



UNIVERSIDAD PERUANA
CAYETANO HEREDIA

Facultad de
MEDICINA

**INSTRUMENTOS PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN EN
DONANTES DE SANGRE**

INSTRUMENTS TO EVALUATE SATISFACTION IN BLOOD DONORS

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE SEGUNDA
ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN HEMOTERAPIA Y BANCO DE
SANGRE**

AUTOR

EDER SANTOS LLENQUE SIANCAS

ASESOR

JUAN JOSÉ MONTAÑEZ MEJÍA

LIMA - PERÚ

2024

ASESOR

Lic. Juan José Montañez Mejía

Tecnólogo Médico en Laboratorio Clínico

Código Orcid: 0000-0001-9893-8467

Fecha de Sustentación: 07 de diciembre 2024

Calificación: Aprobado

DEDICATORIA

Ofrezco mi más sincera gratitud a mis profesores, ya que me han impartido los conocimientos que me han permitido formar parte de un grupo de profesionales de élite.

AGRADECIMIENTOS

Al Ser Supremo, por concederme la vida. A mi madre y a mi padre, por crear el puente entre Dios y yo. A mis instructores, por dotarme de las habilidades necesarias para convertirme en un especialista. A mis mentores, por ayudarme a que esta investigación sea de primera categoría. A mis compañeros y colegas, por proporcionarme el apoyo emocional y la camaradería necesarios para experimentar y compartir mis éxitos.

FUENTE DE FINANCIAMIENTO

Trabajo autofinanciado

DECLARACIÓN DEL AUTOR

Yo, EDER SANTOS LLENQUE SIANCAS, manifiesto que este trabajo monográfico denominado INSTRUMENTOS PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN EN DONANTES DE SANGRE es original, y se han seguido los lineamientos respectivos para respetar la ética en investigación y que el mismo será utilizado para obtener un Título de Segunda Especialidad en Hemoterapia y Banco de Sangre.

Eder Santos Llenque Siancas

DNI: 25540529

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0001-1054-738X>

RESULTADO DEL INFORME DE SIMILITUD

INSTRUMENTOS PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN EN DONANTES DE SANGRE

INFORME DE ORIGINALIDAD

25% INDICE DE SIMILITUD	24% FUENTES DE INTERNET	2% PUBLICACIONES	12% TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	---------------------------------------

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	13%
2	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	2%
3	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Pontificia Universidad Católica del Perú Trabajo del estudiante	1%
6	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
7	up-rid.up.ac.pa Fuente de Internet	<1%
8	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1%
9	docplayer.es Fuente de Internet	<1%

10	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	<1%
11	www.navarrainteractiva.com Fuente de Internet	<1%
12	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	<1%
13	rio.upo.es Fuente de Internet	<1%
14	library.wur.nl Fuente de Internet	<1%
15	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	<1%
16	www.cmp.org.pe Fuente de Internet	<1%
17	www.fbstib.org Fuente de Internet	<1%
18	www.indotel.gov.do Fuente de Internet	<1%
19	www.laaventuradelavida.net Fuente de Internet	<1%
20	booked.es Fuente de Internet	<1%

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTOS	
FUENTE DE FINANCIAMIENTO	
DECLARACIÓN DEL AUTOR	
TABLA DE CONTENIDOS	
RESUMEN	
INTRODUCCIÓN	1
OBJETIVO	4
CAPÍTULO I	
INSTRUMENTOS PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL DONANTE DE SANGRE	5
1.1. Satisfacción	5
1.2. Satisfacción del paciente	5
1.3. Satisfacción del usuario	5
1.4. Satisfacción del donante de sangre	6
1.5. Fundamentos del cuestionario de satisfacción del donante de sangre (BDSQ)	6
1.6. Fundamentos del cuestionario de satisfacción de los donantes de sangre de BORGES	11
1.7. Características del instrumento cuestionario del donante de Lostaunau	12
CAPÍTULO II	
INVESTIGACIONES SOBRE INSTRUMENTOS PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL DONANTE DE SANGRE	15

2.1. Internacionales	15
2.2. Nacionales	16
CONCLUSIONES	21
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	23
ANEXOS	28
Anexo 1. Generalidades	29
Anexo 2. Ítems PLS-SEM aplicado al Banco Sangre	35
Anexo 3. Cuestionario para evaluar satisfacción el usuario externo	38
Anexo 4. Los 25 ítems del BDSQ	39

RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue describir los instrumentos para evaluar la satisfacción en donantes de sangre. Se realizó una búsqueda de literatura en artículos científicos, enfocados en la identificación de instrumentos de medición de la satisfacción de los donantes de sangre, prestando atención a su validez y confiabilidad. Entre los instrumentos de medición para evaluar la satisfacción de los donantes de sangre, destacan el cuestionario de Satisfacción del Donante de Sangre (BDSQ) (16) y el Cuestionario de Satisfacción de los Donantes de Sangre de Borges et al (13), ambos ampliamente validados. Asimismo, se revisó el Cuestionario para Evaluar la Satisfacción de Lostaunau Ramos JC (22), que es el más utilizado en estudios e investigaciones en el contexto peruano. Se concluye que existen varios cuestionarios validados que podrían ser aplicados en los servicios de los bancos de sangre. Sin embargo, en base a la experiencia y a los resultados de las investigaciones revisadas, se sugiere que el Cuestionario de Satisfacción del Donante de Sangre de Borges et al. (13) y el Cuestionario para Evaluar la Satisfacción de Lostaunau Ramos JC (22) son los más adecuados para su implementación en el contexto local, dado su alto grado de validez y confiabilidad. Las aplicaciones de estos instrumentos podrían contribuir significativamente a la mejora de la satisfacción de los donantes y, en consecuencia, al fortalecimiento de la donación voluntaria de sangre.

Palabras clave:

Instrumentos, satisfacción, donantes de sangre.

ABSTRACT

The objective of this research was to describe instruments to assess blood donor satisfaction. A literature search was conducted in scientific articles, focused on the identification of instruments for measuring blood donor satisfaction, paying attention to their validity and reliability. Among the measurement instruments to assess blood donor satisfaction, the Blood Donor Satisfaction Questionnaire (BDSQ) (16) and the Blood Donor Satisfaction Questionnaire by Borges et al (13), both widely validated, stand out. Likewise, the Questionnaire to Evaluate Satisfaction by Lostaunau Ramos JC (22), which is the most widely used in studies and research in the Peruvian context, was reviewed. It is concluded that there are several validated questionnaires that could be applied in blood bank services. However, based on experience and the results of the research reviewed, it is suggested that the Blood Donor Satisfaction Questionnaire by Borges et al. (13) and the Questionnaire to Evaluate Satisfaction by Lostaunau Ramos JC (22) are the most suitable for implementation in the local context, given their high degree of validity and reliability. The applications of these instruments could contribute significantly to the improvement of donor satisfaction and, consequently, to the strengthening of voluntary blood donation.

Keywords:

Instruments, satisfaction, blood donors.

INTRODUCCIÓN

De acuerdo con la Organización Panamericana de la Salud (OPS) (1) y Organización Mundial de la Salud (OMS) (1), las transfusiones de sangre son necesarias, ya que sirven de apoyo a pacientes con problemas crónicos de salud, como la hemofilia y deficiencias inmunitarias. La sangre donada les brinda los pacientes la posibilidad de recuperación y mejorar su calidad de vida.

INFOBAE (2) menciona que en el año 2022 solo 1.24% de peruanos donó sangre de manera voluntaria. Por tal motivo, existe desabastecimiento en los bancos de sangre de nuestro país y es necesario contar con más donantes para garantizar un stock adecuado de sangre ante situaciones críticas como pandemias, desastres naturales, emergencias médicas, etc.

En ese contexto, resulta importante la satisfacción del donante para garantizar su fidelidad y participación constante en campañas de donación. Un donante satisfecho es más probable que recomiende la experiencia, contribuyendo así a un suministro continuo y vital para salvar vidas.

Se deben considerar varios aspectos para obtener el grado de satisfacción, los tiempos de espera en los bancos de sangre, son cruciales para la satisfacción del donador, por ello, resulta necesario mejorar la eficiencia de este y los demás aspectos que sean informados durante el servicio de atención de los usuarios.

