Tesis
GSAS 2005
M36

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
VICE-RECTORADO ACADÉMICO
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE SERVICIOS
ASISTENCIALES EN SALUD

TRABAJO ESPECIAL DE GRADO

OPINIÓN DE DONANTES SOBRE ATENCIÓN RECIBIDA POR EL PERSONAL DEL BANCO DE SANGRE INSTITUTO AUTÓNOMO HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LOS ANDES MÉRIDA DICIEMBRE DE 2005

Presentado a la Universidad Católica Andrés Bello
Por:
Luis Enrique Márquez Rangel

Como requisito parcial para optar al grado de:
Especialista en Gerencia de Servicios Asistenciales en Salud

Realizado con la Asesoría de los Profesores
Ramón Jáuregui
Julio Mora

Mérida, Diciembre de 2005

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
VICE-RECTORADO ACADÉMICO
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE SERVICIOS
ASISTENCIALES EN SALUD

TRABAJO ESPECIAL DE GRADO

OPINIÓN DE DONANTES SOBRE ATENCIÓN RECIBIDA POR EL PERSONAL DEL BANCO DE SANGRE INSTITUTO AUTÓNOMO HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LOS ANDES MÉRIDA DICIEMBRE DE 2005

Alumno: Luis E. Márquez
Profesor: Ramón Jáuregui

Mérida, Diciembre de 2005

AGRADECIMIENTO

- ✓ A Dios todopoderoso: por iluminarnos el camino y ayudarnos a culminar esta meta
- ✓ A mis hijos madre y esposa: por ser estímulo para lograr este triunfo
- ✓ A mi tutor académico, por ser el guía en la culminación de este logro.
- ✓ A nuestro asesor metodológico: por aportarnos conocimientos para concluir el trabajo de grado
- ✓ Gracias al Cuerpo de Hemoterapistas del Banco de Sangre del I.A.H.U.L.A.
- ✓ Gracias a la Universidad Católica Andrés Bello
- ✓ Gracias a todas aquellas personas que de una u otra forma contribuyeron a este logro.

ÍNDICE

	Página
INDICE GENERAL	ii
INDICE DE CUADROS	v
INDICE DE GRÁFICOS	vii
INDICE DE ANEXOS	ix
RESUMEN	x
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Planteamiento del Problema	3
1.2 Objetivos de la Investigación	6
1.2.1 Objetivo General	6
1.2.2 Objetivos Específicos	6
1.3 Justificación de la Investigación	6
1.4 Consideraciones Éticas	7
1.4.1 Código Deontológico de Enfermería	8
1.5 Viabilidad de la Investigación	8
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes de la Investigación	9
2.2 Bases Teóricas	11
2.2.1 Relación terapéutica, personal del Banco de Sangre - Donante	11
2.2.2 Relación terapéutica hemoterapista-donante	13
2.2.3 Banco de Sangre del Instituto Autónomo Hospital Universitario de Los Andes	15

Página

2.3 Bases Legales 19
2.3.1 Bases Legales de un Donante 19
2.3.2 Bases Legales para el funcionamiento del Banco de Sangre 20

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo de diseño de Investigación 22
3.2 Población y Muestra 23
3.2.1 Población 23
3.2.2 Muestra 23
3.3 Técnica e Instrumento de Recolección de Datos 24
3.4 Sistema de Operacionalización de la variable 25
3.5 Validez y Confiabilidad del Instrumento 26
3.5.1 Validez del Instrumento 26
3.5.2 Confiabilidad del Instrumento 26
3.6 Técnica del Análisis de Datos 26
3.7 Procedimiento para realizar el trabajo de investigación 27

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1 Análisis de los Resultados 29
4.2 Conclusiones 39

CAPÍTULO V
PROPUESTAS Y RECOMENDACIONES

5.1 Propuestas 40

Página

5.2 Recomendaciones 42

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 43

ANEXOS 45

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro Nº	Descripción	Página
1	Organigrama Funcional de Enfermería. Banco de Sangre I.A.H.U.L.A.	18
2	Organigrama Funcional. Área Banco de Sangre I.A.H.U.L.A.	18
3	Población y Muestra de Donantes del Banco de Sangre. I.A.H.U.L.A. Mérida.	24
4	Variable: Opinión de Donantes sobre la atención recibida por el personal del Banco de Sangre del IAHULA. Noviembre 2005.	25
5	Distribución en frecuencia y porcentaje según sexo del donante. Banco de Sangre del I.A.H.U.L.A. Noviembre, 2005	29
6	Distribución en frecuencia y porcentaje según lugar de procedencia del donante. Banco de Sangre del I.A.H.U.L.A. Noviembre, 2005.	30
7	Distribución en frecuencia y porcentaje según edad del donante. Banco de Sangre del I.A.H.U.L.A. Noviembre, 2005.	31
8	Distribución en frecuencia y porcentaje según profesión del donante. Banco de Sangre del I.A.H.U.L.A. Noviembre, 2005.	32
9	Distribución en frecuencia y porcentaje de las respuestas a los ítemes uno, ocho y diez aportados por los donantes sobre la atención recibida por el personal del Banco de Sangre del I.A.H.U.L.A. Noviembre, 2005.	33

		Página
10	Distribución en frecuencia y porcentaje de las respuestas a los ítemes tres y cinco aportados por los donantes sobre la atención recibida por secretarias y hemoterapistas del Banco de Sangre del I.A.H.U.L.A. Noviembre, 2005.	34
11	Distribución en frecuencia y porcentaje de las respuestas a los ítemes dos y seis, aportados por los donantes sobre la privacidad brindada por el personal del Banco de Sangre del I.A.H.U.L.A. Noviembre, 2005.	35
12	Distribución en frecuencia y porcentaje de las respuestas a los ítemes once, aportados por los donantes sobre el procedimiento para donar sangre en el Banco de Sangre del I.A.H.U.L.A. Noviembre, 2005.	36
13	Distribución en frecuencia y porcentaje de las respuestas a los ítemes siete y trece según opinión de los donantes en recomendar y volver a donar sangre. Banco de Sangre del I.A.H.U.L.A. Noviembre, 2005.	37
14	Distribución en frecuencia y porcentaje de las respuestas a los ítemes quince según opinión de los donantes en hacer sugerencias para mejorar el servicio en el Banco de Sangre del I.A.H.U.L.A. Noviembre, 2005.	38

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico Nº	Descripción	Página
1	Distribución en porcentaje según sexo del donante. Banco de Sangre del I.A.H.U.L.A. Noviembre, 2005	29
2	Distribución en porcentaje según lugar de procedencia del donante. Banco de Sangre del I.A.H.U.L.A. Noviembre, 2005.	30
3	Distribución en porcentaje según edad del donante. Banco de Sangre del I.A.H.U.L.A. Noviembre, 2005.	31
4	Distribución en porcentaje según profesión del donante. Banco de Sangre del I.A.H.U.L.A. Noviembre, 2005.	32
5	Distribución en porcentaje de las respuestas a los ítemes uno, ocho y diez aportados por los donantes sobre la atención recibida por el personal del Banco de Sangre del I.A.H.U.L.A. Noviembre, 2005.	33
6	Distribución en porcentaje de las respuestas a los ítemes tres y cinco aportados por los donantes sobre la atención recibida por secretarias y hemoterapistas del Banco de Sangre del I.A.H.U.L.A. Noviembre, 2005.	34
7	Distribución en porcentaje de las respuestas a los ítemes dos y seis, aportados por los donantes sobre la privacidad brindada por el personal del Banco de Sangre del I.A.H.U.L.A. Noviembre, 2005.	35
8	Distribución en porcentaje de las respuestas a los ítemes once, aportados por los donantes sobre el procedimiento para donar sangre en el Banco de Sangre del I.A.H.U.L.A. Noviembre, 2005.	36

		Página
9	Distribución en porcentaje de las respuestas a los ítemes siete y trece según opinión de los donantes en recomendar y volver a donar sangre. Banco de Sangre del I.A.H.U.L.A. Noviembre, 2005.	37
10	Distribución en porcentaje de las respuestas a los ítemes quince según opinión de los donantes en hacer sugerencias para mejorar el servicio en el Banco de Sangre del I.A.H.U.L.A. Noviembre, 2005.	38

ÍNDICE DE ANEXOS

	Página
Cuestionario aplicado a los donantes del Banco de sangre I.A.H.U.L.A. Mérida.	46
Borrador utilizado para el análisis de los resultados	47
Notificaciones dirigidas al personal docente y UCAB, sobre la investigación realizada	48
Validación del Instrumento	49

REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
POSTGRADO DE GERENCIA EN SERVICIOS ASISTENCIALES DE SALUD
CÁTEDRA DE SEMINARIO
MÉRIDA

Opinión de donantes sobre la atención recibida por el personal del Banco de Sangre Instituto Autónomo Hospital Universitario de los Andes. Mérida. Noviembre 2005.

Autor: Márquez R. Luís E.
Asesor: Jáuregui Ramón
Tutor: Mora Julio

RESUMEN

Esta investigación tuvo como propósito conocer la opinión de donantes acerca de atención recibida por el personal del Banco de Sangre IAHULA Mérida. Estado Mérida. La investigación es de tipo descriptivo, de campo transversal. La población estuvo conformado por 100 donantes del Banco de Sangre, donde se selecciona una muestra de 29 donantes a través del método aleatorio simple, se utilizó un instrumento (cuestionario), elaborado en escala tipo Likert, con niveles de opinión de siempre, casi siempre, pocas veces, muy pocas veces y nunca, cuya validez fue revisada y aprobada por especialista en Hematología y Hemoterapia. El análisis estadístico de los resultados fue a través de la aplicación de frecuencia y porcentaje, determinándose que la opinión de los donantes con respecto a la atención recibida en líneas generales es favorable (siempre), y muy pocas veces según la opinión de la minoría de los veinte y nueve encuestados.

Los resultados obtenidos en la medición de la variable investigada, permite concluir que los donantes tienen una opinión favorable en cuanto al personal del Banco de Sangre, cuando prestan atención a ellos. Las palabras claves: opinión comunicación, respeto, autenticidad y servicio.

INTRODUCCIÓN

En los últimos tiempos los incrementos presupuestarios se han aumentado como un apoyo gubernamentales en un intento de realizar nuevas políticas en salud; A pesar de esto los factores socio – económicos han influido en el deterioro paulatino de los servicios de salud prestados en el Banco de Sangre.

En tal sentido, el personal que labora en el Banco de sangre desempeña un rol clave en la atención de donantes, mediante una buena comunicación, base fundamental para crear una relación útil entre el personal y donantes.

