificar el proceso que se sigue, conocer cómo se desarrolla y qué tipo de donaciones existen, como, por ejemplo, la donación voluntaria y la que considera la reposición por necesidad. Sea cual sea la situación, es importante conocer también la experiencia de la persona que realiza el proceso de donar. Las investigaciones que existen sobre el tema hacen mención sobre la necesidad de más información sobre las experiencias de donar, lo que las

personas vivencian y sobre todo sus expectativas. Considerando el proceso de donación, la importancia que tiene y las vivencias que las personas experimentan, el presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar el nivel de satisfacción de los donantes voluntarios de sangre con el fin de identificar todos aquellos aspectos que nos permitan describir las expectativas y percepciones de los donantes durante el proceso de donación. Así mismo, los resultados obtenidos servirán de base para promover la mejora del servicio de hemoterapia y banco de sangre, los cuales podrían desarrollar una mejor captación de nuevos donantes por buenas recomendaciones y al mismo tiempo lograr la fidelización de los habituales donadores voluntarios, garantizando así un adecuado abastecimiento de hemocomponentes para una oportuna emergencia transfusional.

1.1. Descripción y formulación del problema

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) indica que el 40% de los 118,5 millones de donaciones que son extraídas a nivel mundial son recogidas por los países con los ingresos más altos, en los cuales viven el 16% de las personas a nivel mundial. En los países que están clasificados con ingresos bajos hasta el 54% de las transfusiones son realizadas en menores de edad (5 años), mientras que en los países que se clasifican con ingresos altos el grupo de pacientes más transfundido es el de los mayores de 60 años, que reciben hasta un 75% de todas las transfusiones. El índice de donación de sangre por cada mil personas, en los países de ingresos que tienen clasificación alta, se estima que es de un 31,5%; con respecto a los países con ingresos que tienen clasificación mediana alta, se estima que es de un 15,9%; respecto a los países con ingresos que tienen clasificación mediana baja, se estima que es de un 6,8% y, los países con ingresos que tienen clasificación baja, se estima que es de un 5% (p.24).

En los países que trabajan con una base estable de donantes voluntarios no remunerados, que donan sangre con regularidad, se habría registrado un aumento de las unidades de sangre en 7,8 millones entre el 2013 y 2018, debido a que se mejoró la calidad del

proceso de donación sanguínea y con ello, se elevó el nivel de satisfacción de los donadores voluntarios. Según datos de la Organización Mundial de la Salud, “en 79 países este grupo de donantes aportó más del 90% de su suministro de sangre; sin embargo, en 56 países más del 50% del suministro de sangre procede de familiares o donantes remunerados” (Organización Mundial de la Salud, 2020, p.1). Se sabe que la forma menos riesgosa de lograr que los países tengan un suministro fiable de sangre segura sería por medio de las donaciones provenientes de donantes voluntarios no remunerados.

Por otro lado, en América Latina y el Caribe, la donación voluntaria y no remunerada de sangre suma menos de la mitad de todos los suministros pese a que en la región se habría logrado adelantos trascendentales para mejorar la seguridad y disponibilidad para las transfusiones. La Organización Panamericana de la Salud (Organización Panamericana de la Salud, 2016), sostuvo que se necesita reforzar urgentemente los sistemas de aportación voluntaria no remunerada para cubrir el 100% de los suministros recomendados como suficientes y seguros. Sólo a través de la donación sanguínea sin fines de lucro y de manera voluntaria se puede asegurar el acceso, a la mayor cantidad de personas posible, de un suministro suficiente, confiable, seguro y de calidad de sangre para realizar transfusiones (OMS, 1999).

Según el Ministerio de salud (2018), en nuestro país —a pesar de que la donación voluntaria de sangre habría registrado, en el 2019, un incremento del 13,5% con respecto a años anteriores—, solo el 1.08% de la población, que vive en Perú, es donante de sangre; y de esa cantidad, el 90% dona con la finalidad de reponer sangre empleada en la transfusión de una persona cercana, un familiar o un amigo. Según data histórica “(...) en el 2018, de todas las unidades recolectadas, solo el 9.85% (37,677) correspondieron a donantes voluntarios de sangre, mientras que el 90,15% (344,909) restante fueron donantes por reposición” (Ministerio de salud, 2018, p.3). En el Perú, los profesionales de salud, que realizan actividades

relacionadas con la Medicina Transfusional, emplean la Guía de Procedimientos Operativos Estándar del PRONAHEBAS para la captación de donantes voluntarios y la gestión del proceso de donación sanguínea —descarte de anemia, historia clínica, extracción sanguínea, reposo, recomendaciones posdonación y seguimiento al donante.—.

Problema identificado: Por las razones antes mencionadas se pone en manifiesto una cantidad de donantes voluntarios de sangre insuficiente en los países de ingresos medios y bajos, en donde está incluido el Perú, dado que en su mayoría son personas que acuden a los hospitales que cuentan con el Servicio de Banco de Sangre y Hemoterapia a donar para reponer la sangre empleada en la transfusión de un familiar o un amigo, con el fin de tratar una patología que en su momento aqueja, cabe recalcar que todo lo anterior pone en evidencia la importancia de este recurso para la salud de los pacientes y por qué no se debería desabastecer al Banco de Sangre. En la actualidad los Servicios de Banco de Sangre y Hemoterapia a nivel nacional buscan aumentar el número de donantes voluntarios de sangre, en vista que una base estable de donantes voluntarios no remunerados que donan sangre con regularidad permite garantizar un suministro fiable y suficiente de sangre no contaminada (OMS, 2020). Una de las maneras de lograr este objetivo sería brindando una atención de calidad, es allí donde nace la necesidad de explorar metodologías de aplicación que muestren resultados para la toma de decisiones, que genere un conjunto de actividades preventivas, correctivas y de innovación tratando de lograr así una mejora continua.

El MINSA a través de la metodología SERVQUAL Modificado nos brinda una manera de conocer la información sobre el nivel de la calidad de atención en los servicios de salud midiendo la satisfacción del usuario externo. Se sabe además que en la actualidad no existe investigaciones que indiquen porcentajes que reflejen la satisfacción de los donantes voluntarios de sangre para el INSNSB en el periodo 2021, al proceso de la donación, es por ello que la presente investigación describió en este contexto el nivel de satisfacción de los

donantes voluntarios de sangre para el Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja (INSNSB), el cual permitirá un registro de cifras que reflejen resultados que nos permitan identificar tanto el nivel de satisfacción, como el de la insatisfacción al proceso de la donación; tratando de esta manera el generar una herramienta de apoyo que el Servicio de Banco de Sangre y Hemoterapia pueda adoptar para buscar acciones correctivas con el fin de fomentar una oportunidad de mejora en los procesos de la donación voluntaria de sangre logrando así una fidelización de los dadores voluntarios de sangre y por ende un aumento del número de estos.

Algunas deficiencias en la calidad de la atención durante la donación sanguínea, que generan insatisfacción, pueden ocurrir cuando: (ACNUR, 2018) no se brinda un trato con cortesía y empatía durante el proceso completo de la donación (Salud, 2011) el donador voluntario no percibe seguridad de las instalaciones o del ambiente (ICESI, 1997) no se aplican las medidas de bioseguridad tanto en el cuidado del donante como del personal que realiza el proceso, etc.

Considerando la problemática planteada, se formuló la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los donantes voluntarios de sangre para el Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja (INSNSB), 2021?

1.2. Antecedentes

1.2.1. Antecedentes internacionales

Pedraza (2014), realizó una investigación denominada “Calidad de atención y su impacto en la captación de los donantes de sangre” en la ciudad de Tamaulipas, México. El objetivo de la investigación fue describir la importancia de la calidad en la atención al donante, el cual requiere de una atención de calidad que cumpla con sus expectativas y sea capaz de motivarlo. El estudio fue descriptivo, y se realizó encuestas a los donantes de sangre. La conclusión fue que en la atención de la donación debe ser los lugares con más demanda en

captar a nuevos donantes y por tal razón debe tener personal de salud que puedan explicar sus dudas. Los puntos más críticos son la asistencia de las competencias, para la atención oportuna para brindar un buen servicio hacia los donantes.

Misganaw (2014), presentó estudio titulado: “El nivel y los factores asociados del conocimiento, la actitud y la práctica de la donación de sangre entre los estudiantes de ciencias de la salud de la Universidad de Addis Abeba Etiopia”, el objetivo del mismo fue demostrar la práctica de la donación de sangre. El tipo de estudio que utilizó fue de tipo transversal y se utilizó una encuesta llegando a evaluar a un total de 384 estudiantes seleccionados de seis departamentos de la Facultad de Ciencias de la Salud de dicha Universidad, obteniendo como resultado, 321 (83.7%) y 63 (16.4%) de los encuestados tienen alto y bajo nivel de conocimiento con respecto a la donación. Asimismo, el tener una edad mayor de 25 años aumenta las probabilidades de conocimiento sobre la donación, llegando a la conclusión que el nivel de conocimientos en la donación de sangre es alto, además que la mitad de los estudiantes tenían un conocimiento adecuado sobre la donación de sangre y porcentajes similares habían donado sangre.

1.2.2. Antecedentes nacionales

Asimismo, se han considerado las siguientes investigaciones nacionales a modo de antecedentes:

Aliano Palomino (2018), realizó un estudio denominado: “Satisfacción en donantes de plaquetoféresis. Servicio de Banco de Sangre, Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, en donde tuvo como objetivo: Determinar el grado de satisfacción en los donantes de plaquetoféresis en el Servicio de Banco de Sangre del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas 2016, el método fue un estudio observacional y su muestra fue de 188 donantes de plaquetoféresis, se midió el grado de satisfacción mediante el instrumento SERVQUAL previamente validado, obteniendo como resultado que el 78.2% era donador familiar y el

92.6% utilizó el SIS. En cuanto al grado de satisfacción, el 77.1% mostró nivel bajo, solo el 16% mostró nivel alto y apenas el 6.9% mostró nivel medio, con respecto a sus dimensiones el 73.9%, 73.4%, 67.6%, 61.2% y 63.8% de los donantes mostraron baja satisfacción en la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, respectivamente. Llegando a la conclusión en donde la mayoría de los donantes (77.1%) presentaron niveles bajos de satisfacción con el proceso de donación, tanto a nivel global (general) como por cada una de sus dimensiones.

Guizado Pino (2016) realizó una investigación denominada “Satisfacción del servicio en el banco de sangre del Hospital Nacional Cercado de Lima”, cuyo objetivo fue analizar la percepción de la satisfacción en el banco de sangre de un Hospital Público de Lima, 2016. El estudio fue no experimental, descriptivo, observacional, analítico y transversal. La muestra fue de 700 donantes. Se aplicó un instrumento tipo Likert para evaluar la calidad del servicio, con 22 ítems que evaluaban las dimensiones: capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Se llegó a la conclusión que el 38.8% fue satisfecho y 26.8% muy satisfecho en el servicio de banco de sangre del Hospital Nacional Cercado de Lima.

Gutierrez (2018) realizó una investigación denominada: “Satisfacción en donantes de sangre Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2018”, refirió que su objetivo general fue el grado de satisfacción en donantes de sangre atendidos en el banco de sangre del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Fue un estudio de tipo observacional, descriptivo, prospectivo, diseño no experimental. El tamaño muestral fue de 248 participantes que participaron en donar, el tipo de muestreo fue por conveniencia. Resultados: En la actualidad el hospital 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. La edad de los donantes osciló entre 18 a 45 años, de los cuales el 66.8% fueron hombres, el

62.5% había culminado la educación secundaria. El 73.5% de los participantes era un donador de familia, el 89.6% refirió que utilizaron el SIS. Con respecto al nivel de satisfacción, el 80.1% de los participantes posee un nivel bajo y solamente el 17% de la muestra posee un nivel alto, pero solo el 7.1% evidenció un grado medio. Sobre la fiabilidad, el 75.1% de los participantes evidenciaron un nivel bajo de satisfacción, sobre la capacidad de respuesta el 80.4% de los participantes evidenciaron un nivel bajo de satisfacción, sobre la seguridad el 57.6% de los participantes evidenciaron un nivel bajo de satisfacción, sobre la empatía el 65.2% de los participantes evidenciaron un nivel bajo de satisfacción y sobre los aspectos tangibles el 73.8% de los participantes evidenciaron un nivel bajo de satisfacción.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Describir el nivel de satisfacción de los donantes voluntarios de sangre para el Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja (INSNSB), 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

Identificar la satisfacción percibida en sus dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles por los donantes voluntarios para el Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja (INSNSB), 2021.

Conocer las expectativas en sus dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles brindada por los donantes voluntarios para el Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja (INSNSB), 2021.

Identificar las brechas de insatisfacción de los donantes voluntarios de sangre para el Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja (INSNSB), 2021.

Describir el nivel de satisfacción de los donantes voluntarios de sangre por sexo para el Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja (INSNSB), 2021.

Describir el nivel de satisfacción de los donantes voluntarios de sangre por grado de instrucción para el Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja (INSNSB), 2021.

Describir el nivel de satisfacción de los donantes voluntarios de sangre según lugar de donación para el Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja (INSNSB), 2021.

Describir el nivel de satisfacción de los donantes voluntarios de sangre por condición de donación para el Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja (INSNSB), 2021.

1.4. Justificación

La presente investigación es pertinente y justifica su valor teórico, ya que buscó describir el nivel de satisfacción de los donantes voluntarios de sangre, y de esta manera contribuir con identificar las principales causas de insatisfacción para que, posteriormente, se implementen acciones para la mejora continua del servicio brindado.

El propósito fundamental de la presente investigación fue aportar con nuevos conocimientos científicos, resultantes del proceso investigativo, que ayudarán a mejorar la calidad del proceso de donación sanguínea y, con ello, elevar el nivel de satisfacción de los donadores voluntarios de sangre buscando crear una base estable que garanticen un suministro fiable de sangre segura.

Además, la presente investigación justifica su relevancia social, porque al identificar las actividades y actitudes que inciden en la insatisfacción de los donantes voluntarios, realizadas por el personal sanitario durante el proceso de donación sanguínea, se estaría buscando mejorar el servicio prestado para, finalmente, cumplir con el propósito esencial de los hospitales y bancos de sangre: gestionar sistemas que permiten cubrir el 100% de suministros sanguíneos de forma eficiente y segura en los bancos de sangre de forma voluntaria y no lucrativa; por lo tanto, ello, estaría impactando significativamente en la salud y la prosperidad de los ciudadanos peruanos.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación

2.1.1. *Satisfacción del usuario*

Para Oliver (2018) “la satisfacción es una respuesta positiva la cual resulta entre el encuentro del consumidor con un bien o servicio”; se trata de un estado emocional que se produce en respuesta a la evaluación del mismo (Westbrook, 1987) así mismo Feijoó (2019) lo define como el sentimiento de “estar saciado” o a la “sensación de contento” donde la reacción de individuo se da a partir del procesamiento de la información y el grado de cumplimiento que el cliente espera.

Massip y Ortiz (2008) refiere que la satisfacción también se define como “lo que representa de la vivencia subjetiva derivada del cumplimiento o incumplimiento de las expectativas que tiene sujeto con respecto a algo”.

A. Satisfacción del usuario externo en servicios de salud. Kumar Kaushal (2016) define la satisfacción del usuario externo en servicios de salud, como percibe el paciente el contacto con todos los agentes que participan en esta atención, es decir en términos de calidad de atención percibida, se indica que esta percepción tiene un impacto alto en la satisfacción general del paciente, es decir, tiene mayor efecto positivo cuando la accesibilidad, la asequibilidad, prontitud en la atención y profesionalismo están alineados al momento de dar una atención.

Kumar Kaushal (2016) nos refiere que las características de la satisfacción del usuario se pueden resumir en tres aspectos:

Organizativos referido a tiempos de espera y ambiente,

Atención recibida y su repercusión en el estado de salud,

Trato recibido durante el proceso de la atención por parte del personal implicado.

Por lo tanto se considera a la satisfacción del usuario con características como: la estructura física que percibe, instalaciones del servicio (espacios amplios y comfortable, la luz, el mobiliario, el ruido de ambiente, la limpieza), además también considera la calidad y la calidez con que le ofrecen el servicio, la eficiencia y eficacia que él percibe y la oportunidad con que fue tratado.

2.1.2. SERVQUAL

Wigodski (2003) y Zeithaml y Berry (1998) la calidad de servicio es como la brecha o diferencia (P menos E entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos.