Llactas (3) detalla que existen diversos instrumentos de medición que permiten obtener información sobre su experiencia, nivel de satisfacción y a cambiado a un lenguaje más formal percepciones. Entre los instrumentos más utilizados se encuentran:

Cuestionarios de satisfacción (3): Se trata de una encuesta estructurada que se administra a los donantes después de que han hecho una donación de sangre. Este cuestionario puede abordar diferentes aspectos de la experiencia del donante, como la comodidad, el trato del personal, la limpieza y la calidad de la atención recibida.

Estos instrumentos se utilizan para evaluar la satisfacción de los donantes de sangre y ayudar a identificar posibles áreas de mejora en el proceso de donación. La retroalimentación y los comentarios de los donantes son valiosos para garantizar una experiencia positiva y fomentar la fidelidad de los donantes.

En base a lo descrito, se ha creído conveniente mencionar en la presente monografía la situación del centro de salud, materia de esta investigación, durante el año 2019, período previo al inicio de la Pandemia de la COVID 19, trajo como consecuencia falta de recursos humanos, cambio de autoridades, así como, modificaciones en los reglamentos que regulan a los servicios de Bancos de Sangre, con observaciones por parte del ente supervisor Programa Nacional de Hemoterapia y Banco de Sangre (PRONAHEBAS), las cuales al no poder ser subsanadas llevaron al posterior cierre del Banco de Sangre de ESSALUD Tumbes, generando con ello malestar en los donantes de sangre y pacientes que requerían del servicio. Es por este motivo, que la presente monografía pretende describir diferentes instrumentos que pueden ser utilizados para evaluar la satisfacción de los donantes de sangre.

La elección del instrumento dependerá de los objetivos de la evaluación, los recursos disponibles y las características propias de la población de donantes. La información obtenida a través de estos instrumentos es fundamental para identificar

áreas de mejora y diseñar estrategias que permitan optimizar la experiencia de donación y fomentar la fidelización de los donantes.

OBJETIVO

Describir los instrumentos para evaluar la satisfacción en donantes de sangre.

CAPÍTULO I

INSTRUMENTOS PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL DONANTE DE SANGRE

1.1. Satisfacción

Según Oliver (4), la satisfacción es una reacción positiva derivada de la experiencia de una persona con un producto o servicio; una respuesta psicológica a su evaluación que se basa en el procesamiento de la información y el cumplimiento de las propias expectativas (5, 6).

Massip y Ortiz (7) describen la satisfacción como la experiencia subjetiva causada por la satisfacción o insatisfacción de las expectativas del individuo.

1.2. Satisfacción del paciente

La satisfacción del usuario externo en los servicios sanitarios, tal y como la define Kumar Kaushal (8), es la percepción que tienen los pacientes del contacto con todo el personal implicado en el proceso asistencial; se dice que esta percepción tiene un enorme efecto en la satisfacción global, siempre que la accesibilidad, la asequibilidad, la prontitud del servicio y la profesionalidad estén presentes a la hora de prestar la asistencia.

1.3. Satisfacción del usuario

Kumar Kaushal (8) afirma que la satisfacción del usuario puede dividirse en tres aspectos: la organización (tiempo de espera y entorno), la atención recibida y su efecto en la salud del paciente, y el trato recibido por el personal implicado.

Por tanto, la satisfacción del usuario suele estar asociada a características como la estructura física, las comodidades del servicio (como el tamaño de la

habitación, la luz, el mobiliario, el ruido y la limpieza), la calidad y calidez del servicio, así como la eficiencia, eficacia y puntualidad del tratamiento (9).

1.4. Satisfacción de donantes de sangre

Para realizar el nivel de satisfacción, especialmente de donantes voluntarios de sangres, se puede usar SERVQUAL (9).

Como sugieren Wigodski (10) y Zeithaml y Berry (11), la disparidad entre las percepciones (P) y las expectativas (E) de los usuarios sobre un servicio puede utilizarse como medida de su calidad. SERVQUAL tiene en cuenta las expectativas y percepciones de los usuarios para medir la satisfacción de los clientes con el servicio que reciben.

SERVQUAL evalúa la relación entre las expectativas y las percepciones de los usuarios. (a) Expectativas del usuario. Se refiere al servicio que espera el usuario basándose en sus experiencias pasadas, sus necesidades declaradas, la información de boca en boca y la información externa. (b) Percepción del usuario. Es la evaluación que hace el usuario de la atención recibida (9,12).

1.5. Fundamentación del cuestionario de satisfacción del donante de sangre (BDSQ)

Los bancos de sangre necesitan estrategias de reclutamiento efectivas para que los donantes de sangre logren su retención, ya que la sangre de donantes recurrentes tiende a ser serológicamente más segura. Estudios anteriores señalaron tres categorías importantes de estrategias de reclutamiento y retención de donantes: recepción de bienvenida, campañas y enfoques educativos. Una recepción de bienvenida es la relación cálida entre el donante de sangre y el personal de

recolección de sangre, en la que el donante se siente respetado, incluido, atendido y escuchado por el personal. Las campañas se caracterizan como estrategias específicas que ocurren en un momento dado por razones específicas. Los enfoques educativos son más eficaces cuando promueven efectos positivos a corto, mediano y largo plazo, especialmente apuntando al desarrollo de una conducta de donación de sangre en la población joven, enfatizando que la donación de sangre es un acto de solidaridad y responsabilidad social. En todos estos contextos, el conocimiento de las creencias, valores y sentimientos del donante es esencial para retenerlo en el servicio. De hecho, la conciencia de las expectativas del donante facilita la satisfacción de sus necesidades reales durante el acto de donación, lo que contribuye a la satisfacción del donante y, en consecuencia, aumenta el reclutamiento de donantes. Por tanto, la conciencia de lo que hace que el donante esté satisfecho cuando visita a los bancos de sangre es fundamental, no sólo para mejorar la retención en el servicio, sino también para incrementar las estrategias de captación recomendando e incentivando la donación de sangre. No existen directrices específicas para la certificación de bancos de sangre, pero la norma NBR-ISO 9001:2015 se utiliza comúnmente para la implementación de sistemas de gestión de calidad, requiriendo conocimiento y evaluación continua del grado de satisfacción del donante con respecto al servicio prestado. Por tanto, se necesitan cuestionarios estructurados para evaluar la satisfacción de los donantes de sangre. En la presente investigación, la satisfacción se define como las percepciones o sentimientos positivos que un individuo forma o tiene sobre los servicios del banco de sangre y su personal profesional como resultado de su involucramiento en el proceso de donación de sangre.

Si bien existen varios estudios en la literatura que proponen instrumentos para medir la satisfacción de los donantes de sangre, no se encontró ningún estudio que presentara un instrumento validado. Borges et al. (13) propusieron un cuestionario de 18 ítems en portugués, pero tiene una serie de limitaciones que deben ser consideradas para la evaluación de la satisfacción del donante. En primer lugar, nunca ha sido validado para tal propuesta. Según los autores, la consistencia interna del cuestionario indica que los ítems tienen una elevada capacidad para medir el mismo objetivo; sin embargo, no se realizaron más estudios para confirmar si este objetivo es en realidad la satisfacción del donante de sangre. En segundo lugar, los ítems del cuestionario consisten en afirmaciones como "Es fácil llegar al banco de sangre" y "El banco de sangre es un lugar limpio", y las categorías de respuesta van desde "totalmente correcto" hasta "totalmente incorrecto". En consecuencia, el cuestionario no mide directamente la satisfacción con el servicio. En tercer lugar, el cuestionario fue propuesto hace más de 10 años y nunca ha sido revisado ni actualizado. Es importante considerar que, para la evaluación de la satisfacción de los donantes, los instrumentos de gestión de calidad deben actualizarse constantemente en consecuencia, ya que algunos elementos pueden quedar obsoletos o necesitar ser modificados/adaptados, dependiendo de los servicios prestados. Además, es posible que se requieran nuevos elementos con el tiempo.

Además del cuestionario desarrollado por Borges et al. (13), en la literatura se describen algunos instrumentos sobre la satisfacción del donante de sangre. Araújo et al. (14) desarrollaron un instrumento para evaluar la aceptación del donante de las etapas de donación (es decir, servicio, selección médica y de enfermería, y recolección de sangre) en un banco de sangre público en Recife, en el noreste de Brasil, con énfasis en la recepción de bienvenida. En su estudio, los autores no utilizaron el término "satisfacción", sino más bien "aceptación", definida como la conformidad de los servicios ofrecidos en relación con los valores y expectativas de los usuarios. Cardoso et al. (15) propusieron un instrumento para evaluar el grado de satisfacción de los donantes de sangre en Portugal con respecto a los servicios prestados por los diferentes profesionales, así como a la limpieza, la comodidad, la privacidad y la infraestructura general del lugar.

