

ENCUESTA PERSONAL CENTROS/SERVICIOS DE TRANSFUSIÓN

La Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, en colaboración con la Sociedad Española de Transfusión Sanguínea y Terapia Celular (SETS), está realizando una investigación sobre la donación de sangre en España, en la que participa su Centro de Transfusión de Sangre. Este proyecto ha sido financiado por el Ministerio de Economía y Competitividad del Gobierno de España. Le agradeceríamos que dedicase unos minutos de su tiempo a cumplimentar una breve encuesta. La información que nos facilite será tratada globalmente para los fines de la investigación, garantizándole su total anonimato.

Recuerde que puede guardar y continuar el cuestionario más tarde. Para ello, no olvide apuntar el código que el sistema generará automáticamente cuando pulse el botón "Guardar y continuar más tarde".

Se recomienda usar un navegador distinto a Internet Explorer, ya que podría verse afectada la funcionalidad de la plataforma.

¡MUCHAS GRACIAS DE ANTEMANO POR SU PARTICIPACIÓN!

1. A continuación, se recoge una serie de afirmaciones relativas al centro/servicio de transfusión al que pertenece para que indique su grado de acuerdo con cada una de ellas en una escala de 1 a 7, sabiendo que 1 significa "Totalmente en desacuerdo" y 7 "Totalmente de acuerdo. Por favor, al responder, tenga en cuenta que no se pide que evalúe lo que su centro/servicio debería hacer, sino lo que realmente hace en la actualidad. Se ha incluido también como respuesta "No Sabe (NS)" como opción para aquellos encuestados que no tienen información para responder.

En mi centro/servicio de transfusión...

Creemos que los donantes de sangre son el recurso más importante de todos	1	2	3	4	5	6	7	NS
Un objetivo prioritario es mantener a los donantes de sangre satisfechos	1	2	3	4	5	6	7	NS
Existe una comunicación regular con los donantes (carta, SMS, MMS, call center, emailing, etc.)	1	2	3	4	5	6	7	NS
Desarrollamos un programa de fidelización de donantes de sangre todos los años	1	2	3	4	5	6	7	NS
Tenemos la convicción de que cuesta menos retener a un donante que captar a uno nuevo	1	2	3	4	5	6	7	NS
Dedicamos bastantes recursos a recuperar a los donantes inactivos o en retirada	1	2	3	4	5	6	7	NS
Todos los años actualizamos la información de la evolución de las donaciones, así como el número de donantes y sus perfiles, de forma detallada	1	2	3	4	5	6	7	NS
Todos los años analizamos con cierta regularidad indicadores de fidelidad de los donantes (perdidos, recuperados, nuevos, retirados, etc.)	1	2	3	4	5	6	7	NS
Todos los años encuestamos con cierta regularidad a los donantes actuales para evaluar la calidad de nuestros servicios y su satisfacción	1	2	3	4	5	6	7	NS
Todos los años encuestamos con cierta regularidad a los donantes inactivos para conocer los factores por los que han dejado de donar sangre	1	2	3	4	5	6	7	NS
Cada cierto tiempo (no más de cinco años) encuestamos con cierta regularidad a los no donantes para conocer los factores por los que no donan sangre	1	2	3	4	5	6	7	NS
Todos los años se realizan con cierta regularidad reuniones con el personal vinculado con la extracción de sangre para recabar información sobre los donantes	1	2	3	4	5	6	7	NS
Todos los años se realizan con cierta regularidad reuniones entre las diferentes áreas o departamentos para analizar la información sobre los donantes	1	2	3	4	5	6	7	NS
Tenemos una relación fluida con centros/servicios de transfusión de otras comunidades autónomas para intercambiar información y experiencias	1	2	3	4	5	6	7	NS
A menudo recogemos y analizamos información sobre las acciones que realizan otros centros/servicios de transfusión de otras comunidades autónomas	1	2	3	4	5	6	7	NS
Las personas encargadas de las actividades de marketing (o equivalentes) comparten y discuten en reuniones periódicas la información recabada sobre los donantes con otras áreas o departamentos	1	2	3	4	5	6	7	NS
La información sobre los donantes es accesible al personal que necesite usarla respetando la LOPD	1	2	3	4	5	6	7	NS
Cuando sucede algún problema importante con uno de nuestros donantes, se informa a los departamentos/áreas en un corto periodo de tiempo	1	2	3	4	5	6	7	NS
La información relativa a los donantes (calidad percibida, satisfacción, fidelidad, quejas, etc.) se comunica de forma regular a todos los niveles	1	2	3	4	5	6	7	NS
El personal que desarrolla las funciones de marketing (o equivalentes) ejerce de motor de la donación	1	2	3	4	5	6	7	NS
Nuestro personal comparte y debate cualquier nueva información de utilidad sobre los centros/servicios de transfusión de sangre de otras comunidades autónomas	1	2	3	4	5	6	7	NS
Usamos la información recabada de los donantes para realizar acciones que mejoren nuestros resultados	1	2	3	4	5	6	7	NS
Se responde rápidamente a las consultas y sugerencias planteadas por los donantes por teléfono, redes sociales, página web, etc.	1	2	3	4	5	6	7	NS
Los empleados siempre están dispuestos a atender a los donantes	1	2	3	4	5	6	7	NS
Estudiamos anualmente los diferentes perfiles de donantes para diseñar planes de actuación adaptados a cada uno de ellos	1	2	3	4	5	6	7	NS
Animamos a los donantes a aportar sugerencias que mejoren el servicio	1	2	3	4	5	6	7	NS
Intentamos resolver las quejas y reclamaciones de los donantes pensando en la forma en la que queden más satisfechos	1	2	3	4	5	6	7	NS
Desarrollamos un plan anual de marketing con criterios profesionales	1	2	3	4	5	6	7	NS