Según el SERVQUAL tiene la percepción que se pueda obtener de los usuarios de una organización podría darnos una medida de calidad del servicio prestado y la brecha que existe entre ambas como indicador para mejorar la atención en salud.

A. Expectativas y percepciones del usuario. La escala SERVQUAL mide y relaciona la percepción del usuario y expectativas de la calidad del servicio.

A.1. Expectativa del usuario. Se define como lo que el usuario espera del servicio que se le brinda. Esta expectativa está formada básicamente por los siguientes factores: su experiencia pasada, sus necesidades conscientes, comunicación de boca a boca e información externa.

A.2. Percepción del usuario. La percepción del usuario es la valoración y atención en la salud.

B. Dimensiones de SERVQUAL. Consta de cinco dimensiones, estas son:

B.1. Fiabilidad. Desarrollar el servicio prometido tal cual como se pactó.

B.2. Capacidad de respuesta. Voluntad de ayudar un servicio eficaz.

B.3. Seguridad. Capacidad de transmitir confianza por el conocimiento que es percibido por parte del usuario.

B.4. Empatía. Capacidad de brindar servicio de salud personalizada a sus clientes.

B.5. Bienes materiales o aspectos tangibles. Es el aspecto de las instalaciones físicas y lo que se encuentre en ellos.

C. Satisfacción según SERVQUAL. Para Parasuraman y colaboradores (1998), La herramienta SERVQUAL (Quality Service) se utiliza para determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se brinda al usuario. Es una herramienta desarrollada para dar la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (clientes, usuarios, pacientes, beneficiarios) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de la calidad del servicio.

2.1.3. Donación de sangre

Ochoa (2014). Define por donación de sangre, la extracción de sangre a una persona que voluntariamente da su consentimiento, por lo tanto, se concluye que la donación de sangre es un procedimiento clínico por el cual a una persona se le realiza una extracción de sangre, que luego se transfunde en otra persona o se utiliza para elaborar hemoderivados o hemoderivados (fraccionamiento de componentes). Dado que la sangre humana es una sustancia que a la fecha sigue sin poder sintetizarse y/ o fabricarse, entonces es necesario extraerla de otra persona. (Ochoa, 2014).

Por otro lado, en el Perú mediante la Ley N° 26454 en su artículo N° 22 refiere que “La donación de sangre o sus componentes es un acto voluntario, solidario y altruista, por el cual una persona da a título gratuito, para fines terapéuticos, de diagnóstico o de investigación, una porción de su sangre en forma libre y consciente”.

2.1.4. Donante de sangre

En el Perú se aprobó la “Guía Técnica para la Selección del Donante de Sangre Humana y Hemocomponente” en el 2018, en donde en sus disposiciones generales 5.1 de las definiciones operativas refiere que un donante de sangre es la persona de 18 años o mayor, quien dona sangre total o hemocomponentes de manera desinteresada, sin ánimo de lucro y

voluntaria con el fin de contribuir a salvar la vida y/o mejorar la calidad de vida de otras personas.

A. Tipos de donantes.

Echeverri (1997) indica que los tipos de donantes de sangre son homólogos. Los primeros son quienes donan sangre para ser utilizada por ellos en un futuro inmediato; mientras que los homólogos son quienes donan sangre o componentes de ella para otra persona, estos a su vez se subdividen en Altruistas (Voluntarias), dirigidas (Familiares o no que donan para una determinada persona), Intrafamiliares (parientes directos) y donantes pagados (esperan a cambio alguna retribución). En estos últimos son los que se deben evitar a toda costa.

MINSA (2020) redacta que hay tres tipos de donantes de sangre; los cuales (Lorenzo, 2016) donantes voluntarios no remunerados, donantes remunerados (Licón, 2007) y donantes familiares o allegados.

MINSA (2019). En la directiva administrativa para la regulación de la información estadística de la red nacional de centros de hemoterapia tipo I y tipo II, clasifica a la donación como la agrupación u ordenamiento de donantes de sangre en los siguientes: (1) Donantes autólogos o donante alógeno. El donante alógeno comprende a su vez a los donantes voluntarios de sangre, donantes por reposición y donantes presuntamente remunerados.

A.1. Donación Autóloga. Linares y Alcaraz (2005). Refiere que la donación para transfusión autóloga como un procedimiento mediante el cual, empleando los métodos convencionales de extracción y conservación, una persona hace una donación de sangre o de sus hemocomponentes, con el fin de que estén a disponibilidad para cubrir sus propias necesidades futuras. Siendo la una forma de suministrar productos sanguíneos a pacientes que presentan reacciones adversas a componentes homólogos o que poseen grupos sanguíneos extremadamente raros; o pacientes con múltiples aloanticuerpos; o en quienes por creencias religiosas no aceptan sangre proveniente de otras personas.

A.2. Donación Voluntaria. (Agencia peruana de Noticias, 2019) refiere que es el acto por el cual una persona entrega en forma gratuita una porción de su sangre, cumpliendo los siguientes criterios: solidario, no dirigido, no remunerado e idealmente repetitivo (fidelizado).

A.3. Donación por Reposición. MINSA (2019) nos dice que es el proceso mediante el cual una persona dona sangre cuando es requerido por su propio familiar o comunidad. Este no dona a cambio de una compensación económica o de algún tipo de lucro. Cabe mencionar que es una donación de mayor riesgo ya que los postulantes ocultan información con el fin de llegar a donar de todas maneras.

A.4. Donación Presuntamente Remunerada. MINSA, 2019 refiere que es el proceso mediante el cual una persona acude a donar sangre y da sospecha de algunos indicios que la donación es a cambio de alguna compensación económica o de algún tipo de lucro. La donación que se corrobora de que es remunerada es ilegal.

2.1.5. Donante voluntario de sangre

Reina y Espinoza (2020) Refirieron que es la persona que dona sangre por su propia voluntad, con el deseo de ayudar y no recibe pago alguno. Mientras que Echeverri, (1997) describe que son aquellos que donan sangre para personas desconocidas y que lo hacen con el único objetivo de servir a la humanidad sin buscar ninguna retribución por ello. En el Perú el INMP (2008) afirma que el donante voluntario de sangre es la persona que dona sangre de manera desinteresada, para quien la pudiera necesitar sin condición alguna, y aunque es la menos frecuente es la mejor, siendo considerada la donación ideal.

MINSA (2019) En la directiva administrativa para la regulación de la información estadística de la red nacional de centros de hemoterapia tipo I y tipo II, clasifica a los donantes voluntarios de sangre de 2 formas:

Donante voluntario nuevo o de primera vez. Es la persona que dona sangre y lo hace por primera vez o en 12 meses.

Donante Voluntario Repetitiva o de Repetición. Es la persona que dona sangre con regularidad o que lo hizo mínimamente dos veces en 12 meses. En caso de donantes varones pueden hacer la donación repetitivamente cada 03 meses y en caso de mujeres donantes puede ser cada 04 meses esto siempre y cuando se hable de donación de sangre total.

Dirección General de Salud de las Personas (2007) refiere que “la donación voluntaria, altruista, repetida y fidelizada de sangre de poblaciones de bajo riesgo, es una medida estratégica fundamental para garantizar la seguridad, calidad, disponibilidad y accesibilidad de las transfusiones sanguíneas” (p. 19).

2.1.6. *Proceso de la donación voluntaria sangre*

El MINSA (2007) en la Guía de Procesos del PRONAHEBAS, Norma Técnica N° 013-Minsa / DGPS - v.01, establece y define que cada Centro de Hemoterapia y Bancos de Sangre deben gestionar sus procesos de modo que cumplan con los estándares de calidad especificados y establecidos. Asimismo, nos brinda herramientas gráficas y útiles que ayuda en la secuencia de actividades que se desarrolla en cada uno de estos procesos, ya sea con recursos humanos, equipamiento y recursos logísticos que intervienen en cada etapa de la donación voluntaria. Los cuales actualmente el INSN-SB cuenta con el siguiente diagrama de flujo:

- Sensibilización y educación.
- Captación y admisión.
- Selección y tamizaje
- Atención de posibles reacciones adversas
- Reposo
- Despedida

2.1.7. Campañas de donación sanguínea

El Hospital Cayetano Heredia aprueba en el 2020, el “Plan de Donación Voluntaria de Sangre” donde define a las campañas de donación sanguínea como colectas de sangre en espacios previamente definidos y coordinados con instituciones o municipalidades. Por otro lado, Licón (2007) refiere que las campañas de donación sanguínea vienen a ser la captación de donantes voluntarios de sangre en empresas, industrias, escuelas, iglesias, centros de salud, afuera de los supermercados, y de los cines; en donde por diversas formas se acude a buscar al donante, siendo esta la mejor forma de atraer a la comunidad para realizar una donación, ya que facilita a las personas la disponibilidad de donación sin dejar completamente sus actividades diarias. Este método de captación de donantes ha venido siendo novedoso, interesante e importante ya que la comunidad una vez que es informada acerca de las necesidades del banco de sangre acude a donar sangre aún para personas que no conoce.

MINSA (2020) a través del Hospital Nacional Dos de Mayo, nos presenta en su Documento Técnico: "Plan Anual de Campañas de Donación Voluntaria de Sangre 2021" que existen 2 tipos de campañas de donación sanguínea las cuales son las siguientes:

A. Campañas Intrahospitalarias. También denominados intramuros, son aquellas campañas de donación voluntaria de sangre que se realizan dentro del establecimiento de salud, en donde se encuentra el servicio de banco de sangre y donde los donantes voluntarios vienen a ser los mismos colaboradores de la institución, como personas que están de visita y las que acuden al Servicio de Hemoterapia y Banco de Sangre con deseos de donar.

B. Campañas Extrahospitalarias. También denominadas extramuros, son aquellas campañas de donación voluntaria de sangre que son realizadas en diferentes lugares de la ciudad, previa organización con los lugares en donde se van a establecer.

Así mismo el MINSA (2018) nos brinda en su documento técnico denominado “Plan Nacional para la promoción de la donación voluntaria de sangre en el Perú, 2018 – 2021”. En

donde da el listado referencial de requerimientos básicos para campañas de colecta de sangre.

Los cuales se menciona a continuación:

- Recursos humanos:
 - ✓ Médico coordinador de campaña.
 - ✓ Tecnólogos médicos.
 - ✓ Técnicos asistenciales.
 - ✓ Asistente social.
 - ✓ Digitador.
 - ✓ Operadores para labores múltiples.
 - ✓ Promotores voluntarios.
 - ✓ Comunicador.
 - ✓ Chofer.
 - ✓ Ayudante.
- Recursos materiales
 - ✓ La utilización de carpas: Carpas de 9 x 4 m.
 - ✓ Unidades móviles para hemodonación.
 - ✓ Unidades móviles para transporte de hemocomponentes.
 - ✓ Sillas apilables.
 - ✓ Computadoras o lap tops
 - ✓ Impresoras.
 - ✓ Mesas o escritorios.
 - ✓ Mesas chicas (de preferencia apilables).
 - ✓ Camillas.
- Insumos necesarios para la colecta de sangre:
 - ✓ Bolsas de extracción de sangre.

- ✓ Capilares para hematocrito.
- ✓ Lancetas.
- ✓ Sets de antisueros para determinar grupos sanguíneos.
- ✓ Paquete de algodón.
- ✓ Litro de alcohol yodado.
- ✓ Tubos de extracción de sangre.
- Materiales de escritorio requeridos
 - ✓ Papel bond A4 80 gr.
 - ✓ Carnés de donantes.
 - ✓ Cartucho de tinta para impresora.
- Estímulos para donantes:
 - ✓ Diplomas de reconocimiento.
 - ✓ Refrigerios para donantes y motivadores.

2.1.8. Requisitos de calificación del donante

Figura 1

Criterios de calidad que los servicios de BSH en el Perú deben cumplir.

N°	Categoría	Criterios
1.	Edad	18 años. Menores de 18 años con autorización de sus padres o tutores.
2.	Volumen de Sangre Total Recolectada	Máximo 10,5 mL por Kilogramo de peso del donante, incluyendo muestras, y la bolsa de recolección de sangre deberá ser aprobada para el volumen recolectado.
3.	Intervalo de Tiempo entre Donaciones	8 semanas después de la donación de Sangre Total. 16 semanas después de la recolección de dos unidades de glóbulos rojos. 4 semanas después de aféresis infrecuente. 2 días después de Plasmaféresis, Plaquetaféresis o Leucoféresis. (Ver excepciones en norma 5.5).
4.	Presión de Sangre	130 mmHg sistólica 90 mmHg diastólica
5.	Pulsaciones	50 - 100 Menos de 50 en el caso de atletas sanos
6.	Temperatura	37 °C si se mide en forma oral, o la medida equivalente si se hace por otro método.
7.	Hemoglobina/ Hematocrito	12.5 g/dL / 38%
8.	Terapia con Medicamentos	Evaluación de la Medicación: Finasteride (Proscar, Propecia), Isotretinoín (Accutane) - Aplazar 1 mes desde la toma de la última dosis. Acotretin (Soriatane) - Diferir 3 años. Etrinate (Tegison) - Diferir indefinidamente. La ingestión de medicamentos que contienen aspirina o de aquellos que inhiben irreversiblemente la función de la plaqueta dentro de las 36 horas siguientes a la donación impide el uso del donante como única fuente de plaquetas. En los demás casos, la aceptación o el rechazo de acuerdo a la medicación que reciba el donante, será determinada por el Médico Responsable del Centro de Hemoterapia o Banco de Sangre.
9.	Historia Clínica a. Estado General de Salud b. Embarazo	El donante no tendrá ninguna enfermedad de órganos importantes (corazón, hígado, pulmones) cáncer o tendencia anormal a hemorragias, excepto en los casos que el Médico Responsable del Centro de Hemoterapia lo considere apto. 6 semanas después de finalizar el embarazo, en caso de donación rutinaria. Se aceptará una unidad de sangre de una mujer embarazada o que ha dado a luz recientemente, destinada a transfusión a su hijo, si lo aprueba el médico de la paciente y el Médico Responsable del Centro de Hemoterapia.

N°	Categoría	Criterios
	c. Recepción de sangre, componentes u otro tejido humano	<p>Historia familiar de CJD o recepción de tejidos o derivados de tejidos (duramadre, hormonas de crecimiento de la pituitaria de origen humano) - Diferir indefinidamente.</p> <p>Recepción de sangre, componentes, tejido humano o concentrado de factores de coagulación - Diferir 12 meses.</p>
	d. Inmunizaciones y Vacunas	<p>Recepción de toxoides o vacunas no preparadas con organismos vivos, sintéticas o virales bacterianas o rickettsias, si el donante se encuentra libre de síntomas y afebril - No diferir.</p> <p>Ántrax, Cólera, Difteria, Hepatitis A, Hepatitis B, Influenza, Enfermedad de Lyme, Paratifoidea, Pertrusis, Peste, Polisacárido Neumocócico, Polio (inyección), Rabia (no exposición), Fiebre de las Montañas Rocosas, Tétano, Tifoidea (por inyección).</p> <p>Recepción de vacunas preparadas con organismos vivos atenuados (virales o bacterianas) - diferir por 2 semanas.</p> <p>Sarampión (rubéola), Paperas, Polio (oral), Tifoidea (oral), Fiebre Amarilla.</p> <p>Recepción de vacunas preparadas con organismos vivos atenuados (virales o bacterianas) - diferir por 4 semanas.</p> <p>Sarampión alemán (rubéola), Varicela Zóster (viruela del pollo).</p> <p>Recepción de otras vacunas - diferir por 12 meses.</p> <p>Globulina Inmune de Hepatitis B (HBIG), vacunas sin licencia (excepto la vacuna de VIH, que difiere indefinidamente), inmunización de la rabia si se da después de un mordisco u otra exposición a un animal que potencialmente tenga rabia.</p>
	e. Enfermedades Infecciosas	<p><u>Diferir indefinidamente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Historia de hepatitis Viral después de los 11 años de edad. ▪ Confirmación positiva de la prueba de HBsAg. ▪ Análisis de anti - HBc reactivo repetidamente en más de una ocasión. ▪ Evidencia de infección clínica o de laboratorio, presente o en el pasado, con HCV, HTLV o HIV ▪ Historia de babesiosis o Enfermedad de Chagas. ▪ Evidencia de estigmas por el consumo de drogas por la vía parenteral. ▪ Uso de agujas para administrar drogas no prescritas. <p><u>Diferir por 12 meses desde el momento de:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La aplicación de un tatuaje. ▪ La exposición de la membrana mucosa a sangre. ▪ La penetración de la piel sin previa esterilización, con instrumentos

N°	Categoría	Criterios
	f. Malaria	<p>o equipos contaminados con sangre o fluidos corporales que no sean del propio donante.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Residir en la misma vivienda y/o tener contacto sexual con una persona con síntomas de HBV o hepatitis viral no específica, o que haya dado positivo en la prueba de HBsAg. ▪ Contacto sexual con una persona con infección de HIV o con alto riesgo de infección de HIV. ▪ Encarcelación en una institución penitenciaria (incluyendo cárceles y prisiones) durante más de 72 horas consecutivas. ▪ Terapia para el tratamiento de la sífilis o de gonorrea completada o un análisis de escrutinio de sífilis reactivo en ausencia de una prueba confirmatoria negativa. ▪ Historia de sífilis o de gonorrea. <p>Los donantes que hayan tenido un diagnóstico de malaria serán diferidos por 3 años después de que desaparezcan los síntomas.</p> <p>Los inmigrantes, refugiados o ciudadanos que vengan de un país en el cual la malaria es considerada una enfermedad endémica podrán ser aceptados 3 años después de la salida del área si no tienen síntomas que puedan sugerir malaria.</p> <p>Los residentes de países en los que la malaria no es endémica pero que han estado en una zona donde la malaria está considerada una enfermedad endémica podrán ser aceptados 12 meses después de salir de esa zona. No obstante, no tendrán síntomas que puedan sugerir malaria, independiente de la recepción de profilaxis contra la malaria.</p> <p>Las donaciones de las que sólo se va a utilizar el plasma están exentas de estas restricciones.</p>
10.	Riesgo	<p>Evaluación:</p> <p>Los donantes serán interrogados y diferidos oportunamente si su comportamiento aparenta ser de alto riesgo de infección por HIV.</p> <p>Intoxicación alcohólica o estigmas obvios de consumo habitual de alcohol.</p> <p>Lesiones en la piel en el área de venipuntura.</p>

Nota: Criterios de calidad que expone los requisitos que todo servicio de BSH deben cumplir en el Perú, para la calificación del donante, Tomado de “Norma Técnica N°12 – MINSA/DGSP – V.01” en base de Pronahebas – MINSA, 2004, Fuente.

III. MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

La presente investigación fue de tipo cuantitativo, descriptivo, no experimental y transversal; porque se estructuró para recopilar datos obtenidos de distintas fuentes y analizarlos estadísticamente en un intervalo espaciotemporal delimitado sin manipular la muestra ni las variables.

Fue cuantitativo porque se usó la recolección de datos, con base en la medición numérica y el análisis estadístico.

Descriptiva porque existió una sola variable de interés (satisfacción del donante voluntario de sangre) la cual fue sometida al análisis univariado. Así mismo en la investigación se encontró variables sociodemográficas (características generales de cada individuo) las fueron descritas en la discusión del presente trabajo de investigación.

Transversal porque se puntualizaron las características de la población estudiada en torno a la variable “satisfacción de los donantes voluntarios de sangre” y sus dimensiones en un periodo de tiempo determinado, de un contexto específico.

El diseño de la presente investigación fue “no experimental”, porque no se manipuló ni la variable ni la muestra, ni fueron controladas en modo alguno; la investigación observó los hechos tal y como ocurren en su ambiente natural, obteniéndose los datos de forma directa para su estudio e informe final, según Hernández Sampieri, (2014).

3.2. **Ámbito temporal y espacial**

3.2.1. *Ámbito temporal*

El ámbito temporal de la investigación abarcó entre los meses de julio a agosto del 2021.

3.2.2. *Ámbito espacial*

El ámbito espacial del presente trabajo de investigación tuvo lugar en el servicio de banco de sangre y hemoterapia del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja (INSNSB), período 2021, así como en las campañas de donación de sangre voluntaria organizadas de forma intra y extramural por el INSNSB.

3.3. Variables

Operacionalización de Variables

Tabla 1

Matriz de Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Dimensiones	Ítems	Escala de Medición	Categorías
Satisfacción de los donantes voluntarios de sangre	Sentimiento de bienestar y plenitud que se genera en el donante, durante el proceso de donación, cuando percibe calidad y confort al recibir el servicio. Cuando los donantes encuentran satisfacción con el servicio brindado pasan a fidelizarse y retransmitir la buena atención y experiencia que tuvieron durante el proceso de donación de sangre. (Wigodski Sirebrenik y SERVQUAL, 2003) y (Aliano Palomino, 2018).	Sentimiento de bienestar y plenitud que se genera en el donante, durante el proceso de donación, cuando percibe calidad y confort al recibir el servicio. Cuando los donantes encuentran satisfacción con el servicio brindado pasan a fidelizarse y retransmitir la buena atención y experiencia que tuvieron durante el proceso de donación de sangre. (Wigodski Sirebrenik y SERVQUAL, 2003) y (Aliano Palomino, 2018).	Expectativas de los donantes voluntarios durante el proceso de donación sanguínea	Fiabilidad (Capacidad de cumplir con el servicio ofrecido)	1E,2E,3E,4E	ordinal	Alto Medio Bajo
				Empatía (Capacidad para entender y atender adecuadamente las necesidades del donante).	13E,14E,15E,16E	ordinal	
				Aspectos tangibles (Aspectos físicos en general)	17E, 18E,19E,20E	ordinal	
				Capacidad de respuesta (Servicio rápido y oportuno de calidad en un tiempo aceptable)	5E,6E,7E,8E	ordinal	
				Seguridad (Habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confianza del personal)	9E,10E,11E,12E	ordinal	
			Percepción de los donantes voluntarios durante el	fiabilidad	1P,2P,3P,4P	ordinal	
				Empatía	13P,14P,15P,16P	ordinal	
				Aspectos tangibles	17E, 18E,19E,20E	ordinal	

			proceso de donación sanguínea	Capacidad de respuesta	5P,6P,7P,8P	ordinal	
				Seguridad	9P,10P,11P,12P	ordinal	
Aspectos Generales	Características generales de cada individuo	Características generales de cada individuo	Características presentes en la muestra de estudio	Condición del encuestado	Donante Nuevo, Donante continuador	nominal	
				Sexo	Masculino, Femenino	nominal	
				Grado de Instrucción	Ninguno Primaria Secundaria S. Técnica S. Universitario	ordinal	
				Lugar de donación	Intramuros, Extramuros	nominal	
Brechas de Insatisfacción	SERVQUAL define la calidad de atención como la brecha o diferencia (P-E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) (Wigodski Sirebrenik y SERVQUAL, 2003)	Diferencia (P-E)	Percepciones y Expectativas	Percepciones (P)	Cuestionario (2da parte)	ordinal	Valores Negativos (Insatisfechos) Valores Positivos (Satisfechos)
				Expectativas (E)	Cuestionario (1era parte)	ordinal	

Nota. Elaborado en base a la “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo”.

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población

La población estuvo conformada por todos los donantes voluntarios de sangre que se apersonaron al servicio de hemoterapia y banco de sangre, además de todos aquellos, que fueron captados en las campañas de recolección de sangre del Instituto Nacional del Niño de San Borja entre los meses de Julio – agosto 2021.

Cabe mencionar que la población de donantes voluntarios de sangre del período 2020 fue de 1671 personas los cuales fueron intra y extramurales; tal información fue obtenida mediante el reporte otorgado por el Instituto Nacional del Niño de San Borja al PRONAHEBAS (Programa Nacional de Hemoterapia y Banco de Sangre) y CHBS (Centro de Hemoterapia y Banco de Sangre), los cuales son registrados en el programa HEMORED del Ministerio de Salud – MINSA.

3.4.2. Muestra

Para obtener la muestra, se trabajó el tipo no probabilístico, y para obtener el tamaño se consideró a la población de 1671 (que fueron el total de donantes voluntarios de sangre del período 2020), con esta información se procedió a calcular el tamaño de la muestra, aplicando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 P \cdot Q \cdot N}{\varepsilon^2 (N - 1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

Dónde:

Z (1,96): Valor de la distribución normal, para un nivel de confianza de 95%
(1 – α)

P (0,5): Proporción de donantes voluntarios de sangre que se encuentren insatisfechos.

Q (0,5): Proporción de donantes voluntarios de sangre que se encuentren satisfechos (Q = 1 – P)

ε (0,05): Tolerancia al error o error estándar

N (1671): Tamaño de la población de donantes voluntarios de sangre atendidos en el 2020 en campañas de donación intra y extramurales de sangre INSNSB.

n: Tamaño de la muestra.

Finalmente, de acuerdo con la fórmula, la muestra fu de 313 donantes voluntarios de sangre.

Selección de la muestra. Los encuestados fueron seleccionados por un muestreo sistemático, en base a los siguientes criterios:

Se dividió el número de donantes voluntarios de sangre atendidos en las campañas de donación extra e intramurales en los últimos 2 meses, anteriores al inicio de la ejecución de este estudio, entre el tamaño de la muestra obtenida. Con el cual se estableció cada cuántos donantes se debió encuestar. Utilizando la siguiente fórmula.

Fórmula

$$A = B/n$$

Dónde:

A = Cada cuántos donantes se deberá encuestar.

B = Número de donantes voluntarios de sangre atendidos en las campañas de donación extra e intramurales en los últimos 2 meses.

n = Tamaño de la muestra

Recordando además que estos deben cumplir con los siguientes criterios:

Criterios de inclusión. Aquellos donantes voluntarios que cumplieron con los requisitos establecidos por PRONAHEBAS para la donación de sangre, como con la aprobación de la evaluación físico - clínica y la entrevista que establece el Instituto Nacional del Niño de San Borja.

Criterios de exclusión. Aquellos donantes de sangre que acudieron al servicio de Banco de Sangre y Hemoterapia del Instituto Nacional del Niño de San Borja en calidad de donación por reposición, autólogo y dirigidas; como también los que no cumplieron con los criterios de inclusión antes mencionado, los donantes voluntarios que por algún motivo no se encontraron aptos para donar y los donantes que desistieron de completar uno de las etapas de su atención o por algún motivo no lograron completar el proceso de donación o desistieron de concluir con una de las 2 partes de la encuesta de investigación.

3.5. Instrumentos

La técnica que se empleó fue la observación y la encuesta, aplicadas a los donantes voluntarios de sangre.

El instrumento que se utilizó para recolectar los datos fue una encuesta o cuestionario estructurada con escala de Likert, elaborado en base a la “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo”; el cual fue aprobada mediante RM N° 527-2011/MINSA, en donde se utiliza como instrumento de medición SERVQUAL, creado y validado por Parasuraman (1985), dentro del constructo se presenta 5 dimensiones, estos son: Aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, y 20 ítems, distribuidos de la siguiente manera:

Fiabilidad: Ítems del 01 al 04

Capacidad de Respuesta: Ítems del 05 al 08

Seguridad: Ítems del 09 al 12

Empatía: Ítems del 13 al 16

Aspectos Tangibles: ítems del 17 al 20

El instrumento además consta de 2 partes, un cuestionario que mide las expectativas y otro que mide las percepciones de atención, con una escala de 1 al 5, donde:

1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Indiferente, 4 = De acuerdo y 5 = Totalmente de acuerdo.

Cabe recalcar que para obtener el grado de confiabilidad de la medición del instrumento se hizo un cálculo sobre una prueba piloto inicial, seleccionando un porcentaje intencionalmente de la muestra obtenida, que fue del 10%, es decir 32 unidades de estudio mediante el coeficiente Alfa de Cronbach con una significancia del 5%, y la validez de tal se realizó a través del juicio de expertos en la temática de la investigación, estos fueron Licenciados en Tecnología Médica con Especialidad en Laboratorio Clínico y Anatomía Patológica que contaron con el grado de Magister o segunda especialidad en Hemoterapia y Banco de Sangre (Anexo E).

La adaptación final fue aplicada a los donantes voluntarios de sangre. La primera parte se administró a los donantes voluntarios de sangre, sean intra o extramurales, al momento de la admisión esta primera parte correspondió a la valoración de sus expectativas, al proceso de la atención en todo el momento de su participación como donante voluntario de sangre.

La segunda parte del instrumento correspondió a la valoración de sus percepciones el cual fue al final de su participación, en el proceso de la atención como donante voluntario de sangre.

3.6. Procedimientos

Las encuestadas fueron aplicadas, a cada donante voluntario de sangre, seleccionado mediante la fórmula de selección de la muestra, explicado previamente en el presente trabajo de investigación, en donde el encuestador abordó al donante en 2 etapas:

La primera etapa fue administrada a los donantes voluntarios de sangre, sean intra o extramurales, al momento de la admisión esta primera parte correspondió a la valoración de sus expectativas, al proceso de la atención.

La segunda etapa fue administrada en la parte final de su participación el correspondió a la valoración de sus percepciones en el proceso de la atención.

La encuesta fue aplicada por el investigador del estudio y se cumplió con los aspectos conceptuales, metodológicos y prácticos de la Guía del encuestador; establecido en la Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo (pág. 45, 46)

Si en el momento de la encuesta un donante desistió de completar una de las etapas de su atención o por algún motivo no logró completar el proceso de donación se consideró a la encuesta inicial como inválida y fue desechada de la investigación.

3.7. Análisis de datos

El análisis de datos fue expresado en porcentajes para cada criterio de evaluación y estas fueron a base de la encuesta elaborada y validada previamente, el cual según cada categoría incluyó 20 ítems de expectativas y 20 ítems de percepciones, distribuidas en cinco criterios o dimensiones de evaluación, en el siguiente orden (1) Fiabilidad, (2) Capacidad de respuesta, (3) seguridad, (4) empatía y (5) aspectos tangibles cada uno con una escala numérica del 1 al 5, donde se consideró a 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación.

Para la interpretación de los resultados se realizó en primer lugar el llenado de la información obtenida en una base de datos en Excel, posteriormente se realizó el análisis estadístico descriptivo e inferencial de la tabulación, con el objetivo de medir el nivel de satisfacción, esto en relación con la metodología SERVQUAL modificada, de la Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, donde se mide: (1) Variables de control o aspectos generales: condición del donante voluntario de sangre, sexo, nivel de estudio. (2) Dimensiones: Se reportó un cuadro para cada nivel de satisfacción por dimensión que son fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. (3) Brechas de insatisfacción: que

estuvieron en base a la diferencia de (P – E) entre las percepciones (P) y expectativas (E), donde se consideró como donantes satisfechos a los valores positivos (+) los usuarios insatisfechos a los valores negativos de la diferencia de las mismas.

Finalmente, se determinó el nivel de satisfacción del donante voluntario de sangre de forma global como un indicador, en una tabla general de resultados. En donde el estándar esperado de satisfacción fue:

Nivel de satisfacción	Interpretación
<i>Alto (>60%)</i>	<i>Satisfechos</i>
<i>Medio (60% – 40%)</i>	<i>Medianamente satisfechos</i>
<i>Bajo (< 40%)</i>	<i>Insatisfechos</i>

Cabe recalcar que para llegar a estos resultados se utilizaron frecuencias absolutas y relativas para describir la proporción de donantes voluntarios de sangre, según nivel de satisfacción.

3.8. Consideraciones éticas

La presente investigación dio cumplimiento a los principios bioéticos propuesto por Ryan y colaboradores (1979) en el Informe de Belmont, los cuales fueron respetados en todo momento, estos son los siguientes:

Justicia, dado que el estudio fue aplicado a toda la muestra previamente determinada de donantes voluntarios de sangre, es decir que fueron tratados con igualdad.

Beneficencia, ya que no implicó el riesgo de la vida del paciente por lo que en todo momento se aseguró su bienestar, previniéndoles de cualquier daño, respetando la decisión que tomen y aumentando al máximo los beneficios mutuos posibles.

Autonomía, puesto que se respetó a los donantes voluntarios de sangre en todo momento, los cuales decidieron su participación de forma voluntaria, del mismo modo se brindó la información que soliciten para que tomen una decisión adecuada.

Confidencialidad, porque no se manejaron nombres, el fin fue netamente estadístico como parte del trabajo de investigación; si los resultados obtenidos se llegaran a publicar, no se mostrará ninguna información que permita la identificación del donante voluntario de sangre.

No maleficencia, ya que los donantes voluntarios de sangre no sufrieron ningún daño durante la ejecución de la presente investigación, ni posterior a ella. Dado en el caso que los donantes voluntarios de sangre sufriesen un problema que le genere algún inconveniente, daño o incomodidad; se le permitió retirarse.