La comunicación y el servicio prestado a los donantes de sangre, por experiencia son consideradas como disciplina humanística; El personal del Banco de Sangre debe saber escuchar con eficiencia, oír a los donantes que atienden con respeto, empatia y autenticidad utilizando un lenguaje apropiado y compresivo.

Es por ello que el propósito del presente trabajo es evaluar la opinión que tienen los donantes de sangre con respecto a la atención recibida por el personal del Banco de Sangre del IAHULA.

En consecuencia el trabajo se desarrolla en: Capitulo I, en él describe el Problema, Justificación, Consideración Éticas y Viabilidad del Estudio.

Capítulo II, se presenta el Marco Teórico, reseñando Antecedentes, Bases Teóricas que sustentan el trabajo y las bases legales en que se soporta la investigación.

Capítulo III, hace referencia al Marco Metodológico, indicando el tipo de investigación, población y muestra, validez y confiabilidad, técnicas para la recolección y análisis de los datos, así como el procedimiento aplicado.

Capítulo IV describe el Análisis de los Resultados y las Conclusiones.

Capítulo V describe la Propuesta y las Recomendaciones sobre el problema en estudio.

Finalmente le siguen las Referencias Bibliográficas y los Anexos.

CAPITULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del Problema.

En el mundo se están produciendo cambios importantes y a gran velocidad que afectan prácticamente todos los aspectos de la vida, incluyendo lo económico, lo político y lo social. Es evidente que éstos tienen y seguirán teniendo un impacto profundo sobre el quehacer en salud.

En nuestro país se están afrontando condiciones económicas deterioradas, donde la pobreza continúa siendo un obstáculo importante para mejorar el nivel de salud de la población y aunado a esto se encuentra el desempleo, la violencia urbana e intrafamiliar, los que redundan en una mayor demanda de servicios de salud. Las regiones de Venezuela, están en la búsqueda de estructuras y diseños de políticas que promocionen y fomenten en la población, conductas saludables, el uso más eficiente de los recursos humanos, tecnológicos y financieros garantizando así una verdadera salud integral.

El Estado Mérida no escapa de una crisis actual que padece el país, generando en los centros de salud existentes en la región, una situación no diferente a la presentada a nivel nacional, déficit de recursos humanos e instalaciones físicas inadecuadas necesarios para una atención oportuna, eficiente y de calidad al donante.

A pesar de la situación planteada, el personal que labora en el Banco de Sangre, se ha caracterizado por ser personas con gran sensibilidad humana al momento de atender a un donante, ofreciéndole la atención especializada para minimizar sus necesidades, convirtiéndose así en los protagonistas del equipo de salud, dedicados al bienestar total del donante, prolongando el arte y enalteciendo la bondad de esta profesión, dirigida positivamente hacia la relación de ayuda que debe manifestarse con una acción de comunicación y buen trato permanente a los donantes que acuden en busca de apoyo para solucionar sus problemas.

El personal que labora en el Banco de Sangre, debe escuchar con eficiencia, oír a los donantes con respeto, empatía y autenticidad utilizando un mensaje apropiado y comprensivo, comunicarse y asumir la responsabilidad del proceso de relación de ayuda, concretando con sus acciones las ideas, los sentimientos y los principios expresados por los donantes que solicitan ayuda para resolver sus problemas.

Con relación a lo anterior Villegas (2001) expresa:

> Las personas encargadas de dar asistencia en los centros de salud, olvidan con frecuencia la importancia en el intercambio de información para lograr entendimiento entre el equipo de salud y los usuarios, en algunas ocasiones utilizan formas inapropiadas de expresión verbal y no verbal para comunicarse, sin duda esta situación ha contribuido a deteriorar la relación humana entre el personal y los familiares (p. 158).

Es muy importante destacar el interés de esta relación para dar y recibir en beneficio de ambos. La persona (donante) si recibe la ayuda estará tranquila, confiada en el personal del Banco de Sangre y en su responsabilidad por cuidarlo, manifestado a través de sus acciones de saber atender, comunicarse y escuchar. Desde esta perspectiva, Marrimer –

Tomey, A. (2001), afirma que: "El acto de escuchar, proceso activo que requiere atención consciente, es básico para una buena comunicación..." (p. 280)

Tras lo expuesto en los apartados anteriores se evidencia actualmente que el personal del Banco de Sangre, (Hemoterapistas, Secretaria y camarera) en numerosas oportunidades durante el desempeño a la atención brindada a los donantes, muestra deficiencia en la atención que estos usuarios esperan y desean cuando acuden al Banco de Sangre. Los donantes se quejan de las respuestas dadas a sus problemas presentados, considerando que no hay buena atención por parte del personal que labora en este servicio.

En virtud de lo expuesto, se pretende responder con esta investigación a las siguientes interrogantes.

¿Cuál es la opinión que tienen los donantes de la atención recibida por el personal que labora en el Banco de Sangre del I.A.H.U.L.A.?

¿Qué actitudes expresa el personal del Banco de Sangre cuando brinda atención a los donantes?

¿Cuál es la autenticidad que caracteriza al personal del Banco de Sangre cuando brinda atención al donante? ¿Es natural? ¿Tiene interés personal? ¿Es espontáneo en su comunicación?

¿Cuál es la comunicación verbal y no verbal con el donante cuando recibe atención del personal del Banco de Sangre?

1.2 Objetivos de la Investigación.

1.2.1 Objetivo General.

Evaluar la opinión que tienen los donantes de sangre con respeto a la atención recibida por el personal del Banco de Sangre, Instituto Autónomo Hospital Universitario de los Andes, Mérida, noviembre 2005.

1.2.2 Objetivos Específicos

- ✓ Analizar la opinión de los donantes en cuanto a la atención recibida por el personal del Banco de Sangre.

- ✓ Identificar la edad, sexo y procedencia de los donantes atendidos.

- ✓ Dar a conocer las opiniones de los donantes al personal del Banco de Sangre, para buscar alternativas de solución.

- ✓ Describir los agentes perturbadores existentes en la relación terapéutica entre donantes y personal del Banco de Sangre.

1.3 Justificación de la Investigación.

El trabajo se justifica desde el punto de vista social puesto que se trata de ofrecer información de primera línea acerca del trato, atención y comunicación que ofrece el personal del Banco de Sangre a sus donantes; lo que permitirá acrecentar las fortalezas y superar las debilidades en la relación interpersonal con los donantes.

Igualmente, desde el punto de vista metodológico se aborda el tema de las relaciones interpersonales donantes – personal Banco de Sangre a

través de la metodología descriptiva lo que permitirá identificar elementos comunicacionales y emocionales implícitos en las relaciones humanas, lo cual puede estimular a otros investigadores a profundizar en el tema.

Asimismo, desde el punto de vista de la profesión de Enfermería en Hemoterapia, el estudio ofrece elementos de análisis reflexivo que permitan al personal que labora en el Banco de Sangre del IAHULA, obtener una visión bastante aproximada de cómo son percibidos por los donantes y de esta manera utilizar estrategias comunicacionales y de afrontamiento emocional que enriquezca la calidad de la atención brindada. Todo ello va en beneficio, a la larga, del donante, receptores, secretarias y hemoterapistas por cuanto disminuirá los niveles de estrés al mantener y sostener relaciones interpersonales positivas y satisfactorias.

Por otra parte, la presente investigación es relevante desde el punto de vista institucional, por cuanto se reflejó la calidad de atención prestada por el personal del Banco de Sangre, reafirmando la estima y la importancia de su rol como profesional de la salud y funcionario público, elevando el sentido de pertenencia hacia la institución y a la vez aumentan la credibilidad del Banco de Sangre a nivel público y sociedad en general. Es de resaltar, que la institución en estudio se divide en servicios de hematología y Banco de Sangre; este último es el área del problema a estudiar.

1.4 Consideraciones Éticas

Para la realización del estudio, se solicitó la participación de los donantes de sangre del Banco de Sangre del Instituto Autónomo Hospital Universitario de Los Andes, manteniendo el anonimato y la confidencialidad de la información que se recabe, sin perjuicio para las partes involucradas.

1.4.1 Código Deontológico de Enfermería

Artículo 5.

Los servicios de enfermería son universales. Al ejercer su función, el profesional de enfermería no hará distinción alguna referente a: edad, sexo, raza, nacionalidad, credo, opinión política o posición socio-económica de la persona.

1.5 Viabilidad de la Investigación.

Todo trabajo de investigación tiene en su desarrollo limitaciones y obstáculos que influyen en la operacionalidad del mismo, como es el caso de la deficiente colaboración y receptividad de los donantes seleccionados para el estudio. Limitación del tiempo para integrar la jornada de trabajo diario con las obligaciones personales y el trabajo de investigación. Dificultad para coincidir en las reuniones pautadas para investigar. Disponibilidad de recursos económicos reducidos para sufragar gastos de fotocopia y transcripción del material. Sin embargo, estas limitaciones no entorpecieron en el alcance final de esta investigación.

CAPITULO II
MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación.

Una vez realizado el arqueo bibliográfico y su respectiva búsqueda por Internet, se pudo conseguir que son varios los autores que han enfocado sus estudios relacionados con opiniones de donantes con respecto a la atención recibida por el personal de Banco de Sangre, los cuales guardan relación y sustentan la presente investigación, entre ellos se encuentran:

Alfonso, Valdéz y Díaz (2004), realizaron un estudio en el Instituto de Hematología e Inmunología, en cuatro Bancos de Sangre, en la ciudad de La Habana, Cuba, cuyo propósito fue identificar el "grado de satisfacción de los donantes", la investigación es de tipo descriptiva, con técnicas cualitativas, para lo cual utilizó la entrevista individual semiestructurada, en una población de 87 donantes. Los resultados arrojaron deficiencia en la infraestructura de los Bancos de Sangre y déficit en la calidad de atención a donantes.

Igualmente, García, Sáenz y Cruz (2003) realizaron un estudio denominado "Factores socioculturales relacionados con la donación voluntaria de sangre en las Américas", la metodología utilizada fue formativa cualitativa mediante entrevistas a donantes y personal de salud por observación directa, el estudio se realizó en 15 países, 46 Bancos de Sangre y 92 investigadores en cooperación de la OPS. Al analizar los resultados, estos reportaron la necesidad de reforzar el tema del proceso de la donación

y atención de donantes, el proceso de donaciónno se percibe como sistémico y seguro, reducir el tiempo que dura el procedimiento de la donación.