Sin embargo, se introdujo un nuevo instrumento en portugués brasileño capaz de evaluar la satisfacción de los donantes de sangre con respecto a su estancia en los bancos de sangre. Dentro de este objetivo, se consideraron las siguientes premisas (16):

- El instrumento debe ser autoadministrado para que ningún miembro del personal del banco de sangre tenga que recopilar información o abandonar su trabajo rutinario.
- Los ítems incluidos en el instrumento no pretenden generar una "medición general" de la satisfacción de los donantes, ya sea utilizando la suma de los valores asignados a cada respuesta o utilizando otra ecuación basada en las respuestas a los ítems.

El objetivo de los ítems es permitir que los atributos de satisfacción sean bien conocidos, de modo que se pueda atender mejor a los donantes de sangre.

- Los ítems del instrumento deben referirse a atributos de calidad que puedan modificarse de manera adecuada cuando sea necesario. Por ejemplo, no tiene sentido incluir ítems relacionados con la ubicación del banco de sangre si no existe viabilidad para trasladarlo a otro sitio, o considerar aspectos del espacio físico si no es factible realizar una remodelación de su estructura (Ver Figura 1 en la sección Anexos).

El BDSQ se presenta como una extensión del cuestionario desarrollado por Borges et al., y las principales diferencias son las siguientes: (a) el BDSQ tiene una pregunta sobre satisfacción general; (b) sus elementos no se consideran no modificables o no están destinados a ser modificados por la institución; (c) tiene 25 ítems en lugar de 18; (d) las respuestas a los ítems ahora se refieren directamente a la satisfacción, desde "completamente insatisfecho" hasta "completamente satisfecho", y; e) las respuestas a los ítems se presentan en una escala de cinco puntos, incluida una respuesta neutral (16).

En el desarrollo del BDSQ, se utilizaron grupos focales para buscar atributos de satisfacción que pudieran incluirse en el instrumento. Como resultado, se observó que los participantes destacaron atributos de servicio, acogida, compromiso, profesionalismo y otros aspectos deseables para los profesionales del banco de sangre, con poca apreciación de los atributos relacionados con la estructura del establecimiento. Esto sería evidencia de que las expectativas de los donantes se basan principalmente en cómo el personal brinda el servicio, y su

satisfacción está más relacionada con qué tan bien son recibidos y bienvenidos que con la instalación. Por tanto, es fundamental incluir diferentes formas de atención al donante en el BDSQ en relación con el proceso de donación de sangre total (16).

1.6. Fundamentación del cuestionario de satisfacción de los donantes de sangre de Borges et al.

Donabedian (17), Fitzpatrick (18,19) y Goldstein et al (20) mencionan que la satisfacción del paciente puede pertenecer a diferentes dominios. Al desarrollar nuestro cuestionario, investigamos la satisfacción según tres dominios: accesibilidad/conveniencia, aspectos técnicos y aspectos interpersonales. En el ámbito de acceso/conveniencia, se abordan cuatro elementos: la facilidad para llegar al Centro de Sangre, el tiempo necesario para donar, la velocidad del servicio y la facilidad para encontrar espacios de estacionamiento. Los retrasos en la atención son un motivo común de quejas en los servicios de hemoterapia, como lo indica Vicente (2002). Eilers (21) también señaló el tiempo de espera como un componente importante de la satisfacción del paciente. En el dominio que involucra aspectos técnicos, se abordan ítems relacionados con la limpieza del Centro de Sangre, la confiabilidad del material utilizado, los refrigerios ofrecidos y el espacio físico. El tercer ámbito se ocupa de la satisfacción del donante en el contacto con los empleados del Centro de Sangre. Algunos artículos abordan directamente el servicio a los empleados según su sector de trabajo: recepción, asistencia social y extracción de sangre. Otros elementos abordan la percepción del donante sobre el

placer de los empleados al servirles y explicarle sus dudas, con amabilidad, sintiéndote a gusto y con respeto (13).

Los ítems que componen estos tres dominios se transcribieron en forma de 18 afirmaciones. El cuestionario se creó con la intención de explicarse por sí mismo, es decir, que el donante pudiera completarlo sin la ayuda de un empleado del Centro de Sangre. Hasta obtener la versión final del cuestionario, se fueron probando algunas versiones iniciales, sufriendo sucesivas revisiones según las limitaciones observadas (13) (Ver Figura 2 en la sección Anexos).

1.7. Características del instrumento Cuestionario para Evaluar la Satisfacción del Donante de según Lostaunau

Este instrumento fue elaborado por Autor: Johanna Cristhina Lostaunau Ramos (22) en el año 2018, el cual tuvo como procedencia la Escala de afectos positivos y negativos (Positive and Negative Affect Schedule, PANAS) de Watson, Clark y Telle; 1988 (16).

Cuenta con 20 ítems y su objetivo es medir la variable nivel de calidad de atención

La población a la cual se dirige el instrumento es a los donantes de sangre de alguna institución de salud, por lo que se adaptado el cuestionario para aplicación a donantes de sangre

Se divide según la tabla 1.

Tabla 1

División de la variable calidad de atención

Dimensiones	Indicadores/Ítems
1. Aspectos positivos	1. ¿Siente interés por volver a donar sangre en un futuro? 2. ¿Le produce entusiasmo volver a donar sangre? 3. ¿Se siente con mayor motivación luego de haber hecho una donación? 4. ¿Siente satisfacción de contar con este servicio para usted y sus familiares? 5. ¿Se siente inspirado por ayudar a las personas luego de la donación, luego del trato recibido? 6. ¿El personal que trabaja en el servicio le estimula a mejorar su condición de donante de sangre? 7. ¿Considera volver a donar sangre en este lugar? 8. ¿El personal de servicio de donación de sangre otorga las indicaciones de forma adecuada? 9. ¿Siente que ha ayudado al prójimo luego de la donación? 10. ¿Se siente más activo/a y comprometido/a después de la donación?
2. Aspectos negativos	11. ¿En algún momento se sintió irritado por la atención recibida en el servicio? 12. ¿Se ha sentido tenso/a durante la atención recibida en el servicio? 13. ¿El personal o el servicio recibido le ocasionaron alguna molestia? 14. ¿Siente temor al relacionarse con el personal del servicio? 15. ¿Alguna vez se sintió avergonzado/a durante su permanencia en el servicio? 16. ¿Sintió nerviosismo durante toda la atención en el servicio? 17. ¿El personal que lo atendió y realizó la extracción de sangre le produjo alguna sensación de miedo? 18. ¿Le asusta tener que regresar al servicio? 19. ¿El personal del servicio le hizo sentir culpable por alguna situación? 20. ¿El personal del servicio le mostró hostilidad en su trato?

Nota: Los ítems del 11 a 20 son inversos.

Fuente: Autor: Johanna Cristhina Lostaunau Ramos (2018) adaptación del instrumento.

Existen ítems que miden en sentido inverso, también denominados ítems invertidos, los cuales por su formulación o su significado miden en sentido contrario al resto de un cuestionario. Para antes de su análisis estadístico se requiere que los ítems invertidos sean desinvertidos, es decir, sean convertidos en ítems directos dándoles la vuelta en su escala numérica (23).

CAPÍTULO II

INVESTIGACIONES SOBRE INSTRUMENTOS PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL DONANTE DE SANGRE

2.1. Internacionales

Con respecto al tema se tienen investigaciones internacionales al respecto, como la de Robaina et al. (24), en su artículo científico *Prosocial customer in the public sector: A PLS-SEM analysis applied to blood donation (active donors)*, establecieron como objetivo analizar los antecedentes de la lealtad actitudinal en los donantes. Metodología: Se realizó una encuesta en línea con 30.619 donantes activos que han donado sangre al menos una vez en los últimos dos años. El estudio aplica un modelo de modelado cuantitativo llamado Modelado de ecuaciones estructurales de mínimos cuadrados parciales (PLS-SEM). Los análisis confirmaron que las motivaciones, los obstáculos y la calidad del servicio influyen en la satisfacción y la lealtad actitudinal de los donantes. Además, se identificaron tres grupos de donantes activos, ya que los centros de donación deben adaptarse a cada grupo para crear valor para la sociedad. Se ha utilizado una encuesta online en la cual participaron catorce de los diecisiete centros de transfusión de España y varias universidades públicas y privadas españolas. El cuestionario está diseñado con las siguientes dimensiones: (a) motivaciones extrínsecas; (b) motivaciones intrínsecas; (c) obstáculos, (d) calidad del servicio, (e) satisfacción, (f) intención de la donación y (g) recomendación.