Asimismo, esta investigación contó con la supervisión y dirección de Licenciados Tecnólogos Médicos en Laboratorio Clínico y Anatomía Patológica, que contaron con el grado de Magister o segunda especialidad en Hemoterapia y Banco de Sangre, ampliamente capacitados y especializados, como por los asesores, temáticos y metodológicos, establecidos por la oficina de grados y títulos de la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villareal.

De la misma forma la presente investigación fue sometida a la aprobación del Comité de Ética en investigación del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, con el fin de obtener los permisos correspondientes, en base a las políticas éticas establecidas por dicha institución de salud.

IV. RESULTADOS

A continuación, los resultados muestran las características sociodemográficas de los 313 donadores voluntarios encuestados, donde se incluye su condición de donante. Posterior a ello se proporciona la satisfacción de la muestra en las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles y, finalmente, la satisfacción global. Asimismo, se evidencia la satisfacción según pregunta evaluada y la brecha de insatisfacción global para cada pregunta proporcionada en la encuesta.

Tabla 2

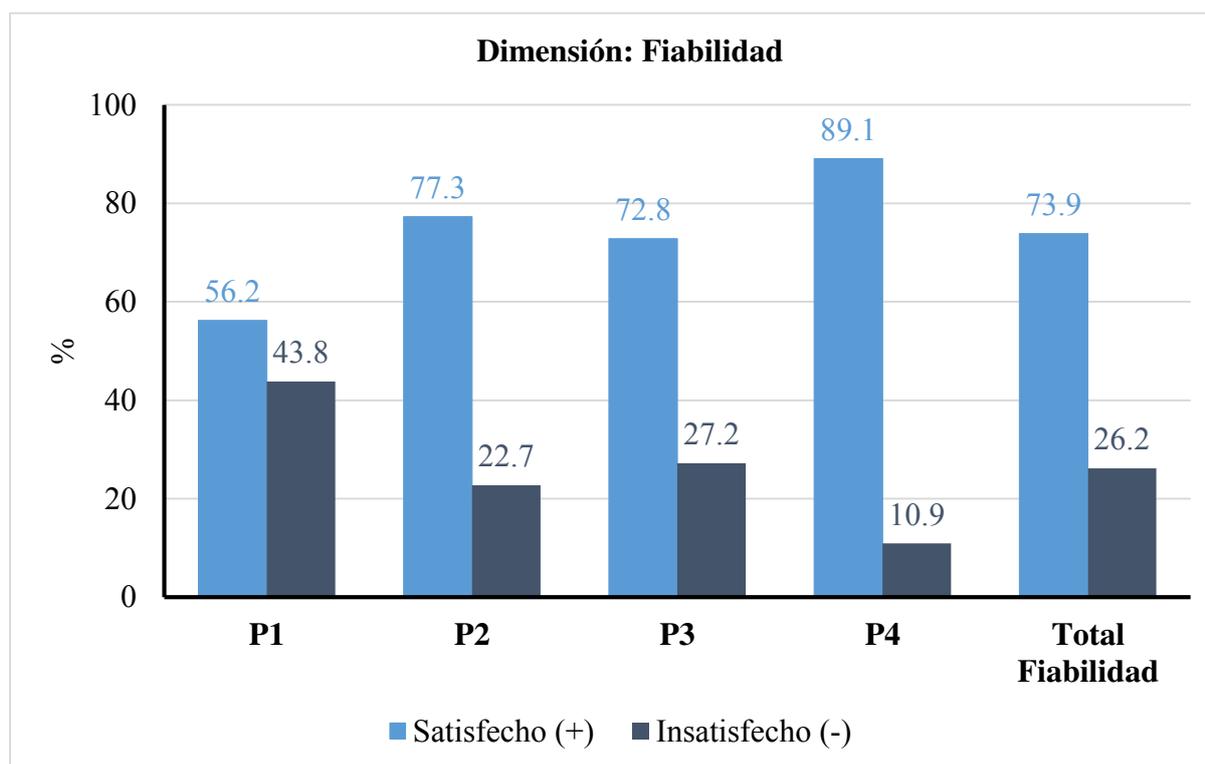
Características sociodemográficas de los donantes voluntarios de sangre para el Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, 2021.

Características sociodemográficas	Frecuencia (n=313)	
	N	%
Condición del encuestado		
Donante nuevo	197	62,9
Donante continuador	116	37,1
Edad (promedio)	31,3 (DE 9,2)	
Sexo		
Masculino	163	52,1
Femenino	150	47,9
Grado de instrucción		
Ninguno	7	2,2
Secundaria	34	10,9
Superior Técnica	106	33,9
Superior Universitaria	166	53,0
Lugar de donación		
Intramuros	29	9,3
Extramuros	284	90,7

Nota: Se observó que la edad promedio de los encuestados fue de 31 años con una desviación estándar de 9, además, la mayor parte de la muestra fue donante nuevo con una proporción del 62,9% y el lugar de donación más visitado fue el extramural con 90,7% de presencia sobre el total. Tomado de “Encuesta para conocer el nivel de satisfacción de los donantes voluntarios de sangre para el INSN – San Borja 2021”. Fuente.

Figura 2

Satisfacción de la dimensión fiabilidad de los donantes voluntarios de sangre para el Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, 2021.

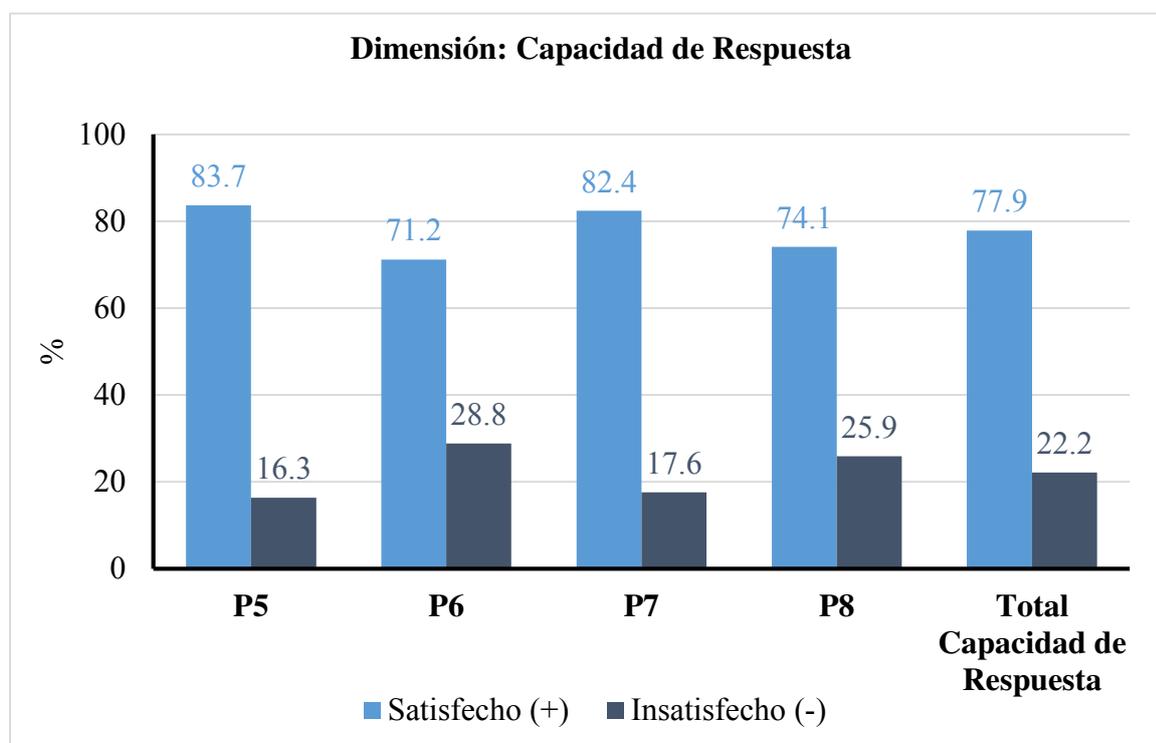


Nota: Respecto a la dimensión fiabilidad se identificó que la pregunta 4 fue la que recibió mayor cantidad de satisfacción que hacía referencia a la cantidad de veces que el módulo de atención se encontraba disponible en el mismo lugar con 89,1% de satisfacción, mientras que la información brindada por el personal en el momento de captación fue la que recibió menor

satisfacción con 56,2%, cabe recalcar que el personal que realiza esta labor en su gran mayoría son los voluntarios AD HONOREM pertenecientes al INSN – SB, externos al servicio de banco de sangre y hemoterapia. Tomado de “Encuesta para conocer el nivel de satisfacción de los donantes voluntarios de sangre para el INSN – San Borja 2021”. Fuente.

Figura 3

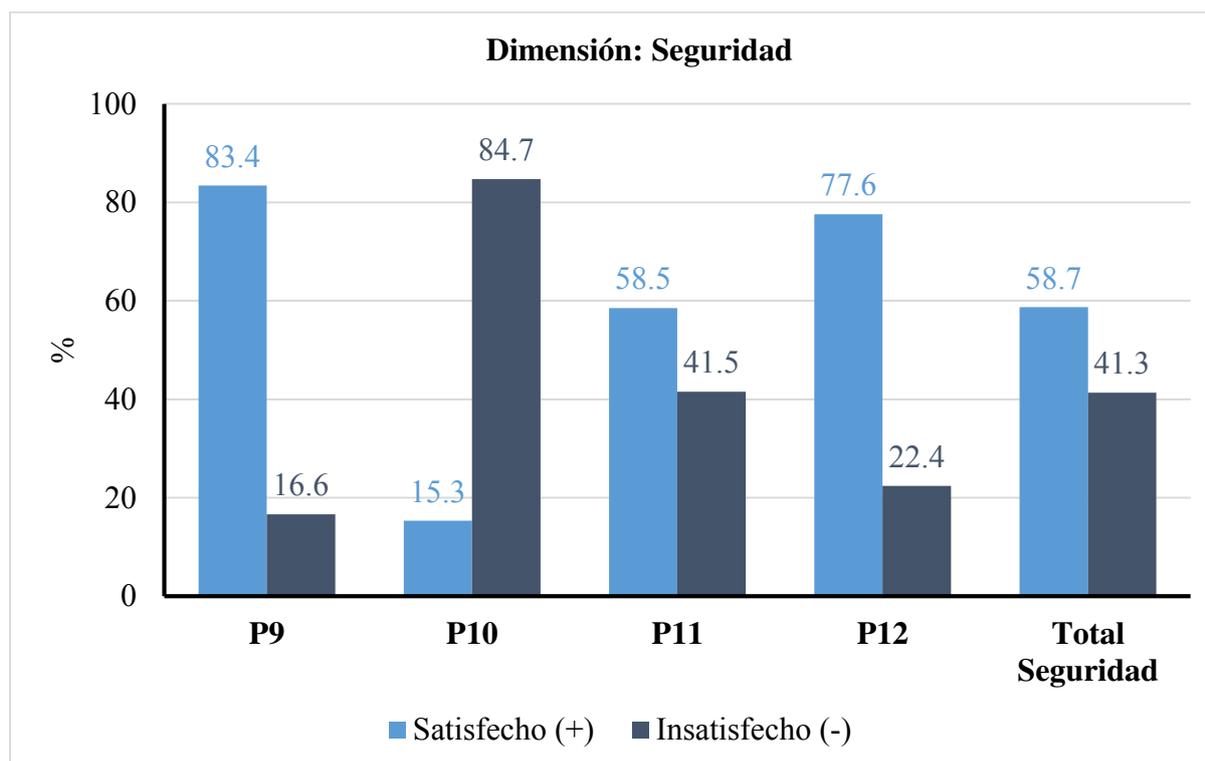
Satisfacción de la dimensión capacidad de respuesta de los donantes voluntarios de sangre para el Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, 2021.



Nota: La rapidez de la atención durante el proceso de donación (P5) y la facilidad de las preguntas de selección de donador (P6) fueron los aspectos que mostraron mayores porcentajes de satisfacción en 83,7% y 82,4% respectivamente. Por lo tanto, la satisfacción respecto a la capacidad de respuesta fue del 77,9%, mientras que la insatisfacción fue de solo el 22,2%. Tomado de “Encuesta para conocer el nivel de satisfacción de los donantes voluntarios de sangre para el INSN – San Borja 2021”. Fuente.

Figura 4

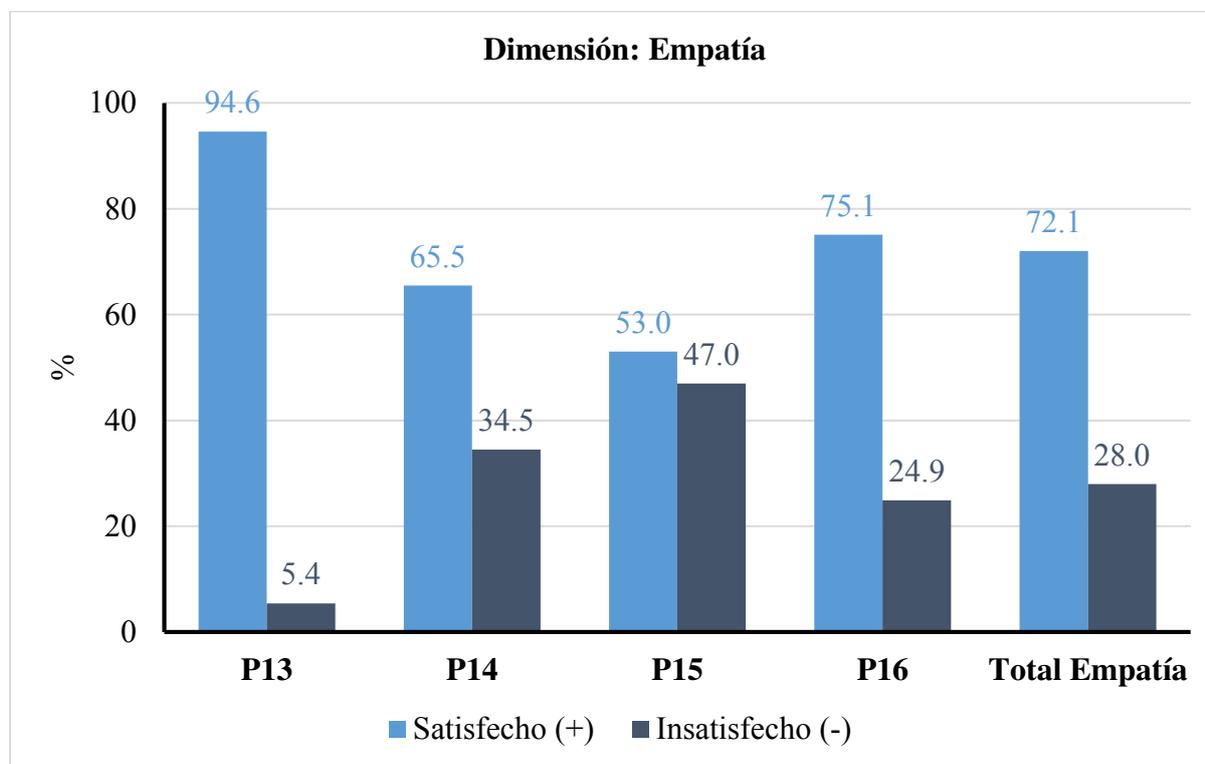
Satisfacción de la dimensión seguridad de los donantes voluntarios de sangre para el Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, 2021.



Nota: En la dimensión seguridad se observó que hasta el 84,7% estuvo insatisfecho con la identificación del personal que lo guio y atendió durante todo el proceso de donación (P10), mientras que hasta el 83,4% del total mostró satisfacción en el respeto de la privacidad durante la entrevista (P9). Por ello, en el total de la dimensión seguridad se mostró satisfacción en un 58,7%. Tomado de “Encuesta para conocer el nivel de satisfacción de los donantes voluntarios de sangre para el INSN – San Borja 2021”. Fuente.