Quando los donantes demandan una mejora en el servicio, todas las áreas o departamentos implicados se esfuerzan por hacerla	1	2	3	4	5	6	7	NS
Seleccionamos cuidadosamente al personal que interactúa con los donantes para garantizar la calidad profesional y humana del servicio	1	2	3	4	5	6	7	NS
Formamos continuamente a nuestro personal para que dé un servicio de calidad a los donantes	1	2	3	4	5	6	7	NS
Utilizamos incentivos simbólicos para premiar la fidelización de la donación (reconocimiento social, diplomas, regalos simbólicos, etc.)	1	2	3	4	5	6	7	NS
Evaluamos la eficacia de los planes o programas de captación y retención de donantes	1	2	3	4	5	6	7	NS
Dedicamos bastantes recursos para desarrollar programas informáticos destinados a planificar, gestionar y controlar las colectas de sangre	1	2	3	4	5	6	7	NS
Dedicamos bastantes recursos para desarrollar un programa informático destinado a gestionar la relación con los donantes (<i>Customer Relationship Management</i>)	1	2	3	4	5	6	7	NS
A menudo realizamos actividades conjuntamente con centros/servicios de transfusión de sangre de otras comunidades autónomas con el objetivo de mejorar la captación y fidelización del donante	1	2	3	4	5	6	7	NS
El personal de las diferentes áreas o departamentos interactúa con frecuencia con el objetivo de mejorar la captación y fidelización del donante	1	2	3	4	5	6	7	NS
Las actividades de las diferentes áreas o departamentos están bien coordinadas para ofrecer un servicio satisfactorio a los donantes	1	2	3	4	5	6	7	NS
Los miembros de todas las áreas o departamentos contribuyen a satisfacer al donante	1	2	3	4	5	6	7	NS
Todas las áreas o departamentos son importantes para conseguir buenos resultados para incrementar la donación de sangre	1	2	3	4	5	6	7	NS
Todas las áreas o departamentos se implican en la planificación y las estrategias para incrementar la donación de sangre en nuestra organización	1	2	3	4	5	6	7	NS

2. Por favor, valore su relación con el centro/servicio al que pertenece, indicando su grado de acuerdo con estas afirmaciones a través de una escala de 1 a 7, donde 1 significa "Totalmente en desacuerdo" y 7 "Totalmente de acuerdo".