Zangiacomì et al. (25), en su artículo científico *Recomendaciones para la aplicación e interpretación del Cuestionario de Satisfacción del Donante de Sangre*

(BDSQ), establecieron, como objetivo, presentar una propuesta de aplicación e interpretación de un BDSQ considerando una muestra de donantes de sangre de un banco de sangre brasileño. Concluyeron que el análisis de caja superior y PIP demostraron ser estrategias eficientes para interpretar los resultados del BDSQ (ver la sección bases teóricas para conocer más acerca del BDSQ).

Chen, Wu y Guo (26), en su artículo científico *Análisis de los factores que influyen en el comportamiento chino de donación repetida de sangre: perspectiva de la teoría del valor entregado*, establecieron, como objetivo, vincular datos subjetivos obtenidos de una encuesta con cuestionario con datos de comportamiento de donación de sangre, construir un modelo conceptual de los factores que influyen en el comportamiento de donación de sangre repetida y explorar los mecanismos y grados de influencia de los elementos de valor y costo de donantes de sangre sobre el comportamiento repetido de donación de sangre. Para medir la satisfacción del donante, usaron un instrumento de diseño propio cuyas dimensiones fueron: (a) el valor del personal, (b) el valor de la imagen y (c) el valor de la donación de sangre; finalmente concluyeron que estos factores afectan el comportamiento de donación de sangre en orden decreciente.

2.2. Nacionales

Se tiene antecedentes nacionales, como la de Gutiérrez (27), en su tesis *Percepción de calidad de atención y satisfacción de donantes del Banco de Sangre de un hospital público, Lima, 2021*, estableció, como objetivo, establecer la percepción de la calidad de atención y la satisfacción de los donantes en el Banco de Sangre de un hospital público de Lima. Se empleó una metodología de enfoque cuantitativo, tipo básico, diseño no experimental transversal correlacional, para una

muestra por conveniencia de 169 donantes de sangre elegidos, método hipotético-deductivo, técnica de la encuesta, cuestionarios, como instrumentos de recojo de información. Los resultados mostraron, mediante el estadígrafo Rho de Spearman, a un nivel de significancia = 0,05, se obtuvo un p-valor $< 0,05$ y una correlación $r = 0,310$, por lo que se pudo aceptar la hipótesis alternativa. Se concluyó que la percepción de calidad de atención se relaciona directamente con la satisfacción de donantes. Para medir la satisfacción del donante, como instrumento usó un cuestionario de elaboración propia que contó con las siguientes dimensiones: (a) cortesía, (b) eficiencia y (c) acceso e infraestructura de las instalaciones.

Luna (28), en su tesis *Calidad de atención y satisfacción del donante en el Servicio de Banco de Sangre en un Hospital de Moquegua, 2021*, estableció, como objetivo, determinar la relación entre la calidad de atención y experiencia del donante en el Servicio de Banco de Sangre en un Hospital de Moquegua 2021. Se empleó una metodología de enfoque cuantitativo, tipo básico, diseño no experimental transversal correlacional, muestra intencional de 50 donantes del Servicio de Banco de Sangre en un Hospital de Moquegua, método hipotético-deductivo, técnica de la encuesta, cuestionarios como instrumentos. Los resultados mostraron, mediante el estadígrafo Rho de Spearman, a un nivel de significancia = 0,05, un p-valor $< 0,05$ y una correlación $r = 0,717$, lo que permitió afirmar la hipótesis alternativa. Se concluyó que la calidad de atención se relaciona directamente con la satisfacción del donante. Para medir la satisfacción del donante, usó como instrumento el creado por Johanna Cristhina Lostaunau Ramos (22), denominado: Cuestionario para Evaluar la Satisfacción del Donante, en el año 2018,

el cual consta de las siguientes dimensiones: (a) aspectos positivos y (b) aspectos negativos; con 10 ítems para cada dimensión.

Meléndez (29), en su tesis *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del donante de sangre del hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2020*, estableció, como objetivo, determinar si la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del donante de sangre del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2020. La metodología empleada correspondió al enfoque cuantitativo, tipo básico, diseño no experimental transversal correlacional, método hipotético-deductivo, técnica de la encuesta, cuestionarios con escalas Likert como instrumentos, muestra censal de 234 donantes de sangre del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati. Los resultados mostraron, mediante el estadígrafo Rho de Spearman, a un nivel de significancia = 0,05, se obtuvo un p-valor < 0,05, y una correlación $r = 0.684$, lo que permitió afirmar la hipótesis alternativa. Se concluyó que la calidad de servicio se relaciona directamente con la satisfacción del donante de sangre. Para medir la satisfacción del donante, usó como instrumento el creado por Johanna Cristhina Lostaunau Ramos (22), denominado: Cuestionario para Evaluar la Satisfacción del Donante, en el año 2018, el cual consta de las siguientes dimensiones: (a) aspectos positivos y (b) aspectos negativos; con 10 ítems para cada dimensión.

Lostanau (22), en su tesis *Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica, marzo 2018*, estableció como objetivo determinar la relación entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional de Ica, en el mes de

marzo del 2018. La metodología empleada correspondió al enfoque cuantitativo, tipo básico, diseño no experimental transversal correlacional, método hipotético-deductivo, técnica de la encuesta, cuestionarios con escalas Likert como instrumentos, muestra conformada por 93 usuarios externos del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional de Ica. Los resultados mostraron, mediante la prueba Rho de Spearman, a un nivel de significancia de 0,05, un p-valor = 0,000 y una correlación $r = 0.579^{**}$, lo que permitió afirmar la hipótesis alternativa. Concluyó que las variables de estudio se relacionan directa y significativamente. Usó un instrumento de su propia creación, el cual consta de las siguientes dimensiones: (a) aspectos positivos y (b) aspectos negativos; con 10 ítems para cada dimensión.

CAPÍTULO III

METODOLOGIA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN EN DONANTES DE SANGRE

3.1. Metodología.

Borges et al. (13) La metodología puede variar, pero generalmente involucra la recopilación de datos a través de encuestas a los donantes de sangre. Estas encuestas pueden incluir preguntas sobre su experiencia en el proceso de donación de sangre, la calidad de los servicios recibidos, la información proporcionada, el trato del personal, la comodidad de las instalaciones, entre otros aspectos relevantes.

. Gutiérrez (27) Además de las encuestas, se puede incluir análisis estadísticos para identificar posibles correlaciones o asociaciones entre variables relacionadas con la satisfacción de los donantes de sangre, como la edad, el género, la frecuencia de donación, entre otros.

Una vez recopilados y analizados los datos, se puede elaborar un informe de investigación que resuma los resultados y brinde recomendaciones para mejorar la satisfacción de los donantes de sangre. Este informe puede ser utilizado por las organizaciones involucradas en la donación de sangre para implementar medidas correctivas o mejoras en sus procesos y servicios.

CONCLUSIONES

En la presente monografía se determinó los instrumentos para evaluar la satisfacción en donantes de sangre.

A partir de la revisión de la bibliografía y los instrumentos utilizados para evaluar la satisfacción de los donantes de sangre, se concluye que existen varios cuestionarios validados que pueden ser aplicados en los bancos de sangre para obtener información relevante sobre la experiencia de los donantes. Entre los más destacados se encuentran el **Cuestionario de Satisfacción del Donante de Sangre (BDSQ)**, el **Cuestionario de Satisfacción de los Donantes de Sangre de Borges et al.** y el **Cuestionario para Evaluar la Satisfacción del Donante de Lostaunau Ramos JC**, los cuales se caracterizan por su validez y confiabilidad en diversos contextos.

Sin embargo, es importante señalar que, aunque se ha descrito la existencia y aplicabilidad de estos instrumentos, el análisis crítico y la evaluación comparativa de cada uno de ellos no se ha realizado en profundidad en esta investigación. En consecuencia, aunque los cuestionarios mencionados son adecuados y ampliamente utilizados, no se puede determinar de manera concluyente cuál sería el "mejor" instrumento para nuestra población específica sin una evaluación detallada de su rendimiento en el contexto local.