Figura 5

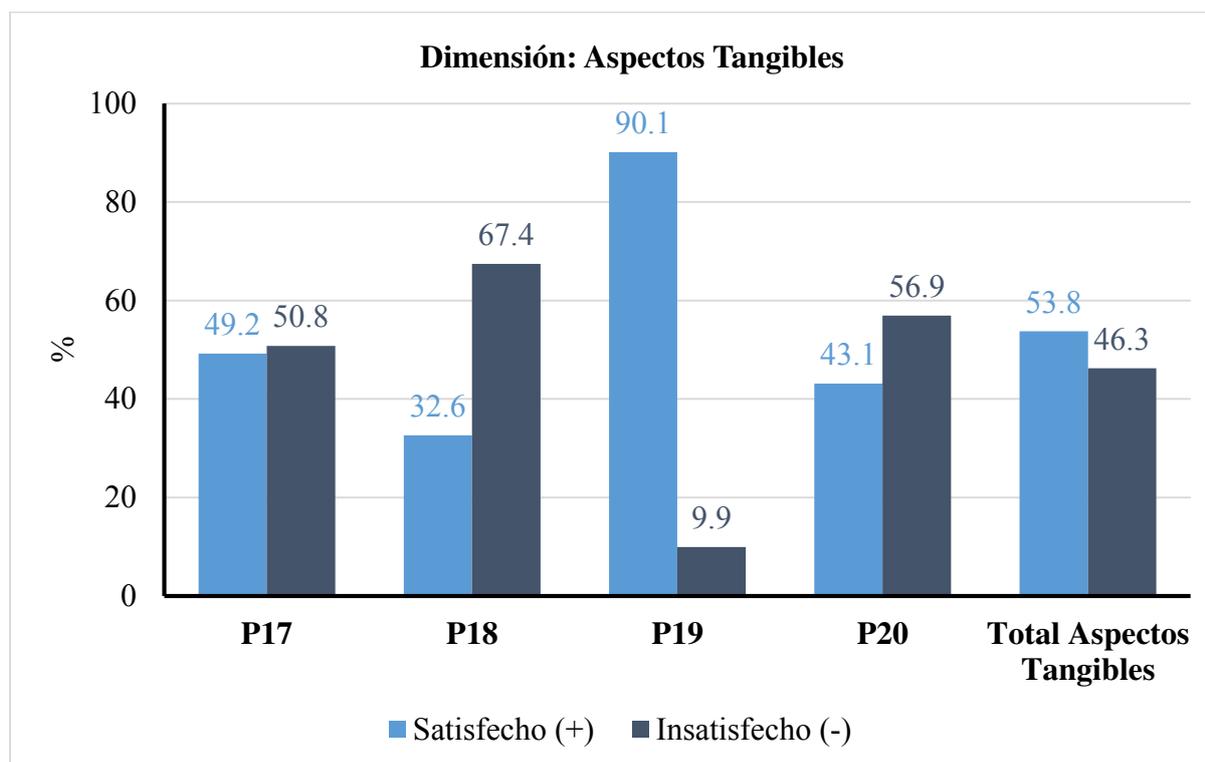
Satisfacción de la dimensión empatía de los donantes voluntarios de sangre para el Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, 2021.



Nota: Hasta el 94,6% de los encuestados se mostraron satisfechos con el trato del personal, siendo gentil, respetuoso y paciente; similar distribución mostró la satisfacción de los donantes voluntarios por la sensación proveniente del personal de hacerlos sentir importantes y héroes por su acción (P16) con 75,1%. Tomado de “Encuesta para conocer el nivel de satisfacción de los donantes voluntarios de sangre para el INSN – San Borja 2021”. Fuente.

Figura 6

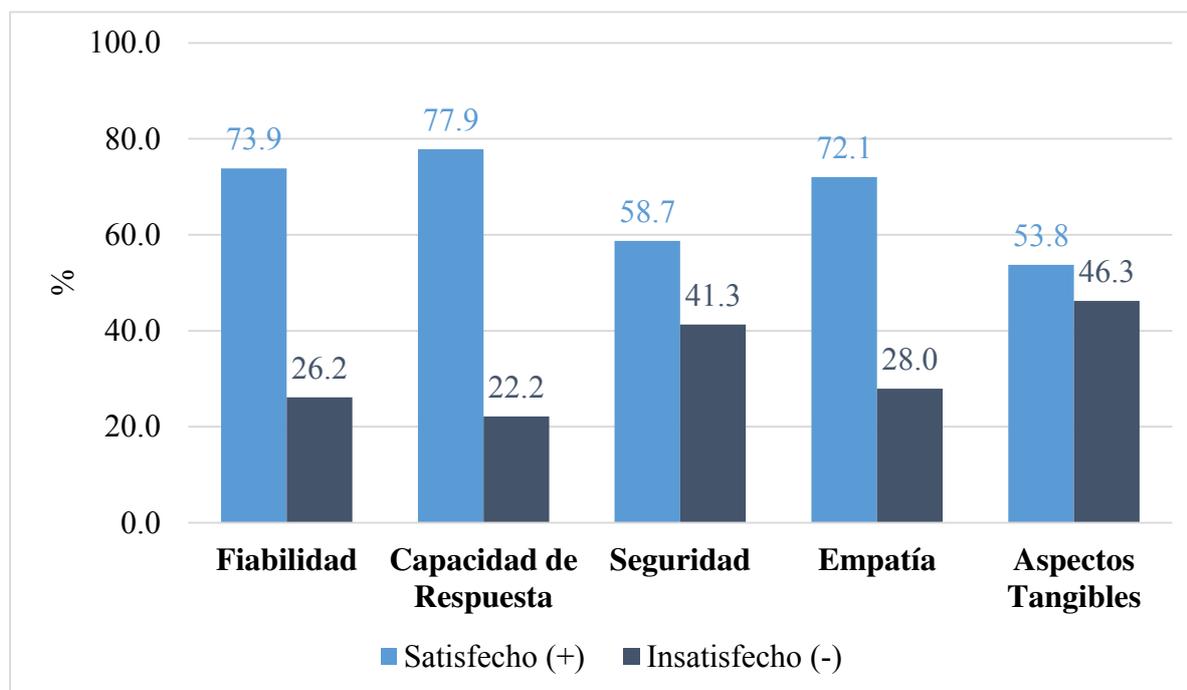
Satisfacción según la dimensión aspectos tangibles de los donantes voluntarios de sangre para el Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, 2021.



Nota: El 46,3% de los donantes estuvo insatisfecho con la dimensión aspectos tangibles donde el 67,4% mostró insatisfacción con el ambiente al no ser privado, cómodo y limpio (P18), además la publicidad y señalización utilizada para la motivación al público desde el lugar de donación no logró satisfacer al 56,9% de donadores (P20). Tomado de “Encuesta para conocer el nivel de satisfacción de los donantes voluntarios de sangre para el INSN – San Borja 2021”. Fuente.

Figura 7

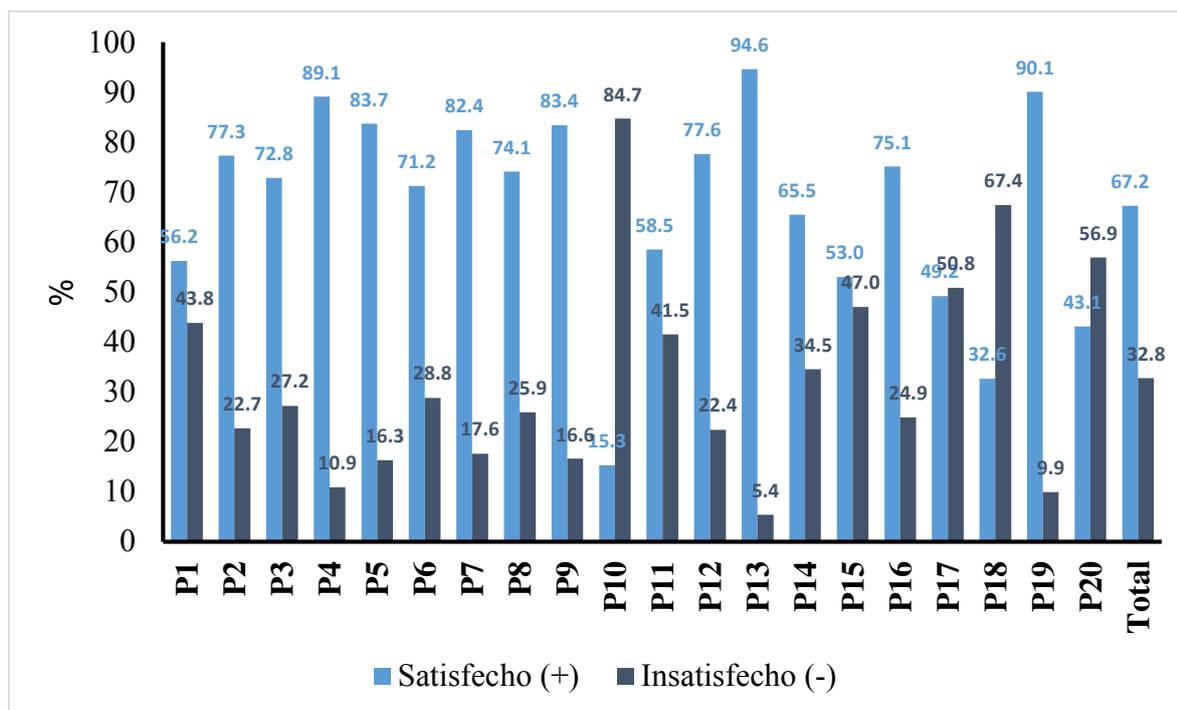
Satisfacción global según dimensiones de los donantes voluntarios de sangre para el Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, 2021.



Nota: Los donantes mostraron buena satisfacción en todas las dimensiones evaluadas, siendo las que alcanzaron un nivel alto de satisfacción las siguientes dimensiones: capacidad de respuesta con 77,9% de donantes voluntarios de sangre, seguida de la fiabilidad con 73,9% y la empatía con 72,1%, mientras que las dimensiones aspectos tangibles y seguridad mostraron una mediana satisfacción con 52,8% y un 58,7% respectivamente. Tomado de “Encuesta para conocer el nivel de satisfacción de los donantes voluntarios de sangre para el INSN – San Borja 2021”. Fuente.

Figura 8

Satisfacción global según pregunta de los donantes voluntarios de sangre para el Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, 2021.



Nota: Se observa que el 67,2% de donantes estuvo satisfecho con la actividad, caso contrario al 32,8% que mostraron insatisfacción global al ser encuestados, esto demostrando que la satisfacción de los donantes voluntarios de sangre para el INSN-SB 2021 tiene un nivel alto de satisfacción. Cabe recalcar que dentro de las preguntas con mayor satisfacción fueron P13 y P19, mientras que la mayor insatisfacción se encontró respecto a las preguntas P10 y P18. Tomado de “Encuesta para conocer el nivel de satisfacción de los donantes voluntarios de sangre para el INSN – San Borja 2021”. Fuente.

Tabla 3

Brechas de insatisfacción según ítem de los donantes voluntarios de sangre para el Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, 2021.

Ítem	Satisfacción				Brechas de Insatisfacción
	Satisfecho		Insatisfecho		Alto (>60%) Medio (40%-60%) Bajo (<40%)
	N	%	N	%	
Pregunta 10 (P10)	48	15,3	265	84,7	Altamente Insatisfecho
Pregunta 18 (P18)	102	32,6	211	67,4	Altamente Insatisfecho
Pregunta 20 (P20)	135	43,1	178	56,9	Medianamente insatisfecho
Pregunta 17 (P17)	154	49,2	159	50,8	Medianamente insatisfecho
Pregunta 15 (P15)	166	53,0	147	47,0	Medianamente insatisfecho
Pregunta 1 (P1)	176	56,2	137	43,8	Medianamente insatisfecho
Pregunta 11 (P11)	183	58,5	130	41,5	Medianamente insatisfecho
Pregunta 14 (P14)	205	65,5	108	34,5	Baja insatisfacción
Pregunta 6 (P6)	223	71,2	90	28,8	Baja insatisfacción
Pregunta 3 (P3)	228	72,8	85	27,2	Baja insatisfacción
Pregunta 8 (P8)	232	74,1	81	25,9	Baja insatisfacción
Pregunta 16 (P16)	235	75,1	78	24,9	Baja insatisfacción
Pregunta 2 (P2)	242	77,3	71	22,7	Baja insatisfacción
Pregunta 12 (P12)	243	77,6	70	22,4	Baja insatisfacción
Pregunta 7 (P7)	258	82,4	55	17,6	Baja insatisfacción
Pregunta 9 (P9)	261	83,4	52	16,6	Baja insatisfacción
Pregunta 5 (P5)	262	83,7	51	16,3	Baja insatisfacción
Pregunta 4 (P4)	279	89,1	34	10,9	Baja insatisfacción
Pregunta 19 (P19)	282	90,1	31	9,9	Baja insatisfacción
Pregunta 13 (P13)	296	94,6	17	5,4	Baja insatisfacción

Nota: Los ítems que mostraron una insatisfacción alta por parte de los donantes voluntarios de sangre fueron P10 con 84,7% y P18 con 67,4%. Por otra parte, los ítems P20, P17, P15, P1, P11 con un valor de 56.9%, 50.8%, 47.0%, 43.8%, 41.5% respectivamente, mostraron una insatisfacción media percibida por los mismos ya que se encontraron entre un 40% a 60% de insatisfacción. A pesar de ello, los demás ítems restantes evaluados mostraron una insatisfacción baja inferior al 40% mostrando por lo contrario una satisfacción con nivel alto por encima del 60% del total.

Cabe recalcar que estas brechas de insatisfacción según SERVQUAL son las que ayudarían a ordenar y priorizar de mayor a menor las acciones de mejora que puede optar el servicio de Hemoterapia y Banco de Sangre del INSN-SB. Tomado de “Encuesta para conocer el nivel de satisfacción de los donantes voluntarios de sangre para el INSN – San Borja 2021”.

Fuente.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados de la presente investigación revelan que la mayor parte de los donantes voluntarios de sangre evaluados en el presente estudio de investigación muestran un nivel alto de satisfacción con un resultado de 67.2% a diferencia de la insatisfacción que mostró un resultado de 32.8% donde la mayor insatisfacción estuvo presente en los ítems P10 (¿El personal que lo guió y atendió en el proceso de donación sanguínea voluntaria, estuvo correctamente identificado?) con 84,7% y el P18 (¿Los ambientes en donde realizó la donación sanguínea voluntaria fueron privados, limpios y cómodos?) con 67,4%, por otro lado, los que obtuvieron mayor frecuencia de satisfacción fueron P13 (¿El trato recibido por el personal durante el proceso de donación sanguínea voluntaria fue gentil, respetuoso y con paciencia?) con 94,6% y P19 (¿Los módulos de donación sanguínea voluntaria tenían facilidad de ubicación y accesibilidad?) con 90,1% para el Instituto Nacional del Niño de San Borja correspondiente al año 2021.

Suemnig et al. (2017) identificó que existen factores que motivan a los candidatos a donadores a realizar la acción de donar sangre, entre algunos de ellos destacan la buena satisfacción con la que el personal de salud obtuvo las muestras de sangre. Al igual que en el presente estudio, donde el 83,7% se mostró satisfecho con el mismo proceso. Guglielmetti Mugion et al. (2021) determinó que la comunicación brindada por el personal de salud garantizó una satisfacción adecuada de los usuarios. De misma forma, en el presente estudio el 56,2% estuvo satisfecho con la misma acción. Tu-shen et al. (2019) halló que la tasa de satisfacción global de los donantes fue 98,25%. En nuestro estudio el 67,2% tuvo tasas adecuadas de satisfacción global. Francis et al. (2017) encontró que tener más de 25 años es un factor clave para la donación voluntaria de sangre. Ou-Yang et al. (2017) observó que el personal de salud explicó de manera adecuada los procesos de donación, esto sirvió para aumentar las tasas de satisfacción y probabilidad de volver a donar más adelante. En el presente

estudio, el 72,8% reportó tasas de satisfacción con la información brindada por el personal de salud.

Melián-Alzola y Martín-Santana (2019) encontró que el personal logró tasas buenas de satisfacción brindándole tiempo necesario a los donantes para contestar sus interrogantes, mejorando también la calidad de atención. Al igual que en el presente estudio, el 72,8% refirió tasas buenas de satisfacción con respecto al mismo tópico. Kokcu (2020) halló que el personal de salud brindó información clara y precisa acerca del proceso de donación. En la presente investigación, el 56,2% se mostró satisfecho con el mismo tópico. Ulukanligil et al. (2020) identificó que la edad y el género se comportaron como un factor para que las personas acudieran a los centros de donación. Chen et al. (2020) determinó que el sentir con valor, gracias a palabras motivacionales del personal de salud, incrementó las tasas de satisfacción en los donantes. De misma forma, en el presente estudio, el 75,1% mostró buena satisfacción con respecto a que el personal de salud los hizo sentir como héroes por sus hazañas. Narayanan y Rajan (2019) observó que los donantes de sangre no recibieron información previa lo que terminó generando miedo a las donaciones y disminuyendo su nivel de satisfacción. A diferencia del presente estudio, donde el 56,2% refirió que el personal de salud si brindó información en todo momento.