Me gustaría permanecer en este centro/servicio durante toda mi carrera profesional	1	2	3	4	5	6	7
Disfruto hablando de mi centro/servicio con gente de fuera	1	2	3	4	5	6	7
Tengo un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi centro/servicio	1	2	3	4	5	6	7
Me siento orgulloso/a de trabajar en este centro/servicio	1	2	3	4	5	6	7
Me preocupa el futuro de mi centro/servicio	1	2	3	4	5	6	7
Estaría dispuesto a hacer un sacrificio personal si fuera importante para este centro/servicio	1	2	3	4	5	6	7
A menudo voy más allá del deber para garantizar el bienestar de este centro/servicio	1	2	3	4	5	6	7
A menudo me ofrezco voluntario para hacer tareas que no son formalmente parte de mi trabajo	1	2	3	4	5	6	7
Cuando alguien critica mi centro/servicio, me lo tomo como algo personal	1	2	3	4	5	6	7
Me interesa mucho lo que los demás piensan sobre mi centro/servicio	1	2	3	4	5	6	7
Cuando hablo sobre mi centro/servicio, normalmente digo "nosotros" en lugar de "ellos"	1	2	3	4	5	6	7
Los éxitos de mi centro/servicio los considero como míos	1	2	3	4	5	6	7
Si alguna noticia en los medios de comunicación criticara mi centro/servicio, me sentiría avergonzado	1	2	3	4	5	6	7
Formar parte de mi centro/servicio es una parte importante de mi persona	1	2	3	4	5	6	7

3. En general, y utilizando una escala de 1 a 7, donde 1 significa "Totalmente insatisfecho" y 7 "Totalmente satisfecho", ¿cuál es su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados con su trabajo?

El volumen de trabajo burocrático (papeleo, llamadas, etc.)	1	2	3	4	5	6	7
Las relaciones con los compañeros con los que trabajo habitualmente	1	2	3	4	5	6	7
Las relaciones con mis superiores o supervisores	1	2	3	4	5	6	7
El salario	1	2	3	4	5	6	7
Mis posibilidades de promoción profesional	1	2	3	4	5	6	7

4. En general, y utilizando una escala de 1 a 7, donde 1 significa "Totalmente en desacuerdo" y 7 "Totalmente de acuerdo", ¿cuál es su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones relacionadas con su trabajo?

Mi trabajo es interesante	1	2	3	4	5	6	7
Me siento realizado/a en mi trabajo	1	2	3	4	5	6	7
Mi trabajo exige responsabilidad	1	2	3	4	5	6	7
En mi trabajo utilizo mis conocimientos y capacidades	1	2	3	4	5	6	7
En general, estoy satisfecho con mi trabajo	1	2	3	4	5	6	7

5. Por favor, valore la relación que mantiene con el equipo con el que trabaja habitualmente, utilizando una escala de 1 a 7, donde 1 significa "Totalmente en desacuerdo" y 7 "Totalmente de acuerdo".

En relación al equipo con el que habitualmente trabajo:

Compartimos libremente nuestras ideas, sensaciones y expectativas	1	2	3	4	5	6	7
Hablamos libremente de las dificultades que encontramos en nuestro trabajo y sabemos que nuestros compañeros estarán dispuestos a escucharnos	1	2	3	4	5	6	7
Experimentaríamos una sensación de pérdida si alguno de nosotros fuera trasladado a otra área y no pudiéramos seguir trabajando juntos	1	2	3	4	5	6	7
Si yo compartiera mis problemas con ellos, responderían de forma constructiva y comprensiva	1	2	3	4	5	6	7
Tenemos una vinculación emocional en nuestra relación laboral	1	2	3	4	5	6	7