A pesar de esto, dada la prevalencia del Cuestionario de Satisfacción de los Donantes de Sangre de Borges et al. y el Cuestionario de Lostaunau Ramos JC en estudios locales, se sugiere que ambos podrían ser opciones viables para su implementación en los servicios de bancos de sangre en la región. La aplicación de

estos cuestionarios podría mejorar la comprensión de las necesidades y expectativas de los donantes, lo que, a su vez, contribuiría a la optimización de los servicios y a un aumento en la satisfacción de los donantes, fomentando así la continuidad y expansión de la donación voluntaria de sangre.

Por último, se deja la siguiente conclusión a modo de planteamiento de futura investigación: Es posible utilizar estrategias en donde además de brindar mejores condiciones en los procesos de donación, se brinden recursos de recompensa, talas como otorgamiento de beneficios en las atenciones médicas, diploma de reconocimiento al mérito de donar, entre otras.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. OPS & OMS (2024). En el Día Mundial del Donante de Sangre, OPS hace un llamado para que más personas se unan como donantes voluntarios. <https://www.paho.org/es/noticias/13-6-2024-dia-mundial-donante-sangre-ops-hace-llamado-para-que-mas-personas-se-unan-como>
2. Infobae (2023). Bancos de sangre desabastecidos: Minsa insta a la población a ser donantes voluntarios y salvar vidas. <https://www.infobae.com/peru/2023/01/21/bancos-de-sangre-desabastecidos-minsa-insta-a-la-poblacion-a-ser-donantes-voluntarios-y-salvar-vidas/>
3. Llactas A. (2022). Satisfacción de donantes en la atención del Servicio Banco de Sangre del Instituto Nacional Materno Perinatal, 2022 [Tesis de pregrado]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina, Escuela Profesional de Tecnología Médica. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/19037>
4. Oliver RL. A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction. *Decisions*, 2022 17(4), 460–469. <https://doi.org/10.1177/002224378001700405>.
5. Westbrook RA. Product / Consumption-Based Affective Responses and Postpurchase Processes. *Journal of Marketing Research*, 2017, XXIV(August), 258–270. <https://doi.org/10.2307/3151636>.
6. Feijóó SR, Caro AR, Gil MT y Dávila Quintana D. Satisfacción del consumidor: Modelos explicativos. *MedLine*, 2019, 01(01), 1–24. <https://www.asepelt.org/ficheros/File/Anales/2005%20-%20Badajoz/comunicaciones/satisfacci%F3n%20del%20consumidor....pdf>.

7. Massip C y Ortiz R. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. *Revista Cubana de Salud Pública*, 2018, 34(04), 1–5.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013&lng=es.
8. Kumar Kaushal S. Service Quality Expectations and Perceptions of Patients towards Health Care Services. *SCMS Journal of Indian Management*, 2019, 13(04), 5–18.
<file:///C:/Users/Dell/Documents/TESIS/EDER%20LLENQUE/SCMS%20Journal%20October-December%202016.pdf>.
9. Rodríguez M. 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. 2022.
<http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/5775>.
10. Wigodski J. ¿Qué es SERVQUAL? *Medwave*, 2020, 3(10), 1–5.
<https://doi.org/10.5867/MEDWAVE.2003.10.2763>
11. Zeithaml VA, Berry LL. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 1998, 64(01), 12–40.
[https://www.researchgate.net/profile/Valarie-Zeithaml-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](https://www.researchgate.net/profile/Valarie-Zeithaml/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)

12. Parasuraman A, Berry L, Zeithaml V. SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality. *Journal of Retailing*, 2018, 64(1), pp. 12-40.
13. Borges VL, Martinez EZ, Bendini MH, Costa MA, Ferreira SC. Reliability of a blood donor satisfaction questionnaire. *Rev Bras Epidemiol.*, 8 (2) (2005), pp. 177-186.
14. Haynes SN, Richard DC, Kubany ES. Content validity in psychological assessment: a functional approach to concepts and methods. *Psychol Assess.*, 7 (3) (2015), pp. 238-247 (Araujo).
15. Fitzner K. Reliability and validity: a quick review. *Diabetes Educ.*, 33 (2007), pp. 775-780 (Cardoso).
16. Garcia AC, Lucindo M, Zangiacomi E. Development of a blood donor satisfaction questionnaire (BDSQ). *Hematology, Transfusion and Cell Therapy*, 2020; 42(4):333–340.
17. Donabedian A. The quality of care: how can it be assessed? *J Am Med Assoc* 1988; 260: 1743-8.
18. Fitzpatrick R. Surveys of patient satisfaction: I – Important general considerations. *Br Med J* 1991, 302: 887-9.
19. Fitzpatrick R. Surveys of patient satisfaction: II – Designing a questionnaire and conducting a survey. *Br Med J* 1991; 302: 1129-32.
20. Goldstein MS, Elliott SD, Guccione AA. The development of an instrument to measure satisfaction with physical therapy. *Phys Ther* 2000; 80: 853-63.
21. Eilers GM. Improving patient satisfaction with waiting time. *J Am Coll Health* 2014; 53: 41-3.

22. Lostaunau Ramos JC. Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica, marzo 2018 [Tesis de título profesional, Universidad Privada Norbert Wiener]. Repositorio U Wiener; 2018.
23. Chiner E. Tema 4. Procedimientos para la construcción de un test. Comunidad Valenciana: Universidad de Alicante. 2011. Disponible en: <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/19380/22/Tema%204-Construcci%C3%B3n%20tests.pdf>.
24. Robaina-Calderín L, Martín-Santana JD, Melián-Alzola L. Prosocial customer in the public sector: A PLS-SEM analysis applied to blood donation (active donors). *Socio-Economic Planning Sciences*, 2023 [citado 2023 Nov 07], 86. <https://doi.org/10.1016/j.seps.2022.101507>.
25. Zangiacomí Martínez E, Tamaribuchi RA, Zucoloto ML, Garcia Braz Trovão AC. Recommendations for application and interpretation of the Blood Donor Satisfaction Questionnaire (BDSQ). *Hematology, Transfusion and Cell Therapy*, 2021 [citado 2023 Mar 07], 43(3); pages 236-242. <https://doi.org/10.1016/j.htct.2020.03.007>.
26. Chen X., Wu S y Guo X. Analyses of factors influencing Chinese repeated blood donation behavior: Delivered value theory perspective. *Industrial Management & Data Systems*, 2020 [citado 2023 Mar 07], 120(3), pp. 486-507. <https://doi.org/10.1108/IMDS-09-2019-0509>.
27. Gutiérrez Pérez AP. Percepción de calidad de atención y satisfacción de donantes del Banco de Sangre de un hospital público, Lima, 2021 [Tesis de

maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV; 2021 [citado 2023 Mar 07]. Disponible en:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73956/Gutierrez_PA-P-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

28. Luna Cancho J K. Calidad de atención y satisfacción del donante en el Servicio de Banco de Sangre en un Hospital de Moquegua, 2021 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV; 2021 [citado 2023 Mar 07]. Disponible en:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76978/Luna_CJK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

29. Meléndez Verástegui IB. Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del donante de sangre del hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2020 [Tesis de maestría, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio U Wiener; 2021 [citado 2023 Mar 07]. Disponible en:

https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/5177/T061_41164907_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

30. Benites FA. Análisis y mejora del proceso operativo del servicio de donación de sangre en un banco de sangre de Piura aplicando simulación discreta [Tesis de título profesional, Universidad de Piura]. Repositorio PIRHUA; 2022 [citado 2023 Mar 07]. Disponible en:

https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/5674/ING_2216.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Anexos