Morón, L. (2000) efectuó una investigación en el Hospital Valld Hebrón de Barcelona, cuyo propósito fue "identificar qué características valora más el usuario de la enfermera", la investigación es de tipo descriptiva, de campo, transversal prospectiva, para lo cual utilizó una muestra de 58 usuarios internados en dicho centro. Al analizar los datos éstos reportaron que la amabilidad en un 38,6% y la paciencia 21,6% son las cualidades que más valora el usuario de la enfermera, seguida de la eficacia 16,7% y de la profesionalización 16%.

Parra, F; Rivas, M y Rivas, T. (2000) realizaron un estudio en la Unidad de Cuidados Intensivos del I.A.H.U.L.A., Mérida, para "Determinar la relación terapéutica efectuada entre los miembros del equipo de salud y los usuarios". La investigación es de tipo descriptivo, de campo, experimental. La población fue de 36 familias. Los resultados evidenciaron que un 52% de los trabajadores no se presentan ante el familiar, el 50% de los familiares no recibieron información acerca de infraestructuras, normas. El 97,2% recibieron información sobre la enfermedad del paciente.

Por su parte, Gallegos y Muñoz (2000) presentaron un trabajo de investigación titulado "Características socioculturales de los donantes y no donantes de sangre en Colombia", bajo la modalidad de un estudio cualitativo, con propósito descriptivo y explicativo, la muestra estuvo conformada por cuatro Bancos de Sangre públicos y privados, utilizaron la técnica de entrevistas y evaluaciones. Los resultados demuestran, que los donantes no se sintieron valorados, en la sala de flebotomía el personal ya no es tan amable y la atención y amabilidad se desmejoran en la sala de postdonación.

> interacciones. Una sola interacción prolongada, sin embargo, puede convertirse en una relación. Los actores de una relación pueden convertirse importantes uno para el otro, debido a que emiten una serie de respuestas emocionales recíprocas (positivas o negativas) (p. 61).

De igual forma, se describe que las relaciones e interacciones entre el personal y el donante son interpersonales, es decir, tienen lugar entre personas. Ya sea que los individuos involucrados tengan una sola interacción de un momento o una relación larga, la conducta de cada participante durante ese tiempo tiene importancia y significado para el otro, aún cuando para un observador, no tenga sentido. Así como el significado puede no ser evidente o claro para alguno de los participantes. Sin embargo, cuanto más se sepa y se entiendan las necesidades del otro, mejor se identificará y se resolverá el problema.

Ahora bien, dentro de las relaciones interpersonales se destaca el proceso de relación asistencial, el cual viene dado en gran medida por la necesidad de satisfacer las necesidades y/o problemas del donante, para ello, se establece el intercambio positivo entre ambas partes. El mismo está compuesto, según Peplau citado por Uzcátegui, Parra, Guillén y Mercado (2002), por cuatro fases secuenciales caracterizadas cada una de ellas por tareas y técnicas identificables, estableciéndose como fundamental que la relación debe atravesar sucesivamente dichas fases pues cada una de ellas se basa en la anterior, éstas son la fase previa a la relación: la preliminar y de identificación, la de trabajo o aprovechamiento y de terminación o de resolución.

El respeto humano es un elemento fundamental en las relaciones interpersonales (donante-personal), acción básica del personal en el Banco de Sangre para cumplir con el proceso de comunicación y atención a usuarios. El respeto humano responde a las exigencias que tienen todas las

personas de ser cuidadas y atendidas con dignidad. La acción de respetar es una cualidad que el personal debe fomentar y practicar en su trabajo diario.

A tal efecto Hammond, citado por Leddy, S. y Pepper, J.M (1989), afirma que el respeto es "La actitud perceptiva de interés que valora los sentimientos, la opinión individual y el carácter único del paciente" (p. 14). La forma como el personal del Banco de Sangre brinde el cuidado y atención al donante hará que éste experimente su derecho de existir como persona, teniendo presente sus sentimientos, opiniones y forma de ser, y ello demostrará que este personal de salud tiene voluntad de estar disponible para él, valorando y respetando sus derechos.

La comunicación verbal, es de gran importancia, está considerada en este servicio como elemento principal a la opinión de donantes, éstos aspiran receptividad por parte del equipo de salud, especialmente de quienes se comunican directamente con él para atenderlo en la donación.

2.2.2 Relación Terapéutica Hemoterapista –Donante

En cuanto a la definición de la relación enfermera hemoterapista – donante, ésta es considerada por algunos autores como el proceso esencial de compromiso con otra persona. Es el centro, el corazón de la Enfermera Hemoterapista que da al proceso mayor significado, tanto para el profesional como para el donante. Se conceptualiza como una relación profesional donde éste trata a propósito de ayudar empleando los conocimientos o habilidades especiales que posee.

Al respecto, Pratt (1999), conceptualiza la relación terapéutica

> ... como una relación de ayuda la cual tiene como objetivo ayudar a personas, enfermos o con problemas a constatar y ver que hay diferentes maneras de hacer frente a una misma situación o problema, diferentes formas de ver una misma realidad, diferentes caminos para llegar al mismo lugar. (p. 24)

Así mismo, Hofling, Leninger y Gregg (1997) definen la relación terapéutica enfermera-donante como un proceso de interacción entre dos personas en el que la enfermera(o) ofrece intencionadamente una serie de actividades y prácticas que son útiles para un usuario determinado.

Por otro lado, Uzcátegui, Parra, Guillén y Mercado (2002), sostienen que la relación que establece el Profesional de Enfermería con el donante tiene una gran trascendencia en comparación con la relación que se da con otros profesionales de la salud, por cuanto se mantiene contacto directo y permanente con el donante, además que existe un vínculo basado en la esencia y razón de ser de la enfermería, la cual es el "cuidado", de ahí que el profesional de enfermería sea un instrumento de ayuda, el cual debe poseer y desarrollar habilidades y actitudes relacionales, debe saber "cuándo y cuánto dar" para poder mantener un equilibrio donde ninguna de las partes salga afectadas. (p. 21)

En este mismo orden de ideas, Shanken y Shanken (1976) perfilaron una serie de características imprescindibles en toda relación de ayuda y estas son: escuchar activamente, ayudar a identificar lo que se siente, ponerse en el lugar del otro, ser honesto, no decir a una persona que no sienta, no ordenar a nadie lo que el o ella tiene que sentir, no excusarse por otro, ser personal, emplear la ingenuidad, intentar resumir al final de la entrevista y conocer su papel y limitaciones.

Ahora bien, además de lo planteado anteriormente, la autora antes citada, señala que los profesionales de Enfermeras Hemoterapistas deben

tener en cuenta el vocabulario a emplear por cada uno de los donantes. Saber escuchar y responder apropiadamente, lo que implica a su vez escuchar atentamente, ello hace que sea esencial en una comunicación terapéutica que las hemoterapistas escuchen y respondan a los donantes y sus familiares a propósito y deliberadamente.

Asimismo, Orozco y García (ob. cit.), señalan que la expectativa principal del donante es que durante el tiempo que se mantenga la relación con él es ser comprendidos, por ello la Hemoterapista debe saber escuchar, de esta manera se facilita el discurso del donante y la expresión de los temas que le preocupen.

Por último, Leddy, S. Y y Pepper, J.M. (1989), sostienen que: "La autenticidad, usada como sinónimo de genuino, se apoya en el principio de la enfermería que sostiene los resultados terapéuticos positivos del donante, se fortalecen cuando la Enfermera Hemoterapista actúa con autenticidad en la relación de ayuda". (p. 279)

Por todo lo anterior, para evitar opiniones desfavorables de los donantes, con respecto a las Hemoterapistas, la actuación debe ser espontánea, natural, sin intereses previos, fluir sin planificación, con voluntad propia, con actitudes positivas y manifestando interés por los donantes.

2.2.3 Banco de Sangre del Instituto Autónomo Hospital Universitario de Los Andes.

Los Bancos de Sangre son instituciones donde se practican los procedimientos adecuados para la utilización de la sangre humana con fines terapéuticos. Esos procedimientos son: Donación, conservación, procesamiento y suministro de sangre. A la vez, estas unidades deberán

contar con personal especializado en el campo de la Hematología y Hemoterapia.

Según el Reglamento de la Ley de Transfusión y Bancos de Sangre, en el Artículo 31 se señala: "Los entes públicos y las personas naturales o jurídicas que proyecten establecer Bancos de Sangre, dirigirán solicitud escrita al Ministerio de Salud, a la cual acompañarán el proyecto respectivo e información suficiente respecto al local o ambiente físico donde funcionará el Banco, el tipo de Banco, los recursos económicos y humanos con que contará el establecimiento y toda la información adicional exigida en la ley, en este Reglamento y en las demás normas técnico-sanitarias aplicables".

El Banco de Sangre está ubicado en el Sector A, Nivel Plaza, donde se realiza toda actividad relacionada con la obtención, donación, conservación, procesamiento, transfusión y suministro de la sangre humana y de sus componentes o derivados, así como su distribución y fraccionamiento.

Desde el punto de vista de la estructura física, el servicio de Banco de Sangre consta de los siguientes ambientes:

a. Ambiente de Datos Clínicos.
b. Ambiente para Examen Físico y Hematocrito.
c. Sala de Donación.
d. Secretaría y Administración.
e. Laboratorio.
f. Faena Sucia y Esterilización.
g. Star de descanso.

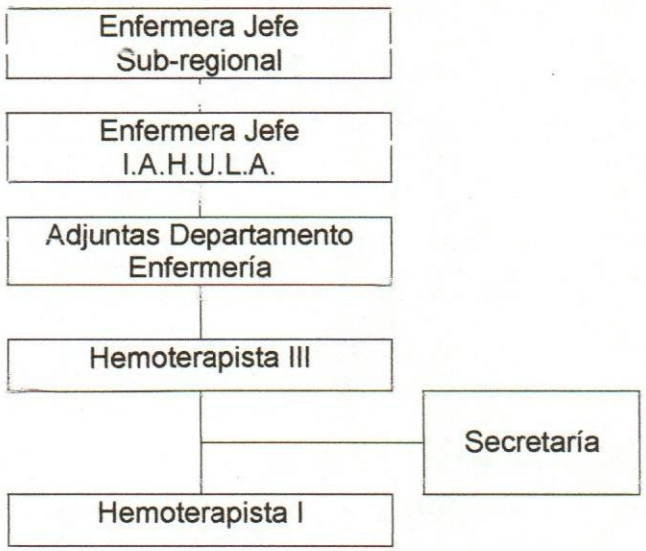
El Banco de Sangre del Instituto Autónomo Hospital Universitario de Los Andes, es un servicio donde se practican los procedimientos adecuados para la utilización de la sangre y sus derivados, para uso terapéutico y de investigación, sin fines de lucro; consta de un personal debidamente especializado; comprende los siguientes programas:

a. Programa de donantes de Sangre: Los donantes de sangre son seleccionados conforme a los requisitos técnico-sanitarios de una historia.
b. Programa de Donación: Comprende la extracción de sangre.
c. Programa de Conservación de Sangre: La sangre y derivados son conservados en neveras con temperaturas adecuadas.
d. Programa de Procesamiento de la Sangre: Consiste en separar la sangre en plaquetas, plasma, críos, concentrados globulares.
e. Programa de Transfusión: Administración de sangre y derivados a pacientes.
f. Programa de Tipaje: Determinar grupos sanguíneos a donantes y pacientes.
g. Programa de Serología: Realizar pruebas serológicas. HIV, VDRL, HC, CORE, AA, MG y HTLV.