Martinez et al. (2021) determinó que los donantes que tenían edades menores reportaron tasas más bajas de satisfacción, probablemente porque no entendían del todo la información. Pei Tan y Tao Chang (2021) encontró que el 99,0% reportó tasas de alta satisfacción por la información brindada por el personal de salud. Kim et al. (2022) identificó que los donantes de sangre no fueron debidamente informados sobre el proceso de donación, lo que trajo consigo tasas bajas de satisfacción y miedo al momento de donar. Weidmann et al. (2021) halló que la mayoría de los donantes tenían tasas altas de satisfacción global durante su último proceso de

donación de sangre. Greffin et al. (2021) observó que el aplazar o reprogramar las donaciones disminuía notablemente el nivel de satisfacción de los usuarios.

El objetivo principal de la presente investigación fue describir el nivel de satisfacción de los donantes voluntarios de sangre para el Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja (INSNSB), 2021. El diseño de estudio fue cuantitativo, descriptivo, no experimental y transversal. La muestra estuvo conformada por 313 participantes con lo que los resultados serán extrapolados a la población en general que cumpla los mismos criterios que la muestra del presente estudio.

La limitación del presente estudio se basa en el diseño del mismo, es decir, ser prospectivo. Existe la posibilidad que los donantes voluntarios no hayan contestado de manera sincera la encuesta o de manera aleatoria, con lo que se alterarían los resultados del presente estudio.

VI. CONCLUSIONES

- El nivel de satisfacción de los donantes voluntarios de sangre para el Instituto Nacional de Salud del Niño - San Borja fue alto con un 67,2% del total de donantes que estuvo inmerso en el presente estudio, referente al proceso de donación correspondiente al año 2021.
- Se identificó que en la dimensión de fiabilidad el nivel de satisfacción fue alta con un 73,9%, en la dimensión de capacidad de respuesta el nivel de satisfacción fue alta con un 77,9%, mientras que en la dimensión seguridad fue medianamente satisfechos con un 58,7%, por otro lado en la dimensión de empatía el nivel de satisfacción fue alta con un 72,1% y por último en la dimensión de aspectos tangibles los donantes voluntarios de sangre para el Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, 2021, estuvieron medianamente satisfechos con un 53,8%.
- Las brechas de insatisfacción en los donantes voluntarios de sangre para el Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, 2021, se identificó que estuvieron principalmente conformadas por los ítems P10 (¿El personal que lo guió y atendió en el proceso de donación sanguínea voluntaria, estuvo correctamente identificado?) con 84,7% y el P18 (¿Los ambientes en donde realizó la donación sanguínea voluntaria fueron privados, limpios y cómodos?) respectivamente.
- En la presente investigación se encontró que del total de satisfacción e insatisfacción la población estudiada tuvo una edad promedio de 31,3 años, donde 52,1% fue del género masculino y 47,9% correspondiente al género femenino, según condición del donante voluntario de sangre encuestado fue en su mayoría nuevos con un 62,9%, con respecto al lugar de donación hubo un predominio extramural (90,7%); respecto al grado de instrucción 53% correspondieron al nivel superior universitario, seguido del nivel superior técnico con un 33,9%.

VII. RECOMENDACIONES

- A las futuras investigaciones se recomienda realizar las encuestas para evaluar el nivel de satisfacción de los donantes voluntarios de sangre de preferencia a los donantes voluntarios extramuros, esto debido a que como se pudo observar en la presente investigación hay un déficit de donantes que acuden al hospital a donar de forma voluntaria el cual podría deberse, a dos factores, siendo el principal motivo, el temor a la actual pandemia que viene atravesando nuestro país referente al COVID-19; así mismo la cantidad de donantes que acuden son principalmente por reposición limitando esto a la obtención de población muestral.
- De la misma manera se recomienda al personal de salud responsable del servicio de banco de sangre y hemoterapia capacitar al personal voluntario AD HONOREM del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja 2021, para mejorar la capacidad de respuesta frente a dudas de los donantes en el momento de la captación del mismo, así mismo al personal del servicio encargado de la atención en el proceso de donación a la previa identificación con los donantes voluntarios de sangre.
- A futuras investigaciones también se recomendaría agregar al instrumento una pregunta de fidelización a los donantes voluntarios de sangre, la cual podría ser si este volvería o no a donar.

VIII. REFERENCIAS

- ACNUR. (2018, January 1). *¿Por qué es tan necesaria la sensibilización?* ACNUR. Comité Español. https://eacnur.org/blog/sensibilizacion-por-que-es-necesaria-tc_alt45664n_o_pstn_o_pst/
- Agencia peruana de Noticias. (2019, January 1). *Minsa: donación de sangre se incrementó a 13,5% durante el 2019.* <https://andina.pe/agencia/noticia-minsa-donacion-sangre-se-incremento-a-135-durante-2019-781621.aspx>
- Aliano, E. (2018). *Satisfacción en donantes de plaquetoféresis. Servicio de banco de sangre, Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas* [Tesis de segunda especialidad, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional UNFV. <https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/1944>.
- Chen, X., Wu, S., y Guo, X. (2020). Analyses of factors influencing Chinese repeated blood donation behavior: Delivered value theory perspective. *Industrial Management & Data Systems*, 120(3), 486–507. <https://doi.org/10.1108/IMDS-09-2019-0509>
- De Hemoterapia, U., Banco, Y. y Sangre, D. E. (2008). *Manual de Hemoterapia Ministerio de Salud Instituto Nacional Materno Perinatal Departamento de Anatomía Patológica y Patología Clínica Servicio de Patología Clínica* (M. Paredes [ed.], 1ra ed.). <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/3178.pdf>
- Dirección General de Salud de las Personas. (2007). *Lineamientos de políticas del PRONAHEBAS.* http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1087_DGSP264.pdf
- Ed, S., Mart, J., Marijt-van der K., T., Zaaiker, H. y Van de Laar, T. (2016). Two decades of risk factors and transfusion-transmissible infections in Dutch blood donors. *Transfusion*, 56(1), 203–214. <https://doi.org/10.1111/TRF.13298>
- Falconí, y Medina. (2006). Características de la donación de sangre en estudiantes de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad de San Martín de Porres. *Revista*

- Horizonte Médico*, 06(02), 1–12.
<https://www.horizontemedico.usmp.edu.pe/index.php/horizontemed/article/view/234>
- Feijóo, S.R., Caro, A.R., Gil, M.T. y Dávila Quintana, D. (2019). Satisfacción del consumidor: Modelos explicativos. *MedLine*, 01(01), 1–24.
[https://www.asepelt.org/ficheros/File/Anales/2005 - Badajoz/comunicaciones/satisfacci%F3n del consumidor....pdf](https://www.asepelt.org/ficheros/File/Anales/2005-Badajoz/comunicaciones/satisfacci%F3n%20del%20consumidor....pdf)
- Francis, K. L., Polonsky, M. J., Jones, S. C. y Renzaho, A. M. N. (2017). Factores asociados a la donación voluntaria de sangre en internos de medicina de Perú. *PLoS ONE*, 12(11), 12.
<https://doi.org/10.1371/JOURNAL.PONE.0188765>
- Greffin, K., Muehlan, H., Tomczyk, S., Suemnig, A., Schmidt, S., y Greinacher, A. (2021). In the Mood for a Blood Donation? Pilot Study about Momentary Mood, Satisfaction, and Return Behavior in Deferred First-Time Donors. *Transfusion Medicine and Hemotherapy*, 48(4), 220–227. <https://doi.org/10.1159/000514016>
- Guglielmetti Mugion, R., Pasca, M. G., Di Di Pietro, L. y Renzi, M. F. (2021). Promoting the propensity for blood donation through the understanding of its determinants. *BMC Health Services Research*, 21(1), 1–20. <https://doi.org/10.1186/S12913-021-06134-8>
- Guizado, A. (2016). *Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el banco de sangre del Hospital Nacional Cercado de Lima, 2016* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17541>
- Gutierrez, K. (2018). *Satisfacción en donantes de sangre Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2018* [Tesis de segunda especialidad, Universidad de San Martín de Porres]. Repositorio Institucional USMP. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/3330>
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación* (C. Fernandez y M. del P. Baptista [eds.], 6ta ed.). McGrawHill. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp->

- content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf
- ICESI, R. (1997). La donación de sangre como solidaridad humana. *Carta de La Salud*, 15(01), 1–4.
https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/4402/1/015_donacion_sangre_solidaridad_humana.pdf?fbclid=IwAR2Bl60IFesao6-gnFIQNMgMLixBfVJDDvbEJoOIWIHZsu2ouipDy1kvJns
- Kim, H., Shin, K.-H., Kim, H.-H. y Lee, H.-J. (2022). Perceptions and Experiences of Migrants in Korea Regarding Blood Donation in Association with Sociodemographic Status. *Annals of Laboratory Medicine*, 42(2), 258–267.
<https://doi.org/10.3343/ALM.2022.42.2.258>
- Kokcu, A. T. (2020). Quality of the blood donation campaign in the military: A sample from Turkey. *Transfusion Clinique et Biologique*, 27(1), 30–35.
<https://doi.org/10.1016/J.TRACLI.2019.01.002>
- Kumar Kaushal, S. (2016). Service Quality Expectations and Perceptions of Patients towards Health Care Services. *SCMS Journal of Indian Management*, 13(04), 5–18.
<https://www.proquest.com/openview/668ede225694f9b2c7a7984e8baacced/1.pdf?pq-origsite=gscholar&cbl=546310>
- Licón, A. (2007). Promoción de la donación voluntaria de sangre en la frontera México-Estados Unidos. *Revista de Salud Pública y Nutrición*, 08(04), 1–4.
<https://www.medigraphic.com/pdfs/revsalpubnut/spn-2007/spn074a.pdf>
- Linares, J., y Alcaraz, J. (2005). Inmunohematología: estudios pretransfusionales en pacientes con anticuerpos irregulares. *Revista Médica Del IMSS*, 43(01), 21–24.
<https://www.medigraphic.com/pdfs/imss/im-2005/ims051f.pdf>
- Lorenzo, S. (2016). Diseño de una Estrategia para captar y fidelizar Donantes Voluntarios de Sangre en el Hospital Central de las Fuerzas Armadas. *Salud Militar*, 35(01), 25–46.

https://www.dnsffaa.gub.uy/media/images/2016-11_25a46diseno.pdf?timestamp=20180425162756

Manzano Nunez, R. y García Perdomo, H.A. (2016). Sobre los criterios de inclusión y exclusión. Más allá de la publicación. *Revista Chilena de Pediatría*, 87(6), 511–512. <https://doi.org/10.1016/J.RCHIPE.2016.05.003>

Martinez, E. Z., Tamaribuchi, R. A., Zucoloto, M.L., y Trovão, A.C. (2021). Recommendations for application and interpretation of the Blood Donor Satisfaction Questionnaire (BDSQ). *Hematology, Transfusion and Cell Therapy*, 43(3), 236–242. <https://doi.org/10.1016/J.HTCT.2020.03.007>

Massip, C., y Ortiz, R. (2008). La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. *Revista Cubana de Salud Pública*, 34(04), 1–5. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013&lng=es&tlng=

Melián-Alzola, L., y Martín-Santana, J. D. (2019). Service quality in blood donation: satisfaction, trust and loyalty. *Service Business*, 14(1), 101–129. <https://doi.org/10.1007/S11628-019-00411-7>

Melians, S., Núñez, E., y Esquivel, M. (2017). La sangre como recurso terapéutico desde la donación voluntaria y su impacto científico social. *Revista de Ciencias Médicas de Pinar Del Río*, 21(01), 1–14. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1561-31942017000100005

Ministerio de salud. (2018). *MINSA. Guía técnica para la selección del donante de sangre humana y hemocomponentes*. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/187938/187434_R.M_241-2018-MINSA.PDF20180823-24725-5rltsx.PDF

Resolución Ministerial N° 241-2018-MINSA - Gobierno del Perú, Pub. L. No. 241–2018,

- Resolución Ministerial 1 (2018). <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/187434-241-2018-minsa>
- MINSA. (2019). *Directiva administrativa para la regulación de la información estadística de la red nacional de centros de hemoterapia y bancos de sangre tipo I y tipo II*. <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/07/1005785/rm-468-2019-minsa.pdf>
- MINSA. (2020). *Resolución ministerial N^o 027-2020-DIGAN-DIGDOT/MINSA* (N^o 027-2020-DIGAN-DIGDOT/MINSA). https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/752913/RM_339-2020-MINSA.PDF
- Misganaw, C., Tenkir, M., Deresea, A., Tesfaye, M., Teshome, T. y Taye, H. (2014). The level and associated factors of knowledge, attitude and practice of blood donation among health science students of addis ababa university. *International Journal of Medical and Health Sciences Research*, 1(10), 105–118. [http://www.conscientiabeam.com/pdf-files/med/9/IJMHSR-2014-1\(10\)-105-118.pdf](http://www.conscientiabeam.com/pdf-files/med/9/IJMHSR-2014-1(10)-105-118.pdf)
- Narayanan, D. y Rajan, A. (2019). A Study of Blood Donor Demographic Features and an Assessment of Blood Donor Satisfaction Level in the Process of Donation. *Journal of Evolution of Medical and Dental Sciences*, ZIP, 3850–3853. <https://go.gale.com/ps/i.do?id=GALE%7CA615911383&sid=googleScholar&v=2.1&it=r&linkaccess=abs&issn=22784748&p=HRCA&sw=w&userGroupName=anon~66c4f78d>
- Ochoa, M., Rodríguez, L., Aldao, M. y León, O. (2014). Potencial de donantes de sangre en un consultorio. *Revista de Ciencias Médicas de Pinar Del Río*, 18(01), 76–85. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1561-31942014000100009&fbclid=IwAR0a3Mo57cle9UngYRe9t0M8C0VaxU75InCbrzsOmUUbvYxEZitr0gHb0s
- Oliver, R.L. (2018). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction

Decisions, 17(4), 460–469. <https://doi.org/10.1177/002224378001700405>

OMS. (1999). *Elementos claves*.

https://www.who.int/bloodsafety/transfusion_services/en/Blood_Safety_Span.pdf?ua=1

OMS. (2020, June 10). *Disponibilidad y seguridad de la sangre a nivel mundial*. Organización y Políticas Nacionales Relativas a La Transfusión de Sangre.

<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/blood-safety-and-availability>

Organización Mundial de la Salud. (2020, June 10). *Disponibilidad y seguridad de la sangre a nivel mundial*. Organización y Políticas Nacionales Relativas a La Transfusión de Sangre.

<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/blood-safety-and-availability>

Organización Panamericana de la Salud. (2016). Guía de la OPS para realizar un protocolo de investigación. In *Programa de subvenciones para la investigación* (pp. 1–9).

Organización Panamericana de la Salud.

Ou-Yang, J., Bei, C.-H., He, B., y Rong, X. (2017). Factors influencing blood donation: a cross-sectional survey in Guangzhou, China. *Transfusion Medicine*, 27(4), 256–267.

<https://doi.org/10.1111/TME.12410>

Pedraza, J. (2014). *Calidad en la atención al donante de sangre y su impacto en la captación de unidades* [Tesis de posgrado, Universidad Militar Nueva Granada]. Repositorio

Institucional UMNG. <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/10895>

Pei Tan, P., y Tao Chang, C. (2021). Satisfaction and intention to return for donation among non-remunerated blood donors in a tertiary hospital in Malaysia. *Research Square*, 1–12.

<https://doi.org/10.21203/rs.3.rs-353981/v1>

Reina, V., y Espinoza, C. (2020). *Caracterización de donantes de sangre detectados positivos para pruebas del virus de inmunodeficiencia humana en hospital nacional rosales durante los años 2016 al 2018* [Tesis de especialidad, Universidad de el Salvador].