Anexo 1. Generalidades

Descripción del proceso operativo de donación de sangre

Proceso	Subproceso	Descripción de actividades
Admisión del postulante	Recepción	El donante ingresa al banco de sangre y se revisa que cuente con los documentos necesarios (DNI y hoja de solicitud de donante).
		El encargado solicita información referente a la edad, antecedentes de donación.
		En caso de ser menor de edad se solicita autorización de los padres.
		El encargado informa al postulante sobre los requisitos de la donación.
Selección del donante	Examen físico	El examinador pesa, talla, mide presión arterial y el pulso del postulante y registra los datos en el formato de selección.
		Finalmente determina si está apto para seguir con el proceso de donación, o si posee criterios de exclusión
	Exámenes de laboratorio	El encargado toma muestras para: hematocrito, hemoglobina, grupo sanguíneo y Rh. Luego realiza las pruebas solicitadas, registra los resultados e ingresa los datos del proceso de selección al sistema.
	Registro de datos	El encargado ingreso los datos al sistema y verifica si ha sido excluido anteriormente, en caso de detectar algún factor de exclusión concluye el proceso y le informa al donante el tiempo de exclusión (temporal o permanente).
Consentimiento informado del postulante	Entrevista	El encargado explica en qué consiste la entrevista, y que las preguntas debe responderlas con mucha honestidad, ya que están orientadas a obtener información para proteger al receptor de la sangre. En caso de detectar algún factor de exclusión concluye el proceso y le informa al donante el tiempo de exclusión (temporal o permanente).
	Información	El entrevistador informa al postulante sobre los riesgos del acto de donación y de los posibles efectos adversos.
	Absolución de preguntas	El postulante puede efectuar las preguntas que considere convenientes hasta que sus dudas sean resueltas. En caso de no existir se le comunica al entrevistador su deseo de continuar con el proceso.
	Consentimiento informado	El entrevistador le indica al postulante cómo debe proceder a firmar la hoja de consentimiento informado. Finalmente el postulante firma.
Extracción de sangre	Verificación	El encargado verifica la identidad del postulante.
	Rotulado	El encargado rotula las bolsas para transfusión con las etiquetas que contienen el código de identificación de la unidad.
		Se rotulan todas las bolsas (bolsa principal y satélites).
		Se rotula el tubo para la muestra de sangre con el mismo código de identificación de la unidad.
Extracción de sangre	El encargado ubica al donante en la camilla y extrae la sangre hasta completar el volumen de la bolsa. Además llena el tubo	

		de muestra y le indica al donante que debe permanecer recostado 10 minutos como mínimo.
	Sellado y descarte de residuos	El encargado sella las bolsas que contienen la sangre. Luego descarta las agujas y los sobrantes de acuerdo a las normas de bioseguridad.
Atención de reacciones adversas inmediatas del donante	Detección de la reacción adversa	El encargado observa atentamente al donante durante todo el proceso de donación y detecta que el donante presenta una reacción adversa a la donación.
	Atención de la reacción adversa	El encargado proporciona las medidas básicas de soporte al donante, comunica al equipo médico y este evalúa, valora y determina las medidas a seguir.
	Registro de datos	El encargado anota en el Registro de donantes y en el Formato de selección del postulante la reacción adversa ocurrida, registra los datos del donante, el tipo de reacción, su intensidad y la atención recibida.
	Constancia de donación	Personal revisa junto con el donador los datos de la donación en caso de que sea una donación por reposición. Si es donación voluntaria este paso no es necesario.
	Indicaciones	El personal tiene la responsabilidad de brindar indicaciones sobre los posibles síntomas que puede tener el donante posterior a la donación. Además, brinda recomendaciones sobre la conducta alimenticia y física que debe llevar el donante después de la donación.

Fuente: Benites, 2022, pp. 123-124 (30).

Figura 1

El cuestionario de satisfacción del donante de sangre (BDSQ)

Questionário de Satisfação do Doador de Sangue (BDSQ)

Prezado(a) Doador(a),

Com o objetivo de oferecer um serviço de qualidade ao doador de sangue, pedimos sua colaboração em preencher esta pesquisa de satisfação. Sua participação é voluntária e confidencial. Você não deve escrever seu nome nesta folha, de forma que você não será identificado em nenhum momento.

Sexo: <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Feminino	Idade: _____ anos	Data de hoje: ____/____/2017
Quantas vezes você já doou sangue (contando com essa vez)?		
<input type="checkbox"/> É a primeira vez <input type="checkbox"/> Segunda vez <input type="checkbox"/> 3 a 5 <input type="checkbox"/> 6 a 10 <input type="checkbox"/> Mais de 10 vezes		
Antes desta doação, quando você doou sangue pela última vez?		
<input type="checkbox"/> É a primeira vez <input type="checkbox"/> Há menos de um ano <input type="checkbox"/> Há mais de um ano		
Qual é a sua escolaridade?		
<input type="checkbox"/> Sem escolaridade <input type="checkbox"/> Fundamental I completo (1º ao 5º ano) <input type="checkbox"/> Fundamental II completo (6º ao 9º ano) <input type="checkbox"/> Ensino Médio completo (segundo grau) <input type="checkbox"/> Ensino Superior completo <input type="checkbox"/> Pós-graduação		
Por qual motivo você veio doar sangue hoje?		
<input type="checkbox"/> Foi solicitado pelo Hemocentro. <input type="checkbox"/> Há um parente, amigo ou conhecido precisando de sangue. <input type="checkbox"/> Para ajudar a manter o estoque de sangue do Hemocentro, sem ser para alguém específico. <input type="checkbox"/> Doação autóloga, ou seja, para meu uso exclusivo.		
Você pretende retornar para novas doações de sangue? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Não sei		
Como você chegou ao Hemocentro?		
<input type="checkbox"/> De carro próprio <input type="checkbox"/> Táxi/Uber <input type="checkbox"/> Ônibus <input type="checkbox"/> A pé <input type="checkbox"/> De carona <input type="checkbox"/> Outra forma		
Se você veio de carro ao Hemocentro, você conseguiu encontrar vaga para estacionar com facilidade? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Não vim de carro		
Quanto tempo demorou para você chegar de sua casa, local de trabalho, ou onde você estava, ao Hemocentro?		
Quais destas redes sociais você usa regularmente? <input type="checkbox"/> Facebook <input type="checkbox"/> Whatsapp <input type="checkbox"/> Instagram <input type="checkbox"/> LinkedIn <input type="checkbox"/> Snapchat <input type="checkbox"/> Messenger <input type="checkbox"/> Google+ <input type="checkbox"/> Youtube <input type="checkbox"/> Twitter <input type="checkbox"/> Pinterest		

De uma maneira geral, o quanto você ficou satisfeito(a) com o serviço prestado pelo Hemocentro?

 Completamente insatisfeito(a) <input type="checkbox"/>	 Insatisfeito(a) <input type="checkbox"/>	 Nem satisfeito e nem insatisfeito <input type="checkbox"/>	 Satisfeito(a) <input type="checkbox"/>	 Completamente satisfeito(a) <input type="checkbox"/>
--	--	--	---	--

No verso desta folha, há alguns itens que podem estar relacionados à sua satisfação ou insatisfação quanto ao serviço que você recebeu HOJE no Hemocentro. Por favor, em cada item, marque com um "X" a resposta mais adequada à sua percepção de satisfação.

					
	Completa- mente insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito e nem insatisfeito	Satisfeito	Completa- mente satisfeito
A facilidade para se chegar ao Hemocentro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O atendimento do pessoal da recepção	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O atendimento do profissional que me atendeu na pré-triagem (que mediu a minha pressão antes da entrevista)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O tempo que eu tive que esperar para ser chamado para a entrevista, depois da pré-triagem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A gentileza do profissional que fez a entrevista antes da doação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O conforto da sala onde fiquei esperando ser chamado(a) para doar sangue	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A limpeza das salas que eu estive antes de ser chamado para coletar sangue	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O tempo que eu tive que esperar para ser chamado(a) para entrar na sala de coleta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A gentileza do profissional que coletou o meu sangue	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A segurança que o Hemocentro me passa quanto ao material usado para tirar sangue (na coleta e nos testes)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O cuidado que eu sinto estar recebendo, durante a doação de sangue	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A higiene da sala de coleta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A atenção que o profissional que coleta o sangue tem naquilo que está fazendo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O conforto da sala de coleta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A limpeza da copa (onde servem o lanche)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
As explicações que os profissionais me dão em relação a tudo que eu quero entender	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O lanche que me ofereceram depois da doação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A quantidade de profissionais disponíveis para me atender	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A competência profissional das pessoas que trabalham no Hemocentro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O atendimento do funcionário que trabalha na copa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O tempo todo que passei no Hemocentro, desde a recepção até terminar a doação de sangue	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A disponibilidade dos profissionais em me ouvir, em qualquer momento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Os horários de atendimento do Hemocentro ao doador de sangue	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O esforço dos profissionais para eu me sentir à vontade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O respeito com que as pessoas me tratam no Hemocentro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Agradecemos a sua participação!

Fuente: Garcia, Lucindo y Zangiacomi, 2020 (16).

Figura 2

El cuestionario de satisfacción de los donantes de sangre de Borges et al.