Cuadro 1.

Organigrama Funcional de Enfermería.

Banco de Sangre I.A.H.U.L.A.

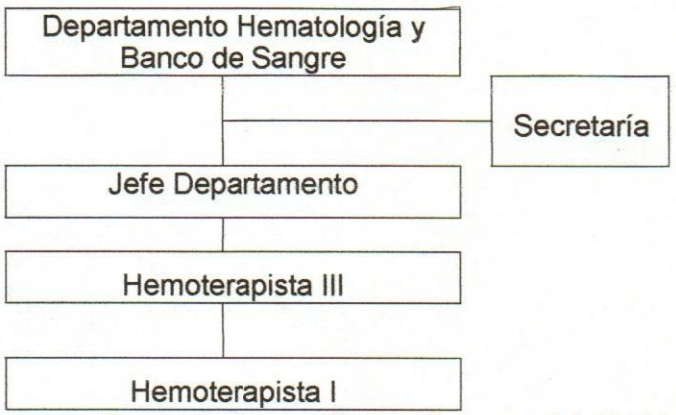


Fuente: Manual de Normas y Procedimiento. Banco Sangre. I.A.H.U.L.A.

Cuadro 2.

Organigrama Funcional.

Área Banco de Sangre I.A.H.U.L.A.



Fuente: Manual de Normas y Procedimiento. Banco Sangre. I.A.H.U.L.A.

2.3 Bases Legales.

2.3.1 Bases Legales de un Donante

Para donar sangre es necesario cumplir una serie de requisitos que buscan preservar la salud tanto del donante como la del receptor. A los Donantes en potencia se les realiza un examen médico y físico gratuito, a través de una historia se determina si pueden o no donar.

Según la Ley sobre Transfusión y Bancos de Sangre, en el Capítulo II, De los Donantes. *Artículo 7*: A los efectos de esta Ley, se entiende por donante de sangre o hemodador a toda persona mayor de 18 años y menor de 60 que, previo el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios, cede voluntaria, libre y gratuitamente, con fines terapéuticos o de investigación, una porción de su sangre en la forma y cuantía que indique la prescripción médica en cada oportunidad".

De la misma forma, el Reglamento de la Ley de Transfusión y Bancos de Sangre, en el Capítulo II, De los Donantes de Sangre. *Artículo 6.* La obtención de la sangre de un donante, salvo lo previsto en el Artículo 4 de este Reglamento, debe hacerse solamente cuando se hayan cumplido con los siguientes requisitos:

1. Debe elaborarse una historia clínica del Donante que recoja la siguiente información:

a. Identificación del Donante que incluya nombre, apellido, edad, sexo, ocupación, cédula de identidad, domicilio y habitación.
b. Resultados del interrogatorio clínico que se practique al Donante con el fin de averiguar las condiciones de su salud para el momento de la donación,

que incluya hábitos, antecedentes epidemiológicos y patológicos generales.

c. Resultados de un examen físico que incluya por lo menos peso, temperatura, tensión arterial y el pulso del Donante.
d. Resultados de una prueba de laboratorio que se le practique para determinar la concentración de hemoglobina o de hematocrito o de ambos.

2.3.2 Bases legales para el funcionamiento del Banco de Sangre

Los Centros de Hemoterapia, Bancos de Sangre y Plantas de Hemoderivados sean públicos o privados, están obligados a cumplir las disposiciones y requisitos señalados en el Reglamento de la Ley de Transfusiones y Bancos de Sangre.

Artículo 34 Los Bancos de Sangre deberán funcionar en ambientes debidamente equipados que constarán de:

a. Sección de Donación.
b. Sección de Procesamiento y Laboratorio.
c. Sección de Conservación y Almacenamiento.
d. Sección de Estadística, Secretaría y Servicios Generales.

Artículo 35. Los Bancos de Sangre, a los fines de lo previsto en el Artículo 32 de la Ley de Transfusiones y Bancos de Sangre deberán disponer a juicio de la autoridad sanitaria competente, del personal médico, paramédico, administrativo y obrero idóneos para garantizar el normal y continuo funcionamiento de los servicios y operaciones, cuyo número dependerá de la población que sirva. El personal directivo, médico y paramédico deberá estar especializado en Hematología, Bancos de Sangre y

otras disciplinas técnicas aplicables y acordes con la función que a cada quien corresponda.

Artículo 43. Todos los Bancos de Sangre existentes deberán solicitar su inscripción en el registro que al efecto llevará el Ministerio, dentro de los tres meses siguientes a la promulgación de esta ley.

CAPITULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo de diseño de investigación.

El estudio se ubicó en una investigación de campo, tipo descriptiva-correlacional con el fin de determinar la opinión de Donantes sobre la atención recibida por el personal del Banco de Sangre, en el Instituto Autónomo Hospital Universitario de Los Andes, Mérida.

Se dice que es de campo, porque es el tipo de investigación a través del cual se estudia los fenómenos naturales directamente en su ambiente natural, como lo señala Ramírez (1999, p. 73), "los estudios de campo permiten indagar los diferentes efectos de la interrelación entre los diferentes tipos de variables sociológicas, psicológicas, educacionales y dentro de lo patológico".

El estudio se apoyó en una investigación descriptiva, porque fue hacia la búsqueda específica de la problemática para luego someterla al análisis, como lo señala Hernández, Fernández y Baptista (1998, p. 94), "la interpretación minuciosa y objetiva de la realidad por otra parte proporciona datos característicos de una situación dada", por eso esta investigación es además transversal, porque se efectuó en un período determinado de tiempo.

Los autores Hernández, R. y otros (1998) expresan que el diseño señala al investigador lo que debe hacer para alcanzar sus objetivos de

estudio, contestar las interrogantes que se han planteado y analizar la certeza de la(s) hipótesis formuladas en un contexto en particular. Es por ello que la investigación se adapta al modelo Holístico Inductivo, pues permite estudiar lo específico y particular en forma sistemática, para que las evaluaciones puedan considerar el contexto del cual el programa o hecho tiene lugar. (p. 108)

3.2 Población y muestra.

3.2.1 Población.

Chávez (1994), explica que "la población de un estudio es el universo de la investigación, sobre el cual se pretende generalizar los resultados, de acuerdo a la descripción del comportamiento y propiedades que demuestran su porción representativa". (p. 162)

En este orden de ideas, la población de la presente investigación estuvo conformada por 100 Donantes entre 18 y 60 años que acudieron al Banco de Sangre del Instituto Autónomo Hospital Universitario de Los Andes en el Estado Mérida, durante los días 21, 22 y 23 de mes de Noviembre, en el turno de la mañana (7:00 a.m a 1:00 p.m).

3.2.2 Muestra.

La muestra es una porción representativa de la población, está conformada por unidades dentro de un subconjunto que tiene por finalidad integrar las observaciones (sujetos, situaciones, instituciones, organizaciones o fenómenos) como parte de un todo.

Tamayo (1995) señala que, muestra es el "conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en la

totalidad de una población, universo o colectivo, partiendo de una fracción de la población considerada". (p. 92)

Para el desarrollo del trabajo se tomó una muestra de 60 donantes escogidos al azar en el Banco de Sangre del Instituto Autónomo Hospital Universitario de Los Andes, Estado Mérida, por convenio con representantes de la U.C.A.B., se analizan sólo 29 encuestas.

Cuadro 3. Población y Muestra de Donantes del Banco de Sangre. I.A.H.U.L.A. Mérida.

Día/mes/año	Total donantes	Muestra
21/11/05	**35**	**10**
22/11/05	**30**	**10**
23/11/05	**35**	**09**
TOTALES	**100**	**29**

Fuente Libro de Movimiento de Donantes del Banco de Sangre. I.A.H.U.L.A.

3.3 Técnica e Instrumento de Recolección de datos

La técnica de información es la materia principal por el cual puede llevarse a explorar, describir y explicar, los hechos y fenómenos que definen un problema de investigación. Esta prevé como aspecto importante que los investigadores definan las técnicas que van a ser empleadas en la recolección de la información al igual que las fuentes en las que pueda adquirir la misma.

Según lo planteado por Arias, F. (1997), las técnicas de recolección de datos son

> ... las distintas formas o maneras de obtener información. Entre las técnicas primarias se encuentra la encuesta, que permite el conocimiento de las motivaciones, actitudes, opiniones de los individuos con relación a su objeto de investigación y es a través del cuestionario como instrumento que supone su aplicación a una población bastante homogénea, con niveles similares y con una problemática semejante. (p. 55)

Para la investigación, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento para recoger y almacenar la información, el cuestionario directo y estructurado utilizando la escala Likert con cinco (5) alternativas, ordenadas en forma descendente de menor a mayor, (5) siempre, (4) casi siempre, (3) pocas veces, (2) muy pocas veces, (1) nunca. Se aplicó la encuesta siguiendo una tabla de distribución aleatoria (ver anexos), con la finalidad de determinar la opinión de Donantes con relación a la atención recibida por el personal del Banco de Sangre del I.A.H.U.L.A.

3.4 Sistema de Operacionalización de la Variable.

Para Arias, (1998, p. 25), variable "Es todo aquello que se va a medir, controlar y estudiar en una investigación". La variable objeto de estudio fue la opinión de Donantes sobre atención recibida.

Cuadro 4. Variable: Opinión de Donantes sobre la atención recibida por el personal del Banco de Sangre del IAHULA. Noviembre 2005.