Desarrollamos nuestro trabajo con profesionalidad y dedicación	1	2	3	4	5	6	7
Teniendo en cuenta la trayectoria del equipo, no hay razón para dudar de su capacidad y preparación para desarrollar sus funciones	1	2	3	4	5	6	7
Confío en que ninguno de ellos va a dificultar mi trabajo porque realizará el suyo de una forma apropiada	1	2	3	4	5	6	7
Incluso aquellas personas que no mantienen una relación directa con nosotros, confían y nos respetan como compañeros	1	2	3	4	5	6	7
Otros compañeros con los que interactuamos confían en nosotros	1	2	3	4	5	6	7
Si nos conocieran mejor, controlarían más de cerca nuestro desempeño	1	2	3	4	5	6	7

6. Por favor, valore cómo es el grado de conectividad existente entre las áreas o departamentos de su centro/servicio, utilizando una escala de 1 a 7, donde 1 significa "Totalmente en desacuerdo" y 7 "Totalmente de acuerdo". Se ha incluido también como respuesta "No Sabe (NS)" como opción para aquellos encuestados que no tienen información para responder.

En este centro/servicio...

Es fácil hablar con quién sea necesario independientemente de su nivel o posición	1	2	3	4	5	6	7	NS
Existe una comunicación informal entre los miembros de diferentes áreas o departamentos	1	2	3	4	5	6	7	NS
Los miembros de las diferentes áreas o departamentos se sienten cómodos acudiendo a otros cuando lo necesitan	1	2	3	4	5	6	7	NS
Los miembros de cualquier área o departamento son accesibles al resto del personal	1	2	3	4	5	6	7	NS
Los asuntos relacionados con el trabajo sólo deben discutirse con los superiores o subordinados	1	2	3	4	5	6	7	NS

7. Por favor, valore cómo es la relación existente entre las áreas o departamentos de su centro/servicio, utilizando una escala de 1 a 7, donde 1 significa "Totalmente en desacuerdo" y 7 "Totalmente de acuerdo". Se ha incluido también como respuesta "No Sabe (NS)" como opción para aquellos encuestados que no tienen información para responder.

En cuanto a la relación entre las áreas o departamentos:

Las relaciones suelen ser tensas	1	2	3	4	5	6	7	NS
Es frecuente que existan enfados entre sus miembros	1	2	3	4	5	6	7	NS
Los desacuerdos entre sus miembros se deben a cuestiones emocionales	1	2	3	4	5	6	7	NS
Existe desacuerdo entre las ideas y opiniones sobre el trabajo	1	2	3	4	5	6	7	NS
Existe desacuerdo en cómo se realizan las tareas	1	2	3	4	5	6	7	NS
Existe desacuerdo relacionado con la distribución de tareas y responsabilidades	1	2	3	4	5	6	7	NS
Existe desacuerdo sobre la asignación de recursos	1	2	3	4	5	6	7	NS

8. Por favor, valore la actitud de su centro/servicio hacia la innovación (tecnológicas, organizativas, en marketing, etc.) utilizando una escala de 1 a 7, donde 1 significa "Totalmente en desacuerdo" y 7 "Totalmente de acuerdo". Se ha incluido también como respuesta "No Sabe (NS)" como opción para aquellos encuestados que no tienen información para responder.

La dirección busca activamente ideas innovadoras	1	2	3	4	5	6	7	NS
Incorporamos innovaciones rápida y fácilmente para mejorar nuestros resultados	1	2	3	4	5	6	7	NS
Las innovaciones técnicas se aceptan rápida y fácilmente	1	2	3	4	5	6	7	NS
Se anima al personal a proponer nuevas ideas	1	2	3	4	5	6	7	NS
La innovación se percibe como arriesgada y se resiste a ella	1	2	3	4	5	6	7	NS

9. A continuación, se recoge una serie de afirmaciones relativas a los recursos y al personal de su centro/servicio para que indique su grado de acuerdo con cada una de ellas en una escala de 1 a 7, sabiendo que el 1 significa "Totalmente en desacuerdo" y el 7, "Totalmente de acuerdo". Se ha incluido también como respuesta "No Sabe (NS)" como opción para aquellos encuestados que no tienen información para responder.