Repositorio Institucional US. <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/11/1128228/26->

11106187.pdf?fbclid=IwAR2XZhwOhcliRGQvjk6tHI9I0R22MUEIYmt6VL0O_uLnIX
1znFqmAkqHTsc

Ryan, K. J., Brady, J. V., Cooke, R. E., Height, D. I., Jonsen, A. R., King, P., Lebacqz, K., Lousell, D. W., Seldin, D. W., Stellar, E., y Turtle, R. H. (1979). *The Belmont Report: Ethical Principles and Guidelines for the Protection of Human Subjects of Research*. The National Commission for the Protection of Human Subjects of Biomedical and Behavioral Research. https://www.hhs.gov/ohrp/sites/default/files/the-belmont-report-508c_FINAL.pdf

Salud, E. Y. (2011). Donación de sangre voluntaria y habitual Educar para un cambio cultural Material de distribución gratuita Educación y Salud. *Ministerio de Salud de La Nación, 01(01)*, 1–77. <http://www.bnm.me.gov.ar/giga1/documentos/EL004922.pdf>

Suemnig, A., Konerding, U., Hron, G., Lubenow, N., Alpen, U., Hoffmann, W., Kohlmann, T. y Greinacher, A. (2017). Motivational factors for blood donation in first-time donors and repeat donors: a cross-sectional study in West Pomerania. *Transfusion Medicine, 27(6)*, 413–420. <https://doi.org/10.1111/TME.12450>

Tu-shen, Y., Ping, X. y Wen-lin, Y. (2019). Analysis of the Satisfaction of Unpaid Blood Donors in FoShan, Guangdong. *Journal of Clinical Transfusion and Laboratory Medicine, 21(4)*, 401. <https://doi.org/10.3969/J.ISSN.1671-2587.2019.04.019>

Ulukanligil, M., Sozmen, N. N., Caglak, S., Karadag, G. G., Sagdur, L. y Yilmaz, F. M. (2020). The contribution of sociodemographic, attitudinal and satisfactory factors to blood donation frequencies among turkish blood donors. *ISBT Science Series, 15(2)*, 231–242. <https://doi.org/10.1111/VOXS.12537>

Weidmann, C., Derstroff, M., Klüter, H., Oesterer, M. y Müller-Steinhardt, M. (2021). Motivation, blood donor satisfaction and intention to return during the COVID-19 pandemic. *Vox Sanguinis*, 1–7. <https://doi.org/10.1111/VOX.13212>

- Westbrook, R. A. (1987). Product / Consumption-Based Affective Responses and Postpurchase Processes. *Journal of Marketing Research*, XXIV(August), 258–270.
- Wigodski, J. (2003). ¿Qué es SERVQUAL? *Medwave*, 3(10), 1–5.
<https://doi.org/10.5867/MEDWAVE.2003.10.2763>
- Zeithaml, V.A. y Berry, L.L. (1998). SERVQUAL: A multiple-Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(01), 12–40.
https://www.researchgate.net/profile/Valarie-Zeithaml-2/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality/links/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUAL-A-multiple-Item-Scale-for-measuring-consumer-perceptions-of-service-quality.pdf

IX. ANEXOS

Anexo A. Matriz de consistencia

Anexo B. Instrumento. Cuestionario tipo encuesta

- B.1. Modelo

- B.2. Evidencia de encuesta completa

Anexo C. Ficha técnica del instrumento

Anexo D. Consentimiento informado

Anexo E. Juicio de experto del instrumento de evaluación

Anexo F. Oficio de aprobación de Comité de Ética e Investigación del INSN – San Borja

Anexo G. Resolución Ministerial N° 241 – 2018 Minsa: Guía Técnica para la selección del Donante de Sangre Humana y Hemocomponentes.

Anexo H. Evidencia Fotográfica.

ANEXO A

Matriz de consistencia

Tabla 4

Matriz de consistencia

TÍTULO: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS DONANTES VOLUNTARIOS DE SANGRE PARA EL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO SAN BORJA, 2021			
Formulación del problema	Objetivos	Operacionalización	Metodología
¿Cuál es el nivel de satisfacción de los donantes voluntarios de	<p>Objetivo general</p> <p>Describir el nivel de satisfacción de los donantes voluntarios de sangre para el Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja (INSNSB), 2021.</p>	<p>Variable:</p> <p>Satisfacción de los donantes voluntarios de sangre</p>	<p>Tipo y diseño de investigación.</p> <p>La investigación será de tipo cuantitativo, descriptivo, no experimental y transversal.</p>

<p>sangre para el Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja (INSNSB), 2021?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar la satisfacción percibida en sus dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles por los donantes voluntarios para el Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja (INSNSB), 2021.</p> <p>Conocer las expectativas en sus dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles brindada por los donantes voluntarios para el Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja (INSNSB), 2021.</p> <p>Identificar las brechas de insatisfacción de los donantes voluntarios de sangre para el Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja (INSNSB), 2021.</p>	<p>Indicadores:</p> <p>Expectativas de los donantes voluntarios durante el proceso de donación sanguínea</p> <p>Percepción de los donantes voluntarios durante el proceso de donación sanguínea</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Empatía</p> <p>Aspectos tangibles</p>	<p>Población y muestra</p> <p>Población:</p> <p>La población estará conformada por todos los donantes voluntarios de sangre que se apersonen al servicio de hemoterapia y banco de sangre, además de todos aquellos, que son captados en las campañas de recolección de sangre del INSNSB</p> <p>Muestra:</p> <p>Será 313 donantes voluntarios de sangre. Está en base al cálculo de los 1671</p>
--	---	--	--

	<p>Describir el nivel de satisfacción de los donantes voluntarios de sangre por sexo para el Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja (INSNSB), 2021.</p> <p>Describir el nivel de satisfacción de los donantes voluntarios de sangre por nivel de estudio para el Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja (INSNSB), 2021.</p> <p>Describir el nivel de satisfacción de los donantes voluntarios de sangre por condición de donación para el Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja (INSNSB), 2021.</p>	<p>Capacidad de Respuesta Seguridad</p> <p>Aspectos Generales:</p> <p>Sexo</p> <p>Nivel de estudio</p> <p>Condición del donante</p>	<p>donantes voluntarios de sangre atendidos en el 2020 en campañas de donación intra y extramurales</p> <p>Técnica e instrumento:</p> <p>Técnica de recolección de datos será la Encuesta y el instrumento: el cuestionario SERVQUAL</p>
--	--	--	---

Nota. Elaboración propia.

ANEXO B

Instrumento: Cuestionario tipo encuesta

B.1. Modelo

TITULO PROYECTO: “NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS DONANTES
VOLUNTARIOS DE SANGRE PARA EL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL
NIÑO SAN BORJA, 2021

		Nº Encuesta _____
ENCUESTA PARA CONOCER EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS DONANTES VOLUNTARIOS DE SANGRE PARA EL INSN – SAN BORJA 2021		
Nombre del encuestador:	Marco Antonio Rodríguez Shica	
Establecimiento de salud:	Instituto Nacional de Salud del Niño – San Borja	
Fecha:	Hora de inicio:	Hora final:
<p>PRESENTACIÓN: Estimado (a) donante voluntario de sangre, en el presente estudio estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio que le estamos brindando (el proceso de su donación sanguínea). Le recordamos que sus respuestas son totalmente confidenciales y su participación es anónima, por lo que le pedimos se tome solo unos minutos en responder las preguntas de forma sincera. Si tuviera alguna pregunta que no le queda clara, no dude en consultarlo con el encuestador. Agradecemos de antemano su participación.</p>		
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO		
1. Condición del encuestado	Donante nuevo: () Donante continuador: ()	
2. Edad	_____ años	
3. Sexo	Masculino: () Femenino: ()	
4. Grado de Instrucción	Ninguno	
	Primaria	
	Secundaria	
	S. Técnica	
	S. Universitario	
5. Lugar de donación	Intramuros: () Extramuros: ()	

EXPECTATIVAS						
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención recibida durante proceso de donación sanguínea voluntaria. Utilice una escala numérica del 1 al 5. Considere 1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Indiferente, 4 = De acuerdo y 5 = Totalmente de acuerdo.						
Nº	Preguntas	1	2	3	4	5
1 E	Que el personal que le captó brinde información de manera clara y adecuada sobre la importancia que es donar sangre de forma voluntaria.					
2 E	Que el personal que le atendió a su llegada, al módulo de donación, explique con palabras fáciles de entender, cuál será el procedimiento que seguirá durante el proceso de la donación sanguínea voluntaria.					
3 E	Que el personal le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas en torno al proceso de donación.					
4 E	Que todos los días de la semana se establezcan los módulos de donación, en el lugar que donó.					
5 E	Que la atención en el proceso de donación sanguínea voluntaria sea de manera rápida y en el tiempo establecido.					
6 E	Que el proceso de descarte de hemoglobina y hematocrito sea rápido.					
7 E	Que las preguntas de selección de postulante no sean complicadas, sino fáciles de responder y entender.					
8 E	Que el tiempo de espera para ser atendido en el módulo entrevista de selección sea corto.					
9 E	Que durante su atención en la entrevista de selección se respete su privacidad.					
10 E	Que el personal que lo Guiará y atenderá en el proceso de donación sanguínea voluntaria, esté correctamente identificado.					
11 E	Que el personal que lo Guiará y atenderá en el proceso de donación sanguínea voluntaria, le inspire confianza.					
12 E	Que se cumplan con los protocolos de bioseguridad por la pandemia del Covid-19, en todo momento.					
13 E	Que el trato recibido por el personal durante el proceso de donación sanguínea voluntaria sea gentil, respetuoso y con paciencia.					
14 E	Que el personal se interese por solucionar dificultades en el proceso de donación sanguínea voluntaria.					
15 E	Que usted comprenda la información que el personal le brindará sobre los procedimientos en la extracción sanguínea, posibles efectos adversos y cuidados post donación.					
16 E	Que el personal le haga sentir importante y un héroe en reconocimiento por su voluntaria donación sanguínea.					
17 E	Que los ambientes en donde se realiza la donación sanguínea voluntaria cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.					
18 E	Que los ambientes en donde se realiza la donación sanguínea voluntaria sean privados, limpios y cómodos.					
19 E	Que los módulos de donación sanguínea voluntaria cuenten con facilidad de ubicación y sean accesibles.					
20 E	Que el lugar de donación sanguínea voluntaria cuente con carteles, letreros y flechas con el fin orientar y motivar a las personas en general.					

PERCEPCIONES						
En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO , la atención durante proceso de donación sanguínea. Utilice una escala numérica del 1 al 5. Considere 1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Indiferente, 4= De acuerdo y 5 = Totalmente de acuerdo						
Nº	Preguntas	1	2	3	4	5
1 P	¿El personal que le captó, brindó información de manera clara y adecuada sobre la importancia que es donar sangre de forma voluntaria?					
2 P	¿El personal que le atendió a su llegada, al módulo de donación, explicó con palabras fáciles de entender, cual es el procedimiento que seguirá durante el proceso de la donación sanguínea voluntaria?					
3 P	¿El personal le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas en torno al proceso de donación?					
4 P	¿Todos los días de la semana se establecen los módulos de donación, en el lugar que donó?					
5 P	¿La atención en el proceso de donación sanguínea voluntaria fue de manera rápida y en el tiempo establecido?					
6 P	¿El proceso de descarte de hemoglobina y hematocrito fue de manera rápida?					
7 P	¿Las preguntas de selección del postulante fueron complicadas, difíciles de responder y entender?					
8 P	¿El tiempo de espera para ser atendido en el módulo entrevista de selección fue extenso?					
9 P	¿Durante su atención en la entrevista de selección se respetó su privacidad?					
10 P	¿El personal que lo guió y atendió en el proceso de donación sanguínea voluntaria, estuvo correctamente identificado?					
11 P	¿El personal que lo guio y atendió en el proceso de donación sanguínea voluntaria, le inspiró confianza?					
12 P	¿Se cumplieron con los protocolos de bioseguridad por la pandemia del COVID 19, en todo momento?					
13 P	¿El trato recibido por el personal durante el proceso de donación sanguínea voluntaria fue gentil, respetuoso y con paciencia?					
14 P	¿El personal asistencial se interesó por solucionar las dificultades presentadas en proceso de donación sanguínea voluntaria?					
15 P	¿Usted comprendió la información que el personal le brindó, sobre los procedimientos de la extracción sanguínea, posibles efectos adversos y cuidados post donación?					
16 P	¿El personal le hizo sentir importante y un héroe en reconocimiento por su donación sanguínea voluntaria?					
17 P	¿Los ambientes en donde realizó la donación sanguínea voluntaria contaban con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?					
18 P	¿Los ambientes en donde realizó la donación sanguínea voluntaria fueron privados, limpios y cómodos?					
19 P	¿Los módulos de donación sanguínea voluntaria tenían facilidad de ubicación y accesibilidad?					
20 P	¿El lugar de donación sanguínea voluntaria contaba con carteles, letreros y flechas con el fin orientar y motivar a las personas en general?					

Nota. Elaborado en base a Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo (Ugarte Ubilluz, 2011)

Figura 9

B.2. Evidencia de encuesta completa.

TITULO PROYECTO: "NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS DONANTES VOLUNTARIOS DE SANGRE PARA EL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO SAN BORJA, 2021		
		Nº Encuesta <u>01</u>
ENCUESTA PARA CONOCER EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS DONANTES VOLUNTARIOS DE SANGRE PARA EL INSN – SAN BORJA 2021		
Nombre del encuestador:	Marco Antonio Rodríguez Shica	
Establecimiento de salud:	Instituto Nacional de Salud del Niño – San Borja	
Fecha: <u>29/09/2021</u>	Hora de inicio: <u>14:23</u>	Hora final: <u>14:38</u>
<p>PRESENTACIÓN: Estimado (a) donante voluntario de sangre, en el presente estudio estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio que le estamos brindando (el proceso de su donación sanguínea). Le recordamos que sus respuestas son totalmente confidenciales y su participación es anónima, por lo que le pedimos se tome solo unos minutos en responder las preguntas de forma sincera. Si tuviera alguna pregunta que no le queda clara, no dude en consultarlo con el encuestador. Agradecemos de antemano su participación.</p>		
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO		
1. Condición del encuestado	Donante nuevo : () Donante continuador: (X)	
2. Edad	<u>45</u> años	
3. Sexo	Masculino : () Femenino: (X)	
4. Grado de Instrucción	Ninguno	
	Primaria	
	Secundaria	
	S. Técnica	✓
	S. Universitario	
5. Lugar de donación	Intramuros: () Extramuros: (X)	

EXPECTATIVAS						
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención recibida durante proceso de donación sanguínea voluntaria. Utilice una escala numérica del 1 al 5. Considere 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación.						
Nº	Preguntas	1	2	3	4	5
1 E	Que el personal que le captó, brinde información de manera clara y adecuada sobre la importancia que es donar sangre de forma voluntaria.					X
2 E	Que el personal que le atendió a su llegada, al módulo de donación, explique con palabras fáciles de entender, cuál será el procedimiento que seguirá durante el proceso de la donación sanguínea voluntaria.					X
3 E	Que el personal le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas en torno al proceso de donación.					X
4 E	Que todos los días de la semana se establezcan los módulos de donación, en el lugar que donó.					X
5 E	Que la atención en el proceso de donación sanguínea voluntaria sea de manera rápida y en el tiempo establecido.					X
6 E	Que el proceso de descarte de hemoglobina y hematocrito sea rápido.					X
7 E	Que las preguntas de selección de postulante no sean complicadas, sino fáciles de responder y entender.					X
8 E	Que el tiempo de espera para ser atendido en el módulo entrevista de selección sea corto.					X
9 E	Que durante su atención en la entrevista de selección se respete su privacidad.					X
10 E	Que el personal que lo Guiará y atenderá en el proceso de donación sanguínea voluntaria, esté correctamente identificado.					X
11 E	Que el personal que lo Guiará y atenderá en el proceso de donación sanguínea voluntaria, le inspire confianza.					X
12 E	Que se cumplan con los protocolos de bioseguridad por la pandemia del Covid-19, en todo momento.					X
13 E	Qué el trato recibido por el personal durante el proceso de donación sanguínea voluntaria sea gentil, respetuoso y con paciencia.					X
14 E	Que el personal se interese por solucionar dificultades en el proceso de donación sanguínea voluntaria.					X
15 E	Que usted comprenda la información que el personal le brindará sobre los procedimientos en la extracción sanguínea, posibles efectos adversos y cuidados post donación.					X
16 E	Que el personal le haga sentir importante y un héroe en reconocimiento por su voluntaria donación sanguínea.	X				
17 E	Que los ambientes en donde se realiza la donación sanguínea voluntaria cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.					X
18 E	Que los ambientes en donde se realiza la donación sanguínea voluntaria sean privados, limpios y cómodos.					X
19 E	Que los módulos de donación sanguínea voluntaria cuenten con facilidad de ubicación y sean accesibles.					X
20 E	Que el lugar de donación sanguínea voluntaria cuente con carteles, letreros y flechas con el fin orientar y motivar a las personas en general.					X