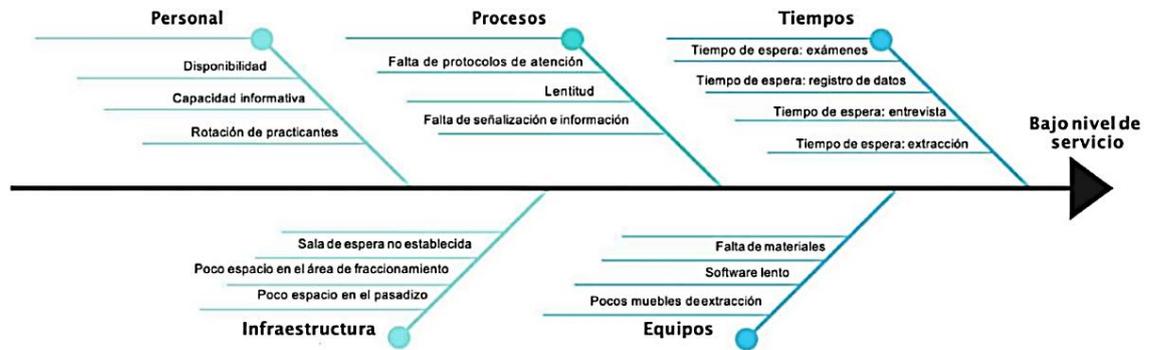
Rótulo	Item	Dimensão da satisfação
A	É fácil chegar ao Hemocentro	ACES
B	Eu gastei pouco tempo para doar	ACES
C	O Hemocentro é um lugar limpo	T
D	Aqui as pessoas parecem que gostam de me atender	IP
E	Eu acredito na qualidade do material utilizado aqui	T
F	Eu gostei do lanche que me ofereceram	T
G	Eu fui rapidamente atendido durante a doação de sangue	ACES
H	O Hemocentro é um lugar espaçoso	T
I	Aqui as pessoas são gentis comigo	IP
J	Eu me senti à vontade durante a entrevista	IP
K	Aqui as pessoas explicam tudo aquilo que quero entender	IP
L	Eu confio na capacidade profissional dos funcionários do Hemocentro	IP
M	Aqui sinto que as pessoas me tratam com respeito	IP
N	Eu fui bem atendido pelo funcionário que fez os exames antes da entrevista	IP
O	Eu fiquei satisfeito com o atendimento do funcionário que me atendeu na recepção	IP
P	Eu gostei do atendimento da Assistente Social e suas orientações	IP
Q	Foi fácil encontrar vagas no estacionamento	ACES
R	Eu gostei do atendimento do funcionário que colheu meu sangue	IP

ACES: acessibilidade/conveniência; T: técnico; IP: interpessoal

Fuente: Borges et al., 2005 (13).

Figura 3

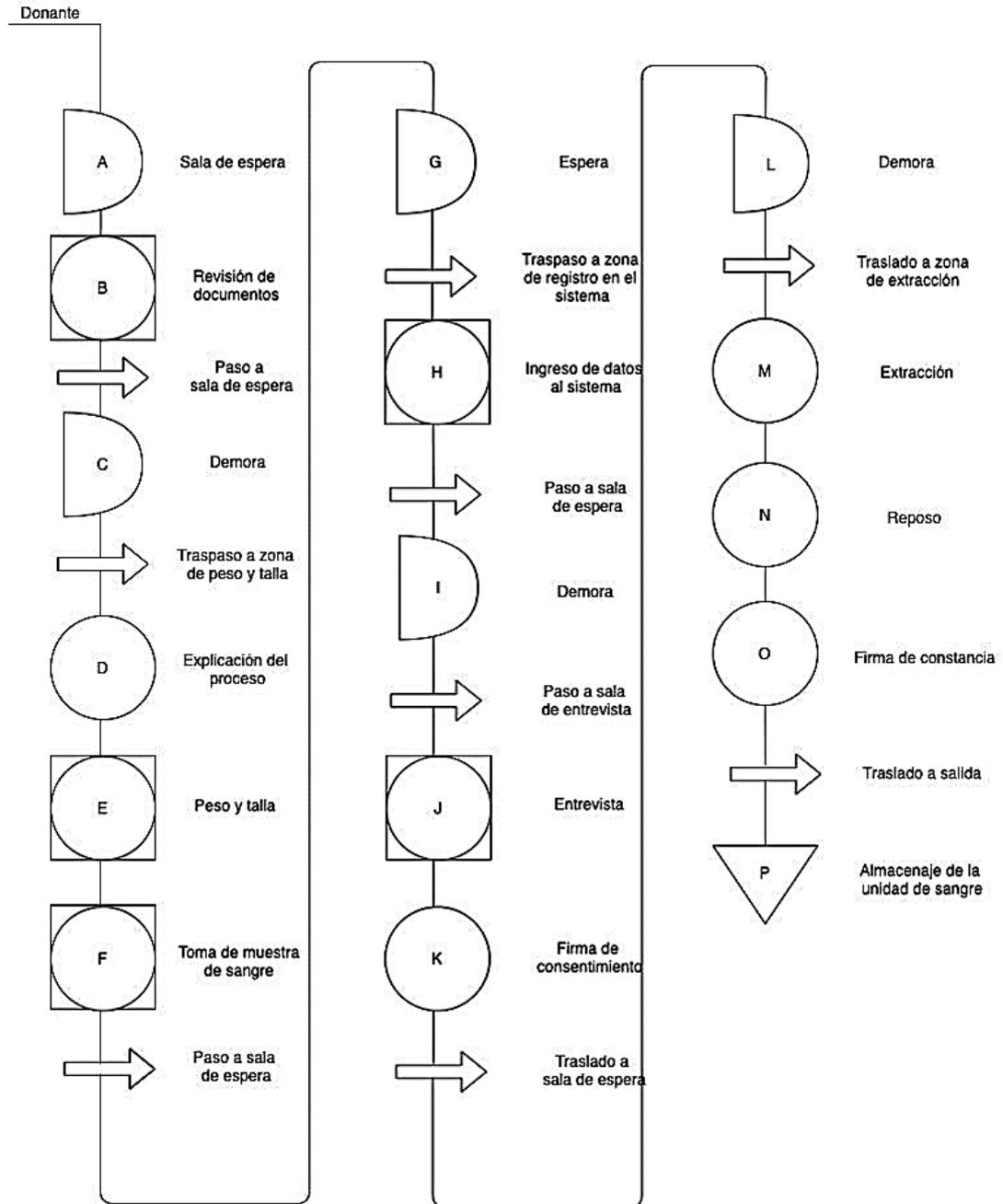
Problemas existentes en el proceso operativo de donantes de sangre



Fuente: Benites, 2022, p. 126 (30).

Figura 4

Diagrama de flujo del proceso operativo de donación de sangre



Fuente: Benites, 2022, p. 125 (30).

Anexo 2. Ítems PLS-SEM aplicado al Banco Sangre

MOTIVACIONES INTRÍNSECAS		
ALTRUISMO PURO	PALT1	Cumplir con el deber social u obligación moral de ayudar a otras personas
	Palt2	Donar sangre no requiere esfuerzo
	Palt3	Como la sangre no se puede producir artificialmente, todos debemos colaborar
	Palt4	Satisfacción personal derivada de ayudar a los demás
ALTRUISMO IMPURO	IMPALT1	Puede ser bueno para mi salud.
	IMPALT2	Donar sangre me hace sentir necesario y útil a la sociedad.
	IMPALT3	Quizás yo o alguno de mis familiares necesitemos sangre en el futuro.
MOTIVACIONES EXTRÍNSECAS		
INCENTIVOS MÉDICOS	MEDINC1	Obtención de resultados de análisis de sangre
	MEDINC2	Saber si tengo una enfermedad infecciosa
	MEDINC3	Recibir asesoramiento médico sobre mi salud
INCENTIVOS DE RECONOCIMIENTO	RECINC1	Obtener el reconocimiento social asociado a ser donante habitual (eventos públicos, diplomas, medallas, certificados, etc.)
	RECINC2	Recibir regalos simbólicos por donar sangre (camisetas, pins, toallas, tazas, etc.)
	RECINC3	Recibiendo recompensas simbólicas por mi trayectoria como donante de sangre
FACILITADORES	FAC1	Ubicación adecuada de los lugares de donación
	FAC2	Tiempo de espera menos de media hora.
	FAC3	La duración del proceso de extracción de sangre es inferior a media hora.
CAMPAÑAS	CAMPAMENTO 1	Un llamado urgente a donaciones de sangre
	CAMPAMENTO 2	Ver o escuchar una campaña publicitaria en televisión, radio o redes sociales
	CAMPAMENTO 3	Recibir una llamada o un mensaje de un centro de donación de sangre
	CAMPAMENTO 4	Escuchando el testimonio de personas que han recibido una transfusión de sangre
OBSTÁCULOS		
Observación 1		Experiencia negativa durante una donación de sangre anterior
OBS2		Falta de voluntad, interés y/o motivación para donar sangre
OBS3		Desconfianza sobre los posibles usos de la sangre

