

## ÍNDICE DE CAPÍTULOS Y SECCIONES

|   | Página |
|---|--------|
| 1. Resumen .....  | 4      |
| 2. Introducción .....                                   | 5      |
| 3. Revisión Bibliográfica .....                         | 7      |
| 3.1 Donación de sangre .....                            | 7      |
| 3.1.1 Tipos de donantes .....                           | 8      |
| 3.1.2 Reclutamiento y Fidelización .....                | 10     |
| 3.1.3 Colectas de sangre .....                          | 11     |
| 3.2 Calidad en servicios de salud .....                 | 13     |
| 3.2.1 Definición de calidad .....                       | 13     |
| 3.2.2 Calidad en servicios de sangre .....              | 14     |
| 3.3 Satisfacción usuaria .....                          | 15     |
| 3.3.1 Definición .....                                  | 15     |
| 3.3.2 Teorías de satisfacción .....                     | 16     |
| 3.3.3 Satisfacción usuaria como medida de calidad ..... | 16     |
| 4. Objetivos .....                                      | 18     |
| 4.1 Objetivo General .....                              | 18     |
| 4.1.1 Objetivos Específicos .....                       | 18     |

|   |    |
|---|----|
| 5. Materiales y Métodos .....   | 19 |
| 5.1 Población en estudio .....  | 19 |
| 5.2 Muestra en estudio .....  | 19 |
| 5.3 Diseño de investigación .....   | 19 |
| 5.4 Instrumento de análisis .....   | 20 |
| 5.5 Análisis de resultados .....  | 23 |
| 6. Resultados .....   | 25 |
| 6.1 Análisis de los datos sociodemográficos de los encuestados.....   | 25 |
| 6.2 Análisis de las diferentes dimensiones presentadas en la encuesta de opinión de la calidad de la atención ..... | 26 |
| 7. Discusión .....  | 33 |
| 8. Conclusión .....   | 40 |
| 9. Bibliografía .....   | 41 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|  | Página |
|--|--------|
| Tabla 1. Codificación de escala de respuestas de la atención recibida.....   | 24     |
| Tabla 2. Categorías establecidas para respuestas de pregunta abierta.....  | 24     |
| Tabla 3. Porcentaje de frecuencia según sexo, edad y nivel de escolaridad.....   | 25     |
| Tabla 4. Evaluación del grado de satisfacción usuaria correspondiente a la calidad de la atención. Dimensión: accesibilidad.....           | 26     |
| Tabla 5. Evaluación del grado de satisfacción usuaria correspondiente a la calidad de la atención. Dimensión: confort/entorno.....         | 27     |
| Tabla 6. Evaluación del grado de satisfacción usuaria correspondiente a la calidad de la atención. Dimensión: información.....             | 28     |
| Tabla 7. Evaluación del grado de satisfacción usuaria correspondiente a la calidad de la atención. Dimensión: trato personal.....          | 29     |
| Tabla 8. Evaluación del grado de satisfacción usuaria correspondiente a la calidad de la atención. Dimensión: competencia profesional..... | 30     |
| Tabla 9. Evaluación del grado de satisfacción usuaria correspondiente a la calidad de la atención. Dimensión: soporte sicosocial.....      | 31     |
| Tabla 10. Promedio de la calificación general de la atención en colectas móviles de sangre realizadas por CDSM en el año 2013.....         | 31     |
| Tabla 11. Evaluación de pregunta abierta según categorías.....   | 32     |