Dimensión	*Variables Indicadoras*	*Item*
Socio-demográfica (Parte A)	*Sexo* *Edad* *Procedencia* *Profesión*	*1* *2* *3* *4*
Opinión de Donantes sobre atención recibida (Parte B)	*Aspectos generales (Item)*	*1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6* *7 – 8 – 9 – 10 – 11-12-13-14-15*
Fuentes de información (Parte B)	*Hemoterapistas* *Secretarias*	*1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6* *7 – 8 – 9 – 10 – 11-12-13-14-15*

Fuente: Márquez L. (2005)

3.5 Validez y Confiabilidad del Instrumento.

3.5.1 Validez del Instrumento.

La validez, según Hernández y otros (1998), es el "...grado en que el instrumento realmente mide la variable que pretende analizar" (p. 243). Para validar el instrumento se utilizó la técnica Juicio de Expertos, con la finalidad de determinar si los ítemes utilizados en la conformación del contenido del cuestionario son válidos. En este sentido, se solicitó para efectos de esta investigación la colaboración de tres expertos en el área. Estos expertos determinaron la pertinencia de los ítemes presentados, respecto al problema planteado, determinando que los mismos tenían la claridad suficiente para medir las variables en estudio. Al respecto se corrigieron y eliminaron algunas preguntas, según sus sugerencias.

3.5.2 Confiabilidad del instrumento.

Para determinar la confiabilidad del instrumento se aplicó una prueba piloto a diez (10) donantes con características similares a la población en estudio. El procedimiento utilizado fue el método del Coeficiente Alfa de Cronbach, que según Hernández y otros (1998), "...requiere una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre 0 y 1". (p. 242)

3.6 Técnica del Análisis de datos.

La estadística utilizada en el análisis de los resultados, fue descriptiva y medidas de tendencia central puesto que emite resultados cuantitativos precisos, sin interferencias, centrando la atención en la presentación de datos, cuadros y gráficos (Jiménez, 1996, p. 31).

Los datos obtenidos de la muestra fueron agrupados en forma ordenada, donde se mostró la frecuencia de cada una de un número de clases convenientemente seleccionadas, denominada Tabla de Distribución de Frecuencias, respecto a lo cual Armas, J. (1994), dice "...siendo ésta la condensación, la simplificación de los resultados no se pierden los detalles esenciales del estudio, pero donde si se pierde la identidad de los valores individuales". (p. 28)

Para efectos de la investigación, se recurrió al programa informativo conocido como SPSS o Paquete Estadístico para Ciencias Sociales de Microsoft® Windows, el cual ayudó a procesar la base de datos recabados por el instrumento en estudio.

Los gráficos utilizados fueron diagramas, barras e histogramas para los cuales se emplearon las frecuencias absolutas o relativas simples de los datos y luego se interpretaron y analizaron. Así como también, se realizó un análisis de correspondencia múltiple entre las variables que miden los factores desencadenantes entre sí y con las variables sociales consideradas.

3.7 Procedimiento para Realizar el Trabajo de Investigación.

Una vez elaborado el instrumento, sustentado en los antecedentes de la investigación y sometidos a la validez del mismo, se comunicó a la Dirección del Banco de sangre (ver anexo) sobre la investigación a realizar y su objetivo, obteniendo satisfactoriamente permiso y colaboración para ejecutarla. Seguidamente, se solicitó a los donantes, colaboración para aplicar el instrumento, el cual una vez realizado se procedió a tabular los resultados tomando en cuenta la estadística descriptiva con indicadores de frecuencia, representados mediante gráficos los cuales se analizaron y compararon con los antecedentes y la bibliografía consultada, para

finalmente redactar las conclusiones, propuestas y recomendaciones pertinentes.

CAPÍTULO IV

4.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Cuadro 5.- Distribución en frecuencia y porcentaje según sexo del donante. Banco de Sangre del I.A.H.U.L.A. Noviembre, 2005

SEXO	FRECUENCIA	%
Masculino	25	86
Femenino	02	7
No aportó	02	7
TOTAL	**29**	**100.0**

Fuente: Márquez, L. (2005)

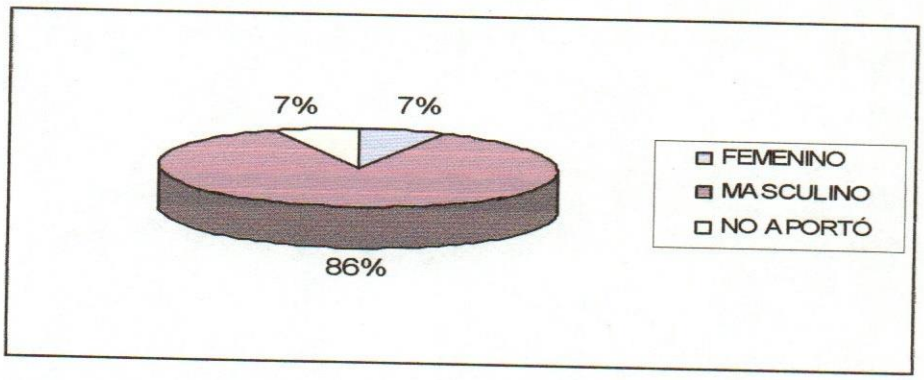


Gráfico 1.- Distribución en porcentaje según sexo del donante. Banco de Sangre del I.A.H.U.L.A. Noviembre, 2005

Según el cuadro 5 y gráfico 1 se deduce que el 86% de la población encuestada corresponde al sexo masculino y en igual porcentaje, 7% se corresponde a sexo femenino y a quienes no aportaron ningún tipo de información.

Cuadro 6.- Distribución en frecuencia y porcentaje según lugar de procedencia del donante. Banco de Sangre del I.A.H.U.L.A. Noviembre, 2005.

LUGAR DE PROCEDENCIA	FRECUENCIA	%
Rural	8	28
Urbana	20	69
No aportó	1	3
TOTAL	**29**	**100.0**

Fuente: Márquez, L. (2005)

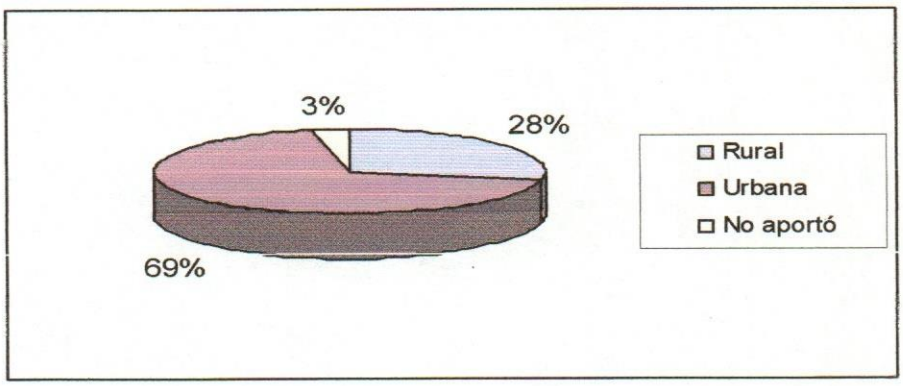


Gráfico 2.- Distribución en porcentaje según lugar de procedencia del donante. Banco de Sangre del I.A.H.U.L.A. Noviembre, 2005.

Del cuadro y gráfico anterior se infiere que la procedencia de los donantes encuestados en un 69% corresponde al área urbana, un 28% área rural y un 3% no aportó información alguna.

Cuadro 7.- Distribución en frecuencia y porcentaje según edad del donante. Banco de Sangre del I.A.H.U.L.A. Noviembre, 2005.

EDAD DEL DONANTE	FRECUENCIA	%
20-24	6	21
25-29	7	24
3-34	6	21
35-39	5	17
40-44	3	10
45-49	2	7
TOTAL	**29**	**100.0**

Fuente: Márquez, L. (2005)

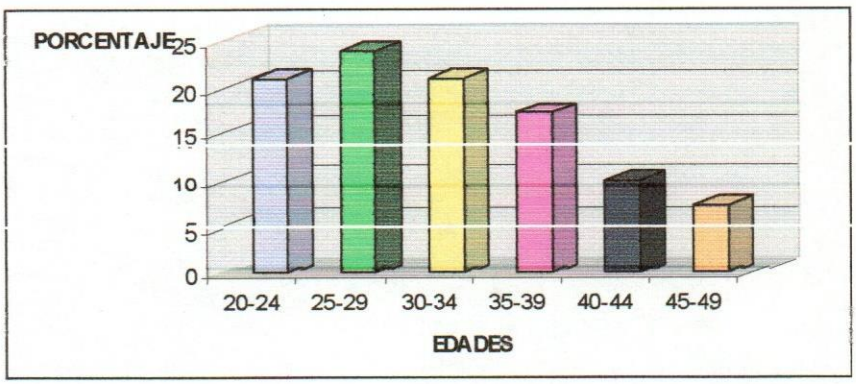


Gráfico 3.- Distribución en porcentaje según edad del donante. Banco de Sangre del I.A.H.U.L.A. Noviembre, 2005.

La población participante en el estudio se encontró entre las edades de 20 y 49 años, tienen un promedio entre 25 - 29 años.

Cuadro 8.- Distribución en frecuencia y porcentaje según profesión del donante. Banco de Sangre del I.A.H.U.L.A. Noviembre, 2005.

PROFESIÓN DEL DONANTE	FRECUENCIA	%
Estudiante	11	38
Agricultor	7	24
T.S.U.	3	10
Profesionales	1	4
Otros	7	24
TOTAL	**29**	**100.0**

Fuente: Márquez, L. (2005)

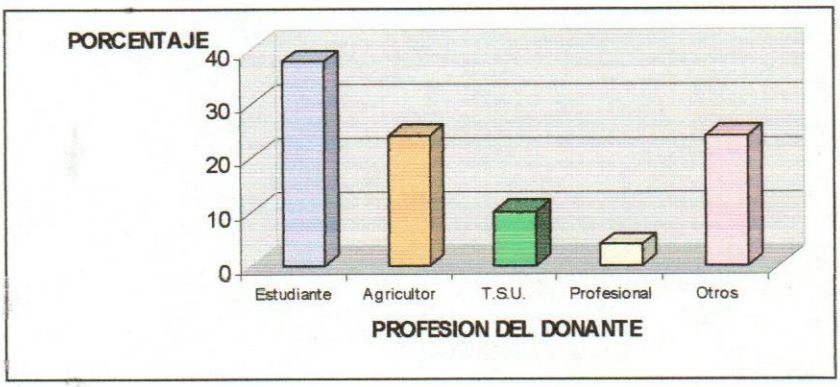


Gráfico 4.- Distribución en porcentaje según profesión del donante. Banco de Sangre del I.A.H.U.L.A. Noviembre, 2005.

Con respecto al nivel de instrucción del donante, el 38% son estudiantes, el 24% son agricultores, 24% se ubican en otras profesiones y sólo 4% son profesionales.