Disponemos de los recursos necesarios para lograr el autoabastecimiento de sangre	1	2	3	4	5	6	7	NS
Disponemos de los recursos necesarios para la promoción de la donación de sangre	1	2	3	4	5	6	7	NS
Contamos con las herramientas suficientes para poder fidelizar adecuadamente	1	2	3	4	5	6	7	NS
En general, el personal de este centro/servicio está altamente capacitado para su trabajo	1	2	3	4	5	6	7	NS
En general, el personal de este centro/servicio tiene la experiencia necesaria para realizar su trabajo con éxito	1	2	3	4	5	6	7	NS

10. Valore el grado de participación del personal en su centro/servicio, utilizando una escala de 1 a 7, donde 1 significa "Totalmente en desacuerdo" y 7 "Totalmente de acuerdo".

Todos los miembros de este centro/servicio...

Tenemos la oportunidad de opinar sobre cómo mejorar su funcionamiento	1	2	3	4	5	6	7
Tenemos la oportunidad de opinar sobre asuntos objeto de discusión	1	2	3	4	5	6	7
Tenemos la oportunidad de participar y proponer ideas	1	2	3	4	5	6	7
Tenemos la oportunidad de participar activamente en la toma de decisiones	1	2	3	4	5	6	7

DATOS DE CLASIFICACIÓN

11. Sexo

- Hombre
- Mujer
-

12. Edad

- De 18 a 25 años
- De 26 a 35 años
- De 36 a 45 años
- De 46 a 55 años
- Más de 55 años

13. Nivel de estudios finalizados

- Sin estudios
- Primarios (Primaria, EGB, FP1/CFGM)
- Secundarios (Bachillerato, BUP o FP2/CFGS)
- Universitarios: médico hematólogo
- Universitarios: otras titulaciones

14. ¿A qué comunidad autónoma pertenece el centro/servicio en el que trabaja actualmente?

- | | | | |
|---|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> Andalucía | <input type="checkbox"/> Castilla y León | <input type="checkbox"/> Galicia | <input type="checkbox"/> País Vasco |
| <input type="checkbox"/> Aragón | <input type="checkbox"/> Cataluña | <input type="checkbox"/> Islas Baleares | <input type="checkbox"/> Región de Murcia |
| <input type="checkbox"/> Asturias | <input type="checkbox"/> Comunidad de Madrid | <input type="checkbox"/> Islas Canarias | |
| <input type="checkbox"/> Cantabria | <input type="checkbox"/> Comunidad Valenciana | <input type="checkbox"/> La Rioja | |
| <input type="checkbox"/> Castilla-La Mancha | <input type="checkbox"/> Extremadura | <input type="checkbox"/> Navarra | |

Escriba a continuación, si procede, la provincia a la que pertenece el centro/servicio en el que trabaja actualmente. En el caso de Baleares y Canarias, escriba la isla: _____

15. ¿Trabaja en un centro de transfusión de sangre o en un servicio de transfusión? Si el servicio de transfusión está integrado dentro del centro, por favor, marque la primera opción.

- Centro de transfusión
- Servicio de transfusión

16. Antigüedad en su centro/servicio actual: _____ años

17. ¿Qué relación laboral mantiene con su centro/servicio?

- Funcionario/a
- Personal estatutario fijo
- Personal estatutario temporal
- Contrato laboral indefinido
- Contrato laboral temporal

18. ¿Cuál es su puesto en el centro/servicio en el que trabaja actualmente?

- Presidente/a
- Gerente, Director/a general o Administrador/a general
- Director de área, departamento o unidad
- Jefe de servicio o responsable de sección
- Médico vinculado a la extracción de sangre → *Pasar a la pregunta 20*
- Enfermera/o vinculado a la extracción de sangre → *Pasar a la pregunta P20*
- Promotor/a de donación de sangre → *Pasar a pregunta 20*
- Otro (especificar: _____) → *Fin de encuesta*

19. ¿Cuántos años lleva en este cargo?: _____ años → *Fin de encuesta*

20. Habitualmente, ¿dónde realiza el trabajo de extracción?

- Centro de transfusión
- Hospital o clínica
- Unidad móvil