01

PERCEPCIONES						
En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO , la atención durante proceso de donación sanguínea. Utilice una escala numérica del 1 al 5. Considere 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación.						
Nº	Preguntas	1	2	3	4	5
1 P	¿El personal que le captó, brindó información de manera clara y adecuada sobre la importancia que es donar sangre de forma voluntaria?				X	
2 P	¿El personal que le atendió a su llegada, al módulo de donación, explicó con palabras fáciles de entender, cual es el procedimiento que seguirá durante el proceso de la donación sanguínea voluntaria?					X
3 P	¿El personal le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas en torno al proceso de donación?					X
4 P	¿Todos los días de la semana se establecen los módulos de donación, en el lugar que donó?					X
5 P	¿La atención en el proceso de donación sanguínea voluntaria fue de manera rápida y en el tiempo establecido?				X	
6 P	¿El proceso de descarte de hemoglobina y hematocrito fue de manera rápida?					X
7 P	¿Las preguntas de selección del postulante fueron complicadas, difíciles de responder y entender?				X	
8 P	¿El tiempo de espera para ser atendido en el módulo entrevista de selección fue extenso?				X	
9 P	¿Durante su atención en la entrevista de selección se respetó su privacidad?				X	
10 P	¿El personal que lo guio y atendió en el proceso de donación sanguínea voluntaria, estuvo correctamente identificado?					X
11 P	¿El personal que lo guio y atendió en el proceso de donación sanguínea voluntaria, le inspiró confianza?					X
12 P	¿Se cumplieron con los protocolos de bioseguridad por la pandemia del COVID 19, en todo momento?					X
13 P	¿El trato recibido por el personal durante el proceso de donación sanguínea voluntaria fue gentil, respetuoso y con paciencia?					X
14 P	¿El personal asistencial se interesó por solucionar las dificultades presentadas en proceso de donación sanguínea voluntaria?					X
15 P	¿Usted comprendió la información que el personal le brindó, sobre los procedimientos de la extracción sanguínea, posibles efectos adversos y cuidados post donación?				X	
16 P	¿El personal le hizo sentir importante y un héroe en reconocimiento por su donación sanguínea voluntaria?		X			
17 P	¿Los ambientes en donde realizó la donación sanguínea voluntaria contaban con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?			X		X
18 P	¿Los ambientes en donde realizó la donación sanguínea voluntaria fueron privados, limpios y cómodos?			X		
19 P	¿Los módulos de donación sanguínea voluntaria tenían facilidad de ubicación y accesibilidad?					X
20 P	¿El lugar de donación sanguínea voluntaria contaba con carteles, letreros y flechas con el fin orientar y motivar a las personas en general?					X

Nota. Elaborado en base a Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo (Ugarte Ubilluz, 2011).

Nota: Evidencia fotográfica de la 1era encuesta llenada durante la presente investigación.

Tomado de “Encuesta para conocer el nivel de satisfacción de los donantes voluntarios de sangre para el INSN – San Borja 2021”. Fuente.

ANEXO C

Ficha técnica del instrumento

Buenos días (tardes),

Estamos trabajando en un estudio que servirá para elaborar un trabajo de investigación acerca del **NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS DONANTES VOLUNTARIOS DE SANGRE DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO – SAN BORJA 2021.**

El estudio de investigación solicita su ayuda para que conteste algunas preguntas, que no llevarán mucho tiempo. Sus respuestas serán confidenciales y anónimas, las conclusiones que se obtengan permitirán tener un diagnóstico y recomendar las mejoras necesarias en cuanto a las acciones que se puedan ejecutar.

INSTRUCCIONES

1. No hay respuestas buenas o malas. Estas simplemente reflejan su opinión personal.
2. Todas las preguntas tienen una escala del uno (01) al cinco (05), el cual considere 1 como menor calificación y 5 como la mayor calificación. Elija la que mejor describa lo que piensa usted.
3. Solamente elija una alternativa de respuesta.
4. Si no puede contestar una pregunta o si la pregunta no tiene sentido para usted, por favor pregunte al encuestador, para que resuelva su duda.
5. Sus respuestas serán anónimas y absolutamente confidenciales.



Bach.T.M. Marco Antonio Rodríguez Shica
DNI: 70165783
Investigador Principal

ANEXO D**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Estimado Sr. (a, ita):

Soy Marco Antonio Rodríguez Shica , Bachiller en Tecnología Médica en la especialidad de Laboratorio Clínico y Anatomía Patológica de la Universidad Nacional Federico Villareal, responsable del trabajo de investigación titulado **“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS DONANTES VOLUNTARIOS DE SANGRE PARA EL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO SAN BORJA, 2021”** .La presente es para invitarle a participar del estudio, el cual tiene como objetivo: Describir el nivel de satisfacción de los donantes voluntarios de sangre para el Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja (INSNSB), 2021.

Para poder participar del estudio se le realizará una encuesta dirigida, individual y anónima. La información que Ud. brinde al estudio será de uso exclusivo del investigador y se mantendrá la debida confidencialidad; su participación es voluntaria y puede decidir retirarse del estudio en cualquier etapa de este, además recuerde que por participar del estudio Ud. no recibirá ningún beneficio económico.

Yo, Dejo constancia que se me ha explicado en que consiste el estudio **titulado “NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS DONANTES VOLUNTARIOS DE SANGRE PARA EL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO SAN BORJA, 2021”** realizado por el Bachiller en Tecnología Médica en la especialidad de Laboratorio

Clínico y Anatomía Patológica de la Universidad Nacional Federico Villareal Marco Antonio Rodríguez Shica.

He tenido el tiempo y la oportunidad de realizar las preguntas con relación al tema, las cuales fueron respondidas en forma clara. Sé que mi participación es voluntaria, que los datos que se obtengan se manejarán confidencialmente y que en cualquier momento puedo retirarme del estudio.

Por todo lo anterior doy consentimiento voluntario para participar en el presente estudio.

Firma

INICIALES:

FECHA:

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'MARCO A. RODRIGUEZ SHICA', written over a horizontal line.

Bach.T.M. Marco Antonio Rodríguez Shica
DNI: 70165783
Investigador Principal

Juicio de experto del instrumento de evaluación

Apellido y Nombre del Informante	Cargo e Institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor del Instrumento
LUCAS GRADOS LISSETTE ISABEL	TÉCNICO MÉDICO INSN - SAN BORJA	ENCUESTA PARA CONOCER EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS DONANTES VOLUNTARIOS DE SANGRE PARA EL INSN - SAN BORJA 2021	Bach. T. M. Rodríguez Shica Marco Antonio
Título de la Investigación: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS DONANTES VOLUNTARIOS DE SANGRE PARA EL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO SAN BORJA, 2021			

I. ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENO 41-60%				MUY BUENO 61-80%				EXCELENTE 81-100%								
		01	02	03	04	21	22	23	24	41	42	43	44	61	62	63	64	81	82	83	84					
		1	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100					
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado															75										
2. OBJETIVO	Esta expresado en Capacidades observables															75										
3. ACTUALIDAD	Adecuado a la identificación del conocimiento de las variables de investigación																							80		
4. ORGANIZACIÓN	Facile una organización lógica en el instrumento																								80	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad Y calidad con respecto a las variables de investigación																								80	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las variables de investigación																								80	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos técnicos de conocimiento																								80	

CRITERIOS	INDICADORES	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENO 41-60%				MUY BUENO 61-80%				EXCELENTE 81-100%								
		01	02	03	04	21	22	23	24	41	42	43	44	61	62	63	64	81	82	83	84					
		1	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100					
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los índices e indicadores y las dimensiones																75									
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al proposito de la investigación con																								80	
10. PERTINENCIA	El instrumento es aplicable																								80	

II. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

NINGUNA

III. OBSERVACIONES:

NINGUNA

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 49%

FECHA	DNI	FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE	Nº DE TELÉFONO
	45855384	 Lic. Lucas Grados Lisette Isabel Especialista en Hemoterapia y Banco de Sangre CTMP N° 08748 - RNE N° 00154	986046922

Apellido y Nombre del Informante	Cargo e Institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor del Instrumento
YOVERO ANCAJIMA, Cefe Del Pilar	COORDINADOR DEL CHB TIPO II DEL HOSPITAL CONVENCIONES HEMATO Y DE DONTE DE LA UNEV - Fide. Tec. Mer	ENCUESTA PARA CONOCER EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS DONANTES VOLUNTARIOS DE SANGRE PARA EL INSN - SAN BORJA 2021	Bach. T. M. Rodriguez Shica Marco Antonio
Titulo de la Investigación: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS DONANTES VOLUNTARIOS DE SANGRE PARA EL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO SAN BORJA, 2021			

I. ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENO 41-60%				MUY BUENO 61-80%				EXCELENTE 81-100%			
		0	6	11	16	21	28	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado																				
2. OBJETIVO	Está expresado en Capacidades observables																				
3. ACTUALIDAD	Adecuado a la identificación del conocimiento de las variables de investigación																				
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica en el instrumento																				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad Y calidad con respecto a las variables de investigación																				
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las variables de investigación																				

CRITERIOS	INDICADORES	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENO 41-60%				MUY BUENO 61-80%				EXCELENTE 81-100%			
		0	6	11	16	21	28	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos técnicos de conocimiento																				
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los índices e indicadores y las dimensiones																				
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación																				
10. PERTINENCIA	El inventario es aplicable																				

II. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

NINGUNA

III. OBSERVACIONES:

NINGUNA

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 77.4%

FECHA	DNI	FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE	Nº DE TELÉFONO
21.06.2021	08441265	 Dra. Yovero Ancajima Cefi del Pilar Especialista en Hematología y Banco de Sangre C.T.A.P. 1036 R.N.E. 0034	949104010

ANEXO F

Oficio de aprobación de Comité de Ética e Investigación del INSN – San Borja



PERÚ
Ministerio
de Salud

Instituto Nacional de Salud
del Niño – San Borja



San Borja, 05 de agosto de 2021

OFICIO N° 038-2021-CIEI-INSN-SAN BORJA

Señor Doctor

JAGDEV HARRY SUAREZ ANCO

Director Ejecutivo

Unidad de Desarrollo de Investigación, Tecnologías y Docencia

Instituto Nacional Salud del Niño – San Borja

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a su vez hacer de su conocimiento que el Proyecto de Investigación con código PI-516, titulado: **“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS DONANTES VOLUNTARIOS DE SANGRE PARA EL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO, SAN BORJA 2021”** ha sido aprobado por el Comité Institucional de Ética en Investigación del INSN-SB, el cual presido.

La vigencia de esta aprobación es desde el 05 de agosto del 2021 al 04 agosto del 2022.

Aprovecho la oportunidad para reiterar a usted los sentimientos de mi consideración y estima personal.

Atentamente,

Elías Melitón Arce Rodríguez

Presidente

Comité Institucional de Ética en Investigación

Instituto Nacional de Salud del Niño – San Borja

ANEXO G

Resolución Ministerial N° 241 – 2018 Minsa: Guía Técnica para la selección del Donante de Sangre Humana y Hemocomponentes

MINISTERIO DE SALUD

No. 241-2018/MINSA



Resolución Ministerial

Lima, 22 de MARZO del 2018



A. SALINAS



D. HIDALGO



L. LANCITA

Visto, el Expediente N° 17-077140-001, que contiene la Nota Informativa N° 101-2017-DIGDOT/MINSA y el Informe N° 077-2017-DIBAN-DIGDOT/MINSA, de la Dirección General de Donaciones, Trasplantes y Banco de Sangre del Ministerio de Salud;

CONSIDERANDO:

Que, los numerales I y II del Título Preliminar de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, señalan que la salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo; por lo que la protección de la salud es de interés público, siendo responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla;

Que, el artículo 9 de la Ley N° 26454, que declara de orden público e interés nacional la obtención, donación, conservación, transfusión y suministro de sangre humana establece que: "La donación de sangre humana, es un acto voluntario y gratuito, realizado con fines terapéuticos o de investigación científica. Queda prohibido el lucro con la sangre humana";

Que, en ese mismo sentido, el artículo 22 del Reglamento de la Ley N° 26454, aprobado por Decreto Supremo N° 03-95-SA, dispone que la donación de sangre o sus componentes es un acto voluntario, solidario y altruista, por el cual una persona da a título gratuito, para fines terapéuticos, de diagnóstico o de investigación, una porción de su sangre en forma libre y consciente;

Que, el artículo 4 del Decreto Legislativo N° 1161, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud establece que el Sector Salud está conformado por el Ministerio de Salud, como organismo rector, las entidades adscritas a él y aquellas instituciones públicas y privadas de nivel nacional, regional y local, y personas naturales que realizan actividades vinculadas a las competencias establecidas en dicha Ley, y que tienen impacto directo o indirecto en la salud, individual o colectiva;

Que, los literales a) y b) del artículo 5 de la acotada Ley han previsto como funciones rectoras del Ministerio de Salud, el formular, planear, dirigir, coordinar, ejecutar, supervisar y evaluar la política nacional y sectorial de Promoción de la Salud, Prevención de Enfermedades, Recuperación y Rehabilitación en Salud, bajo su competencia, aplicable a

Que, el artículo 93 del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2017-SA, establece que la Dirección General de Donaciones, Trasplantes y Banco de Sangre es el órgano de línea del Ministerio de Salud, dependiente del Viceministerio de Salud Pública responsable de supervisar la política sectorial en materia de donación y trasplante de órganos, tejidos y células; incluyendo además las actividades vinculadas a la obtención, donación, conservación, almacenamiento, transfusión y suministro de sangre humana, sus componentes y derivados. Se encarga de elaborar, implementar y monitorear las normas, lineamientos, estrategias para el cumplimiento de la política sectorial a su cargo. Desarrolla acciones para promover la donación de sangre, tejidos y órganos en la población. Asume las funciones de la Organización Nacional de Donación y Trasplantes (ONDT) y del Programa Nacional de Hemoterapia y Bancos de Sangre (PRONAHEBAS);



Que, mediante Resolución Ministerial N° 614-2004/MINSA, se aprobó entre otras, la NT N° 016 – MINSA / DGSP – V.01 Sistema de Gestión de la Calidad del Programa Nacional de Hemoterapia y Banco de Sangre (PRONAHEBAS) "Formatos y Registros";



Que, mediante los documentos del visto, la Dirección General de Donaciones, Trasplantes y Banco de Sangre ha presentado para aprobación, la Guía Técnica para la Selección del Donante de Sangre Humana y Hemocomponentes, cuya finalidad es contribuir a facilitar el acceso de la población a sangre humana y hemocomponentes seguros, oportunos y de calidad;



Estando a lo propuesto por la Dirección General de Donaciones, Trasplantes y Banco de Sangre;

Que, mediante Informe N° 703-2017-OGAJ/MINSA, la Oficina General de Asesoría Jurídica del Ministerio de Salud ha emitido la opinión legal correspondiente;



Con el visado del Director General de la Dirección General de Donaciones, Trasplantes y Banco de Sangre, del Director General de la Oficina General de Asesoría Jurídica, del Viceministro de Salud Pública y del Viceministro de Prestaciones y Aseguramiento en Salud; y,



De conformidad con lo dispuesto en el Decreto Legislativo N° 1161, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud y en el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2017-SA, modificado por Decreto Supremo N° 011-2017-SA y por Decreto Supremo N° 032-2017-SA;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar la Guía Técnica para la Selección del Donante de Sangre Humana y Hemocomponentes, que forma parte integrante de la presente Resolución Ministerial.



Artículo 2.- Derogar el EG05 – FR01: FORMATO DE SELECCIÓN DE POSTULANTES de la NT N° 016 – MINSA / DGSP – V.01 Sistema de Gestión de la Calidad del Programa Nacional de Hemoterapia y Banco de Sangre (PRONAHEBAS) "Formatos y Registros", aprobado por Resolución Ministerial N° 614-2004/MINSA.

ANEXO H**Figura 11***Evidencia Fotográfica.*

Nota: Aplicando la “Encuesta para conocer el nivel de satisfacción de los donantes voluntarios de sangre para el Instituto Nacional del Niño San Borja 2021” a los donantes voluntarios de sangre INTRAMURO, evidencia fotográfica propia. Fuente.

Figura 12

Evidencia Fotográfica.



Nota: En una de las carpas de donación voluntaria de sangre EXTRAMURO en donde se aplicó la “Encuesta para conocer el nivel de satisfacción de los donantes voluntarios de sangre para el Instituto Nacional del Niño San Borja 2021”, evidencia fotográfica propia. Fuente