Cuadro 9.- Distribución en frecuencia y porcentaje de las respuestas a los ítemes uno, ocho y diez aportados por los donantes sobre la atención recibida por el personal del Banco de Sangre del I.A.H.U.L.A. Noviembre, 2005.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Siempre	17	59
Casi Siempre	5	17
Pocas Veces	4	14
Muy pocas veces	3	10
Nunca	0	0
TOTAL	**29**	**100.0**

Fuente: Márquez, L. (2005)

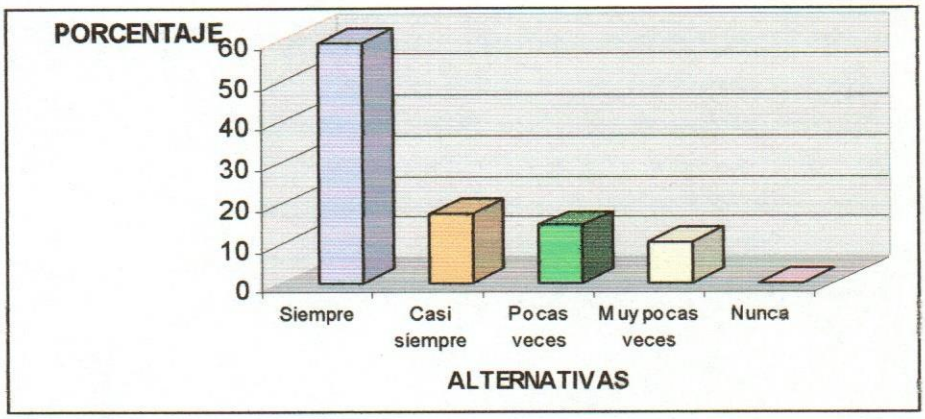


Gráfico 5.- Distribución en porcentaje de las respuestas a los ítemes uno, ocho y diez aportados por los donantes sobre la atención recibida por el personal del Banco de Sangre del I.A.H.U.L.A. Noviembre, 2005.

Se ratifica en el cuadro 9 y gráfico 5 el buen servicio prestado por el personal del Banco de Sangre del I.A.H.U.LA., prevalece la opción siempre con un 59% a las preguntas: El personal del Banco de Sangre presta un buen servicio. Se dirigieron respetándolo y lo recibieron con unos buenos días. En próximos estudios se analizará la opinión del 10% quienes opinaron muy pocas veces.

Cuadro 10.- Distribución en frecuencia y porcentaje de las respuestas a los ítemes tres y cinco aportados por los donantes sobre la atención recibida por secretarias y hemoterapistas del Banco de Sangre del I.A.H.U.L.A. Noviembre, 2005.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Siempre	16	55.17
Casi Siempre	3	10.34
Pocas Veces	5	17.24
Muy pocas veces	3	10.34
Nunca	2	7.00
TOTAL	**29**	**100.0**

Fuente: Márquez, L. (2005)

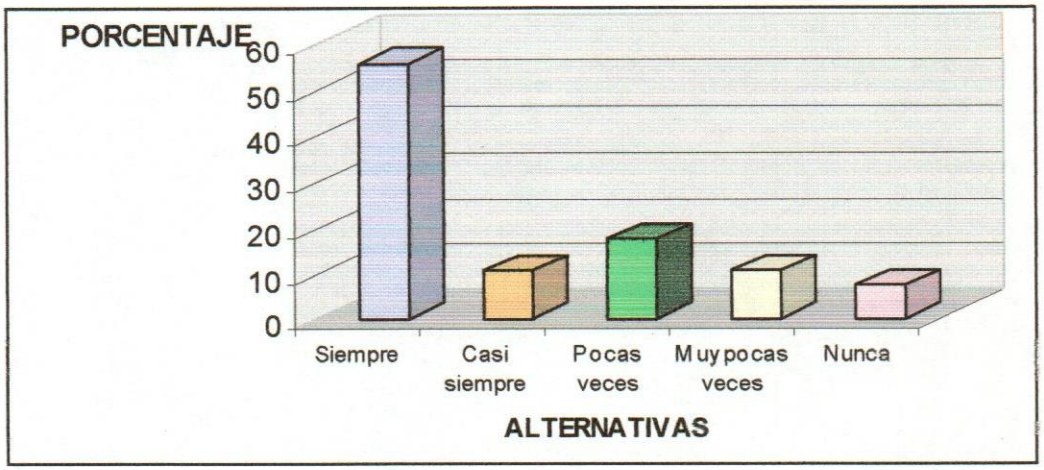


Gráfico 6.- Distribución en porcentaje de las respuestas a los ítemes tres y cinco aportados por los donantes sobre la atención recibida por secretarias y hemoterapistas del Banco de Sangre del I.A.H.U.L.A. Noviembre, 2005.

Se evidencia en el cuadro 10 y gráfico 6 que el 55.17% de los donantes tienen una actitud positiva con respecto a las preguntas: Las secretarias y hemoterapistas se interesan en resolver sus problemas; el 17,24% respondió pocas veces y el 10,34% muy pocas veces.

Cuadro 11.- Distribución en frecuencia y porcentaje de las respuestas a los ítemes dos y seis, aportados por los donantes sobre la privacidad brindada por el personal del Banco de Sangre del I.A.H.U.L.A. Noviembre, 2005.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Siempre	10	35
Casi Siempre	8	28
Pocas Veces	7	24
Muy pocas veces	3	10
Nunca	1	3
TOTAL	**29**	**100.0**

Fuente: Márquez, L. (2005)

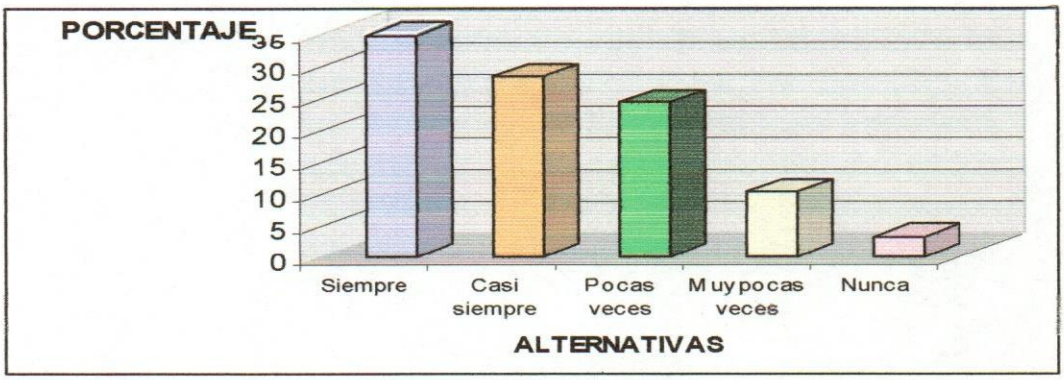


Gráfico 7.- Distribución en porcentaje de las respuestas a los ítemes dos y seis, aportados por los donantes sobre la privacidad brindada por el personal del Banco de Sangre del I.A.H.U.L.A. Noviembre, 2005.

El cuadro 11 y gráfico 7 señalan los resultados sobre si protegen el personal la intimidad del donante, al respecto sólo el 35% manifestó siempre, el 28% casi siempre el 24% pocas veces y un 13% muy pocas veces o nunca.

Lo que demuestra que el 33% (pocas veces, muy pocas veces y nunca) no están de acuerdo en la forma de proteger su intimidad como donante.

Cuadro 12.- Distribución en frecuencia y porcentaje de las respuestas a los ítemes once, aportados por los donantes sobre el procedimiento para donar sangre en el Banco de Sangre del I.A.H.U.L.A. Noviembre, 2005.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Siempre	7	24
Casi Siempre	5	17
Pocas Veces	6	21
Muy pocas veces	8	28
Nunca	3	10
TOTAL	**29**	**100.0**

Fuente: Márquez, L. (2005)

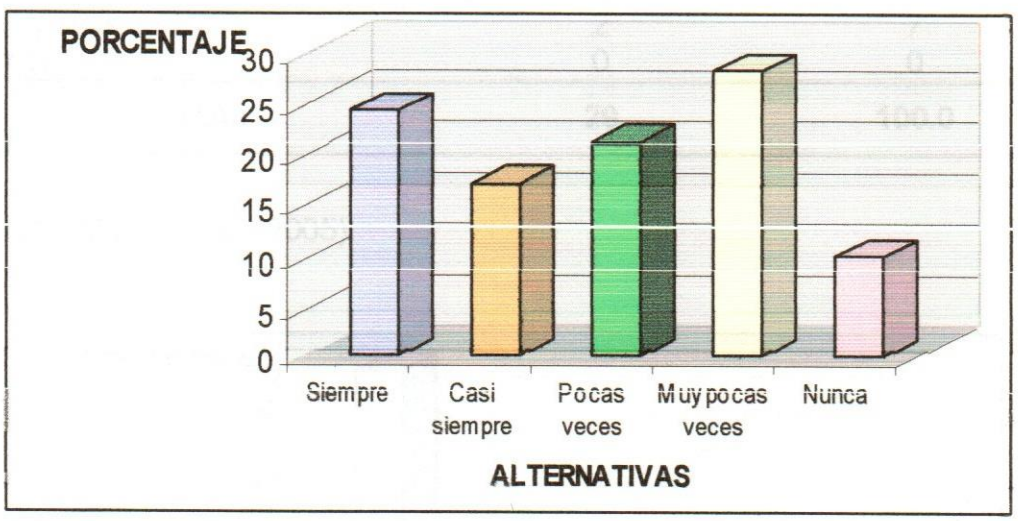


Gráfico 8.- Distribución en porcentaje de las respuestas a los ítemes once, aportados por los donantes sobre el procedimiento para donar sangre en el Banco de Sangre del I.A.H.U.L.A. Noviembre, 2005.

Cuadro 13.- Distribución en frecuencia y porcentaje de las respuestas a los ítemes siete y trece según opinión de los donantes en recomendar y volver a donar sangre. Banco de Sangre del I.A.H.U.L.A. Noviembre, 2005.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Siempre	20	69
Casi Siempre	5	17
Pocas Veces	2	7
Muy pocas veces	2	7
Nunca	0	0
TOTAL	**29**	**100.0**

Fuente: Márquez, L. (2005)

Gráfico 9.- Distribución en porcentaje de las respuestas a los ítemes siete y trece según opinión de los donantes en recomendar y volver a donar sangre. Banco de Sangre del I.A.H.U.L.A. Noviembre, 2005.

Como se puede observar en el cuadro 13 y gráfico 9, el 69% de los donantes en estudio recomendarían y volvería a donar, el 17% casi siempre y el 14% pocas veces o muy pocas veces, lo que muestra que el servicio es bueno.