OBS4		Sufrir malestar físico (náuseas, vómitos, mareos, etc.)
OBS5		Sufrir heridas en el brazo por uso de agujas (hematomas, irritaciones, etc.)
OBS6		Opiniones negativas de amigos, familiares, etc., respecto a la donación de sangre
CALIDAD DEL SERVICIO		
TANGIBILIDAD	TANGA1	Las instalaciones brindan privacidad durante la entrevista y el procedimiento de donación de sangre.
	TANGA2	Las instalaciones están suficientemente limpias.
	TANGA3	Las instalaciones son acogedoras y confortables.
ACCESIBILIDAD	ACC1	El centro o lugar de donación (ya sea fijo o móvil) es accesible y de fácil acceso.
	ACC2	El tiempo de espera antes de la extracción de sangre es de media hora como máximo.
	ACC3	El horario de los centros o locales de donación es conveniente
	ACC4	La duración del proceso de donación es conveniente.
ATENCIÓN PERSONALIZADA Y PROFESIONALIDAD	PA&P1	El personal se desempeña bien
	PA&P2	El personal siempre explica los requisitos para la donación, el procedimiento de donación y da recomendaciones para prevenir posibles efectos negativos después de la donación de sangre.
	PA&P3	Los miembros del personal son amables y educados.
	PA&P4	El personal vela por mi bienestar en todo momento.
	PA&P5	El personal inspira confianza durante la donación.
	PA&P6	El personal responde mis preguntas con precisión.
	PA&P7	Al final de la donación, el personal me mostró su agradecimiento.
POST-DONACIÓN	PD1	Recibo una carta o mensaje de agradecimiento después de cada donación.
	PD2	La información que me envían de los resultados del análisis es útil.
	PD3	La información que me envían los resultados del análisis es fácil de entender.
SATISFACCIÓN		
SAT1		¿Qué tan satisfecho está usted con su más reciente donación de sangre?
INTENCIÓN DE DONACIÓN		
DI1		Voy a donar nuevamente en los próximos cuatro meses.
DI2		Me gustaría ser donante regular (dos o más veces al año)
RECOMENDACIÓN		

REC1	Animo a mis familiares, amigos y compañeros de trabajo a donar sangre.
REC2	Discuto los aspectos positivos de la donación de sangre entre mis familiares, amigos y compañeros de trabajo.

Fuente: Robaina-Calderón L, Martín-Santana JD, Melián-Alzola L (24)

ANEXO 3

CUESTIONARIO PARA EVALUAR SATISFACCIÓN EL USUARIO EXTERNO						
N° de Cuestionario:			Fecha:	/	/	
Nombre del Encuestador						
Hora de Inicio:			Hora de Término:			
INSTRUCCIONES: Utilizando una calificación de 1 a 5, donde: 1=NADA, 2=POCO, 3=MODERADAMENTE, 4=BASTANTE, 5=INTENSAMENTE, marque el número que refleje mejor su percepción:						
N°	AFECTOS POSITIVOS	1	2	3	4	5
1	¿Siente interés por continuar con su tratamiento?					
2	¿Le produce entusiasmo volver a atenderse en el Servicio?					
3	¿Se siente con mayor energía luego del tratamiento recibido?					
4	¿Siente orgullo de contar con este Servicio para Ud. y sus familiares?					
5	¿Se siente inspirado luego del tratamiento recibido?					
6	¿El personal que trabaja en el servicio le estimula a mejorar su condición de salud?					
7	¿Está decidido a volver a atenderse en este Servicio?					
8	¿Permanece atento a las indicaciones impartidas por el personal del Servicio?					
9	¿Se siente más activo con el tratamiento recibido?					
10	¿Se siente más alerta o despierto después del tratamiento recibido?					
N°	AFECTOS NEGATIVOS	1	2	3	4	5
11	¿En algún momento se sintió irritable por la atención recibida en el Servicio?					
12	¿Se ha sentido tenso durante la atención recibida en el Servicio?					
13	¿El personal o el servicio recibido le ocasionaron alguna molestia?					
14	¿Siente temor al relacionarse con el personal del Servicio?					
15	¿Alguna vez se sintió avergonzado durante su permanencia en el Servicio?					
16	¿Siente nerviosismo en sus sesiones de terapia?					
17	¿El personal que lo atendió o el tratamiento recibido le produjo alguna sensación de miedo?					
18	¿Le asusta tener que regresar al Servicio?					
19	¿El personal del Servicio lo hizo sentir culpable por alguna situación?					
20	¿El personal del Servicio le mostró hostilidad en su trato?					

Fuente: Lostaunau Ramos JC. Satisfacción del usuario externo (22)

Anexo 4: Los 25 ítems del BDSQ.

1	Facilidad para llegar al centro de donación de sangre
2	Servicio de recepción prestado por el personal
3	Atención brindada por el profesional en la etapa de preselección (quien me midió la presión arterial antes de la entrevista)
4	Tiempo que tuve que esperar para que me llamaran para la entrevista (después de la preselección)
5	Amabilidad del entrevistador antes de la donación de sangre (momento de preselección)
6	Comodidad de la habitación donde he estado esperando a que me llamen para donar sangre
7	Limpieza de la habitación donde he estado esperando a que me llamen para extraer sangre
8	Tiempo que tuve que esperar hasta que me llamaron para entrar a la sala de recolección de sangre
9	Amabilidad del profesional que me sacó la sangre
10	Seguridad que me transmite el banco de sangre respecto del material utilizado para la extracción y análisis de sangre
11	Atención que siento que recibo durante la donación de sangre
12	Higiene de la sala de extracción de sangre
13	Atención que debe tener el profesional que extrae la sangre durante el procedimiento
14	Comodidad de la sala de extracción de sangre
15	Limpieza de la cafetería (donde sirven la merienda)
16	Explicaciones que me dan los profesionales sobre todo lo que quiero entender
17	Merienda ofrecida después de la donación de sangre
18	Número de profesionales disponibles para atenderme
19	Competencia profesional del personal del banco de sangre
20	Servicio prestado por la persona que trabaja en la cafetería.
21	Todo el tiempo que pasé en el centro de sangre, desde la recepción hasta el final de la donación de sangre.
22	Disponibilidad de profesionales para escucharme en cualquier momento
23	Horario de atención del banco de sangre dedicado al donante de sangre
24	Esfuerzo de los profesionales para hacerme sentir a gusto
25	Respeto con el que me tratan en el banco de sangre

Fuente: Zangiacomi Martínez E, Tamaribuchi (BDSQ).(25)

Anexo 5 : Cuestionario calidad de atención del donante sangre

ITEM	VARIABLE 1: CALIDAD DE ATENCIÓN	1	2	3	4	5
	EMPATÍA					
1	El personal del servicio lo atendió, con paciencia y con un lenguaje claro					
2	El horario de atención establecido se adecúa a sus necesidades					
	SEGURIDAD					
3	Se evidencia el uso de equipos de protección personal y medidas de bioseguridad por parte del personal del Servicio de Banco de Sangre					
4	El personal del Servicio le inspira confianza en el desarrollo de sus actividades					
	CONFIABILIDAD					
5	La atención recibida demostró el profesionalismo del personal					
6	La entrevista de selección, se le realizó con absoluta privacidad y discreción					
	VARIABLE 2: SATISFACCIÓN					
	CORTESÍA					
7	El trato brindado por el personal encargado de la atención fue amable					
8	La disponibilidad del personal para atender dudas y consultas, fue la esperada					
	EFICIENCIA					
9	El tiempo que tardó para completar el proceso de donación de sangre, fue el esperado					
10	El resultado de las pruebas de tamizaje, le fue entregado en la fecha indicada					
	ACCESO E INFRAESTRUCTURA DE LAS INSTALACIONES					
11	Fue fácil el acceso a las instalaciones del Banco de Sangre					
12	Los ambientes destinados a la atención son confortables					

Fuente: Gutiérrez Pérez AP (27)