Cuadro 14.- Distribución en frecuencia y porcentaje de las respuestas a los ítemes quince según opinión de los donantes en hacer sugerencias para mejorar el servicio en el Banco de Sangre del I.A.H.U.L.A. Noviembre, 2005.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Dar curso de atención al usuario a las secretarias	2	7
Mejorar las meriendas	4	14
No opinaron	23	79
TOTAL	**29**	**100.0**

Fuente: Márquez, L. (2005)

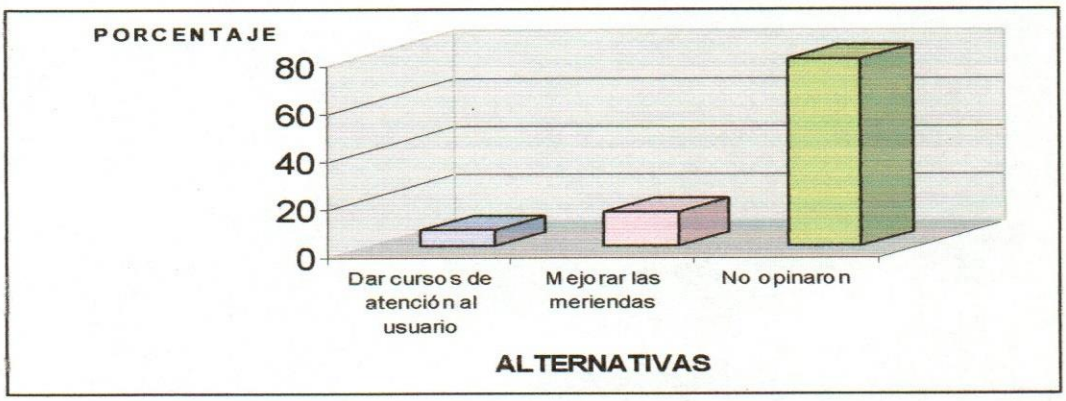


Gráfico 10.- Distribución en porcentaje de las respuestas a los ítemes quince según opinión de los donantes en hacer sugerencias para mejorar el servicio en el Banco de Sangre del I.A.H.U.L.A. Noviembre, 2005.

Tal y como se puede observar en el cuadro 14 y gráfico 10 el 7% refiere mejorar la comunicación en el personal de secretaría, 14% mejorar el servicio de meriendas y el 79% no opinaron.

4.2 Conclusiones

En forma general, los veintinueve donantes encuestados que acudieron al Banco de Sangre del I.A.H.U.L.A. tienen una opinión favorable hacia la calidad del servicio prestado por el personal que labora en esta unidad. Sin embargo opinan que se puede mejorar si se logran superar algunos obstáculos que son comunes para cualquier institución como por ejemplo: mejorar el tiempo para donar sangre, trato de secretarias y protección de la intimidad de los donantes.

El mayor número de encuestados correspondió al sexo masculino (86%), siendo la edad predominante entre 19 y 43 años.

El lugar de procedencia de los donantes fue representado en un 69% del área urbana, ejerciendo su profesión en su mayoría estudiantes y obreros.

Las fuentes de información sobre la opinión de los donantes de sangre, en la atención recibida fueron obtenidas principalmente de hemoterapistas, secretarias, banco de sangre y bibliografías citadas.

Con respecto a las sugerencias dadas por los donantes para mejorar nuestro servicio (pregunta 15) queda evidenciado que los donantes solicitan mejorar el trato de secretarias y meriendas por donación.

Se lograron todos los objetivos planteados y se respondieron todas las interrogantes de investigación.

CAPÍTULO V
PROPUESTAS Y RECOMENDACIONES

5.1 Propuestas

Presentación de acciones constructivas sobre la opinión de donantes respecto al servicio prestado por el personal en Hemoterapia. Banco de Sangre I.A.H.U.L.A. Noviembre 2005.

- Las siguientes acciones tienen como finalidad informar al personal del banco de sangre las opiniones desfavorables de los donantes y sugerir un plan de acción para mejorar las alternativas de las preguntas pocas veces, muy pocas veces y nunca.

Acciones de orientación para el personal que labora en el Banco de Sangre I.A.H.U.L.A. Noviembre 2005

Objetivo General: Presentar acciones de orientación y sugerencias constructivas dirigidas al personal que labora en el Banco de Sangre I.A.H.U.L.A., relacionadas con las opiniones dadas por los donantes encuestados.

OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDADES	CONTENIDO	RECURSOS HUMANOS	RECURSOS MATERIALES	EVALUACIÓN
Orientar y educar sobre el servicio prestado a donantes de sangre.	Presentación del trabajo realizado al personal que labora en esta Unidad. Charlas conceptuales sobre mercadotecnia interna y externa aplicada al servicio prestado a donantes.	Quince preguntas de la encuesta realizada. Factores causales en opiniones desfavorables en atención de donantes.	Autor del trabajo.	Cartelera Videos Sala de reuniones Láminas de transparencias Marcadores Sillas Bibliografía citada	Coordinado, evaluado y supervisado por Coordinadores del Servicio.

Márquez, L. (2005).

5.2 Recomendaciones

- Dar a conocer a las autoridades de la institución y personal del Banco de Sangre, los resultados del presente trabajo a través de la Supervisora del Servicio para fortalecer el servicio prestado a los donantes.

- Desarrollar un programa de promoción de atención en calidad a donantes con participación del personal del banco de sangre.

- Preparación del equipo multidisciplinario para la promoción en atención de donantes, en el cual los hemoterapistas y secretarias desempeñan un papel principal.

- Con su ayuda y la ayuda de otros, los donantes de sangre del I.A.H.U.L.A. mejorarán la actitud de respuestas en cuanto al servicio prestado por el personal del banco de sangre.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arias, F. (1997). El proyecto de investigación. Guía para su elaboración. 2da. edición. Editorial Episteme. Caracas.

Arias, L. (1997). Medicina familiar en la práctica. Universidad del Valle, Facultad de Salud. Cali-Colombia.

Armas, J. (1994). Estadística sencilla descriptiva. Universidad de Los Andes. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Departamento de Estadística. Mérida-Venezuela.

Código Deontológico de Enfermería. (1999).

Chávez, N. (1994). Introducción a la investigación educativa. Taller de Artes Gráficas. Maracaibo-Venezuela.

Gaceta Oficial. Ley sobre Transfusiones y Bancos de Sangre. Nº 31.356. Caracas-Venezuela.

Gallego, M. y Muñoz, L. (2000). Características socioculturales de los donantes y no donantes en Colombia. Colombia Médica: 2000:31;99-109.

García, M. y Sáenz, E. (2003). Estudio de factores socio-culturales relacionados con la donación voluntaria de sangre en las Américas. Disponible en: http://www.scielosp.org.

Hernández, R; Fernández, C y Baptista, P. (1998). Metodología de la Investigación. (2ª Edición). México: McGraw-Hill.

Hofling, Leninger y Gregg. (1997). Ayuda y comunicación. Componentes integrantes de los cuidados del cliente. Editorial Interamericana. España.

Jiménez, J. (1996). Bioestadística. Métodos descriptivos. Universidad de Los Andes, Facultad de Medicina. Mérida-Venezuela.

Leddy, S. y Peper. (1989). Bases conceptuales de la enfermera profesional. 1ª Edición (En Español). Washington: Oficina Sanitaria Panamericana.

Marriner-Tomey, A. (2001). Manual para administración de enfermería. México: Editorial Interamericana McGraw-Hill.

Mitchell, P. (1980). Relaciones interpersonales en la enfermería. Editorial McGraw-Hill. México.

Morón, L. (2000). Características que valora más el usuario de la enfermera. Hosp.. Valld. Hebron de Barcelona.

Orozco, F., García, J. (2003). El proceso de comunicación terapéutica. Editorial Interamericana. México.

Parra, F., Rivas, T. (2000). Relación terapéutica ejecutada entre los miembros del equipo de salud y los usuarios a la unidad de Cuidados Intensivos IAHULA. Escuela de Enfermería. ULA.

Pratt, C. (1999). La participación efectiva de enfermería en la atención a pacientes. Santa Cruz de Bolivia: Editorial INCA.

Ramírez, T. (1999). Cómo hacer un proyecto de investigación. Primera Edición. Editorial Panapo. Caracas-Venezuela.

Shanken y Shanken. (1976). Comunicación y relación de ayuda. Editorial Doyma. Barcelona: España.

Tamayo, M. (1995). El proceso de la investigación científica. Fundamentos de la investigación con manual de evaluación de proyectos. Segunda Edición. Editorial Lima: México.

Uzcátegui, G; Parra, Y; Guillén, M y Mercado, J. (2002). Opinión del paciente hospitalizado acerca de la relación enfermera-paciente en los servicios T4, T5 y T6. I.A.H.U.L.A. Trabajo de Grado. Escuela de Enfermería. ULA. Mérida.

Valdéz, M., Díaz, R. (2004). Aspectos socioculturales relacionados con la donación de sangre. Disponible en: http://www.bus.sld.cu

ANEXOS

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

INDICADOR	CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
Sexo	Masculino	25	86
	Femenino	2	7
	No aportó	2	7
Edad	20-49	29	100
Procedencia	Rural	8	28
	Urbana	20	69
	No aportó	1	3
Profesión	Estudiante	11	38
	Agricultor	7	24
	T.S.U	3	10
	Profesionales	1	4
	Otros	7	24

	PREGUNTAS				
ALTERNATIVAS	**1-8-10**	**3-5**	**2-6**	**11**	**13-7**
Siempre	17	16	10	7	20
Casi siempre	5	3	8	5	5
Pocas veces	4	5	7	6	2
Muy pocas veces	3	3	3	8	2
Nunca	0	2	1	3	0
TOTAL	29	29	29	29	29

Mérida, 02 de noviembre de 2005

CIUDADANA
LIC. OMAIRA RONDÓN
SUPERVISORA BANCO DE SANGRE
I.A.H.U.L.A
PRESENTE.-

Respetuosamente me dirijo a Usted en la oportunidad de solicitarle sus buenos oficios para aplicar una encuesta a los Donantes de sangre, con la finalidad de recabar información sobre la "Opinión de los donantes de sangre, acerca de la atención recibida por el personal que labora en este servicio". Estudio necesario para mi trabajo de grado y optar al título de "Especialista en Gerencia de Servicios de Salud", otorgado por la Universidad Católica Andrés Bello.

Sin más a que hacer referencia, con la seguridad de contar con su colaboración, quedo de Usted,

INVESTIGADOR

SUPERVISORA

REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD CATOLICA ANDRES BELLO
POSTGRADO DE GERENCIA EN
SERVICIOS ASISTENCIALES DE SALUD
MÉRIDA

Estimado Donante:

El cuestionario tiene como finalidad recopilar su opinión para verificar la atención recibida por el personal del Banco de Sangre del Instituto Autónomo Hospital Universitario de Los Andes del Estado Mérida.

Dicha encuesta tiene carácter confidencial y ios resultados obtenidos se utilizarán para el trabajo de investigación como estudiante, y crecimiento de nuestro servicio.

Se agradece su valiosa colaboración,

El Autor
Lic. Luís E. Márquez.

INSTRUCCIONES.

1. Este cuestionario no requiere de su identificación.
2. Lea cuidadosamente todo el cuestionario antes de responderlo.
3. Conteste de manera sincera y espontánea. Los datos suministrados serán de carácter confidencial.
4. De respuesta a todas las preguntas.
5. El cuestionario consta de dos partes. Parte "A" contiene datos personales, marque con una *"X"*.
6. La parte "B" se refiere a su opinión como donante sobre la atención recibida por el personal del Banco de Sangre. Para responder deberá seleccionar la alternativa que mejor expresa su opinión, la escala *Likert* consta de cinco (5) alternativas, donde colocará una equis (*X*) en la que sea de su consideración.
7. El instrumento consta de quince (15) preguntas con 5 alternativas de respuestas, debe seleccionar una marcando con una equis (*X*) la opción que usted espontáneamente crea más conveniente, utilizando los valores siguientes:

(5)	SIEMPRE	(S)
(4)	CASI SIEMPRE	(CS)
(3)	POCAS VECES	(PV)
(2)	MUY POCAS VECES	(MPV)
(1)	NUNCA	(N)

8. Cualquier duda que tenga al responder el cuestionario, consulte al investigador.

PARTE. "A"

1. SEXO: MASCULINO __ FEMENINO __
2. EDAD __
3. PROCEDENCIA: URBANA __ RURAL __
4. Profesión: _____

Preguntas	Siempre	Casi Siempre	Pocas veces	Muy Pocas veces	Nunca
	S (5)	CS (4)	PV (3)	MPV (2)	N (1)
¿El Personal de Banco de Sangre presta un buen servicio?					
¿Las Enfermeras Hemoterapistas no protegen su intimidad y sentimientos?					
¿Las Secretarias se interesan en resolver sus planteamientos e inquietudes?					
¿El personal de Banco de Sangre, le pide disculpas ante un error cometido?					
¿Las Enfermeras Hemoterapistas se interesan en resolver el planteamiento de sus problemas?					
¿El personal de Banco de Sangre, utiliza un ambiente privado para hablar con usted sobre la donación?					
¿Recomendaría usted, a otras personas donar sangre en este servicio?					
¿El personal se dirigió a mi persona, respetándome, sin regaños ni gritos?					
¿Las instrucciones que le dieron para donar sangre, no fueron muy claras?					
¿El personal de Banco de Sangre lo recibió con unos Buenos Días?					
¿Considera que el procedimiento para donar sangre es rápido?					
¿Al despedirse del Banco de Sangre, el personal le da las gracias por su donación?					
¿Volvería usted donar sangre en este servicio?					
¿El personal de Banco de Sangre trabaja unido-en equipo?					

Que sugerencias nos puede hacer para mejorar nuestro servicio.

_____

_____

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ CUALITATIVA

CRITERIOS	APRECIACIÓN CUALITATIVA			
	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del Instrumento.		X		
Calidad de redacción de los ítemes.		X		
Pertinencia de la variable con los indicadores.		X		
Factibilidad de Aplicación		X		

Apreciación Cualitativa:
Sugiero en varios cambiar la redacción, ya que en algunas no encagan.

Validado por: Alida O Bondon R C.I. 5200452

Profesión: Enf especialista II LUGAR DE TRABAJO Banco de Sangre.

CARGO QUE DESEMPEÑA: Supervisora FIRMA: Alida Bondon

HOSPITAL UNIVERSITARIO LOS ANDES
BANCO DE SANGRE
Mérida

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ CUALITATIVA

CRITERIOS	APRECIACIÓN CUALITATIVA			
	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del Instrumento.		X		
Calidad de redacción de los ítemes.			X	
Pertinencia de la variable con los indicadores.		X		
Factibilidad de Aplicación			X	

Apreciación Cualitativa: Sugiero realizar revisión a la redacción de los ítems.

Validado por: Elena Cuentero C.I. V-5756967

Profesión: Enf. II LUGAR DE TRABAJO I.A.H.U.L.A

CARGO QUE DESEMPEÑA: Hemoterapista FIRMA: Elsdnt.

UNIVERSIDAD CATOLICA ANDRES BELLO
Urb. Montalbán - La Vega - Apartado 29068
Teléfono: 407-42-68 y 407-42-69. Fax: 407-43-52
Post-Grado de Gerencia de Servicios de Salud

Mérida, Abril de 2006

Luis Enrique Márquez Rangel

Presente. -

Por medio de la presente me es grato comunicarle que su Proyecto de Trabajo Especial de Grado de Especialista, Titulado "**Opinión de donantes sobre atención recibida por el personal del Banco de Sangre Instituto Autónomo Hospital Universitario de los Andes. Mérida Diciembre de 2005**", ha sido aprobado sin ningún tipo de modificación, quedando así inscrito oficialmente.

En consecuencia puede Usted, desarrollar el proyecto propuesto a fin de que presente su Trabajo Especial de Grado a la brevedad posible.

Le recuerdo que para los fines de la evaluación del Trabajo especial de Grado de especialista usted deberá consignar ante esta dirección los siguientes recaudos:

a) Carta de autorización del asesor asignado; b) Solicitud suscrita por usted pidiendo se le nombre un jurado evaluador y c) dos ejemplares anillados.

De Usted Atentamente

Prof. Rafael Hahmens
Director del Postgrado de
Gerencia de Servicios Asistenciales en Salud
U.C.A.B.

UNIVERSIDAD CATOLICA ANDRES BELLO
Urb. Montalbán - La Vega - Apartado 29068
Teléfono: 407-42-68 y 407-42-69. Fax: 407-43-52
Post-Grado de Gerencia de Servicios de Salud

Mérida. 10 de Febrero de 2006

Profesor:
Rafael Nahmens
Su Despacho.-

Apreciado Prof. Nahmens:

Mucho sabria agradecerle su gentil gestión al evaluar el Trabajo Especial de Grado de Luis Enrique Márquez Rangel para optar al grado de Especialista en Gerencia de Servicios Asistenciales en Salud, Titulado "**Opinión de donantes sobre atención recibida por el personal del Banco de Sangre Instituto Autónomo Hospital Universitario de los Andes. Mérida Diciembre de 2005**"

Anexo a esta comunicación encontrará: a) El Trabajo Especial de Grado. b) Un formulario que deberá llenar a los fines de emitir los resultados de su evaluación del trabajo.

La fecha fijada para la devolución de este trabajo y de la hoja de resultados de la evaluación es el día _____ del Mes de año.

Si otro particular, por el momento y agradeciéndole en nombre del la Universidad del mío propio, su colaboración prestada en este proceso, se despide de Ud.

Atentamente,

Evaluación de Proyectos de Trabajo de Grado: Especialización, Maestría y Doctorado

Para ser llenado por la dirección del Programa

Titulo del Proyecto: **"Opinión de donantes sobre atención recibida por el personal del Banco de Sangre Instituto Autónomo Hospital Universitario de los Andes. Mérida Diciembre de 2005".**	Autor del Proyecto: **Luis Enrique Márquez Rangel.**
Postgrado **Gerencia en Servicios Asistenciales de Salud.**	Titulo Académico al que aspira el autor: **Especialista en Servicios Asistenciales de Salud.**

Instrucciones: Esta es una lista de chequeo para facilitar la expresión de la opinión de los árbitros en relación a la bondad de los proyectos de Trabajo de Grado que le son dados a evaluar. Si tiene dudas en relación al sentido de las cuestiones, en el reverso se da una breve explicación de cada rublo. Por favor, responda todas las cuestiones propuestas, marcando la casilla que mejor refleje su impresión; además, para orientar al estudiante de modo más específico hacia el mejoramiento del documento, agregue comentarios directamente en el texto.

Aspectos a evaluar ⇩	*Nivel* — *No lo indica*	*Bajo*	*Medio*	*Alto*	*No aplica*
Claridad del título					
Relación entre el *título* y el contenido					
Adecuación de la formulación del *problema/objetivo(s)*					
Congruencia del *problema/objetivo(s)* con el grado al cual opta					
Relevancia del *problema/objetivo(s)*					
Grado de relación entre el *problema/objetivos* y el marco teórico					
Consistencia entre la *hipótesis* y el problema					
Vigencia de las *referencias bibliográficas*					
Cobertura y adecuación de la *revisión bibliográfica*					
Pertinencia del *tipo de investigación* seleccionado					
Conveniencia de la *definición de variables*					
Pertinencia del *procedimiento*					
Adecuación de la *muestra*					
Propiedad del modo de *levantamiento de información*					
Procedencia de la(s) *técnicas(s)* para el *análisis de la*					
Adecuación de la *forma de presentar los resultados*					
Logro de la redacción					
Cumplimiento de los *aspectos formales* del manuscrito					
Apego a la forma de elaborar las *referencias bibliográficas*					
Conveniencia de la *estructura* del manuscrito					
Factibilidad de la realización de la investigación					

Por favor, marque una de las tres (3) alternativas

Veredicto Global: El proyecto debe ser	
	Aceptado ✓
	Devuelto por modificaciones
	Rechazado

Nombre del Evaluador	Firma	Fecha
Ramón Di Lorenzo		15-02-06

Si desea agregar algún comentario, por favor use el espacio en el reverso de esta hoja ⇒

CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN DEL ASESOR

Dr. Rafael Nahmens
Director
Postgrado de Gerencia de Servicios Asistenciales de Salud
Presente.-

Estimado Director:

Me dirijo a usted en la oportunidad de hacer de su conocimiento, mi aceptación para orientar a Luis Enrique Márquez Rangel, en el desarrollo del Trabajo Especial de Grado titulado: "**Opinión de donantes sobre atención recibida por el personal del Banco de Sangre Instituto Autónomo Hospital Universitario de los Andes. Mérida Diciembre de 2005**".

Igualmente, le informo que he leído y revisado el referido Proyecto y que cuenta con mi aprobación para ser inscrito como Trabajo Especial de Grado.

Mérida, 26 de Febrero de 2006.

Asesor (a): Ramón M. Quiroga

Firma:

C.I.: 4222470