



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Proceso de selección y trato al usuario donante de sangre en
el Hospital María Auxiliadora, 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión de servicios de la salud**

AUTOR:

Br. Javier Quispe Asto

ASESOR:

Dr. Jacinto Joaquín Vertiz Osoreo

SECCIÓN:

Ciencias médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de los servicios de salud

PERÚ - 2017

Página del jurado

Dra. Juana Yris Díaz Mujica
Presidente

Mg. Danilo Sánchez Coronel
Secretario

Dr. Joaquín Vértiz Osores
Vocal

Dedicatoria

A mis padres con mucho amor, a toda mi familia y a Dios todo poderoso porque con el todo es posible en la vida.

A mis amigos, compañeros de aula con ellos que pase tiempo para lograr este objetivo, quienes con su apoyo hacen que mis días se han fructíferos tanto en el trabajo, estudios y en esta hermosa vida.

Agradecimiento

Agradecer a Dios a la universidad César Vallejo, a mi profesora Dra. Jessica Palacios Garay a mi asesor Dr. Joaquín Vertiz Osoreo y compañeros de clase con los que compartí esta hermosa experiencia y a los maestristas que estuvieron involucrados en el desarrollo de este hermoso trabajo, para ustedes y mi familia va el agradecimiento por su apoyo incondicional y que el Dios bendiga sus vidas y su hogar en todo momento gracias.

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO ACADÉMICO N° 00011-2016-UCV-VA

Lima, 31 de marzo de 2016

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Javier Quispe Asto, estudiante de la Escuela profesional de Posgrado, de la Universidad César Vallejo, sede/filial Lima Norte Los Olivos; declaro que el trabajo académico titulado “Proceso de selección y trato al usuario donante de sangre en el Hospital de Apoyo María Auxiliadora, 2017”, presentado en 128 folios para la obtención del grado académico profesional de Magíster en Gestión de servicios de salud es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo estipulado por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Lima, 27 de Abril del 2017

.....
Br. Javier Quispe Asto

CAMPUS LIMA NORTE

Av. Alfredo Mendiola.

Tel.: (01) 202 4342. Anex.: 2000.

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Habiéndose dado el cumplimiento a todas las normas del reglamento sobre la elaboración y sustentación de tesis de la Facultad de Educación, sección de posgrado de la Universidad “Cesar Vallejo”, para elaborar la tesis de Maestría en Gestión de los servicios de la salud, presento el trabajo de investigación titulado: Proceso de selección y trato al usuario donante de sangre en el Hospital María Auxiliadora 2017. En esta investigación se muestran los descubrimientos del trabajo, la cual tuvo como finalidad determinar la relación que existe entre el proceso de selección y trato al usuario donante de sangre en el Hospital María Auxiliadora, con una población de 161 usuarios donantes de sangre que acuden al Hospital María Auxiliadora, con dos instrumentos de medición, uno sobre proceso de selección y la otra sobre el trato al usuario donante de sangre, ambos validados por expertos en investigación.

La investigación está compuesta por seis capítulos: en el primer capítulo de la introducción se hace una descripción del problema de la presente investigación, así mismo se plantea las justificaciones, los antecedentes, los objetivos e hipótesis que proporcionan los primeros atisbos y conocimientos del tema, remarcando sobre todo con el marco teórico; en el segundo capítulo es presentado todos los componentes metodológicos; en el tercer capítulo se presenta los resultados obtenidos; en el cuarto capítulo se presenta la discusión del tema; luego en el quinto capítulo se expone todas las conclusiones y ya en el último capítulo se adjunta las referencias bibliográficas y demás apéndices.

Muy estimados y queridos señores miembros del jurado espero que este trabajo de investigación sea evaluado y merezca su aprobación.

El autor

Índice

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Antecedentes	14
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	21
1.3. Justificación	38
1.4. Problema	39
1.5. Hipótesis	41
1.6. Objetivos	42
II. MARCO METODOLÓGICO	43
2.1. Variables	44
2.2. Operacionalización de variables	45
2.3. Metodología	46
2.4. Tipos de estudio	47
2.5. Diseño	47
2.6. Población, muestra y muestreo	48
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	50
2.8. Métodos de análisis de datos	55
2.9. Consideraciones éticas	56
III. RESULTADOS	57
IV. DISCUSIÓN	69
V. CONCLUSIONES	73
VI. RECOMENDACIONES	75
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	77
ANEXOS	82

Índice de tablas

		Página
Tabla 1	Matriz de operacionalización de variable procesos de selección del donante de sangre	45
Tabla 2	Matriz de operacionalización de variable trato al usuario donante de sangre	46
Tabla 3	Distribución de la población	48
Tabla 4	Muestra del estudio	50
Tabla 5	Escalas y baremos de la variable procesos de selección del donante de sangre	52
Tabla 6	Validez de contenido de procesos de selección del donante de sangre por juicio de expertos	52
Tabla 7	Confiabilidad de la variable 1: Proceso de selección del donante de sangre	53
Tabla 8	Escalas y baremos de la variable trato al usuario donante de sangre	54
Tabla 9	Validez del cuestionario trato al usuario donante de sangre por juicio de expertos	54
Tabla 10	Confiabilidad de la variable 2: Trato al usuario donante de sangre	55
Tabla 11	Niveles de la variable procesos de selección del donante de sangre	58
Tabla 12	Niveles de la dimensión información al donante	59
Tabla 13	Niveles de la dimensión evaluación física	60
Tabla 14	Niveles de la dimensión trato al usuario donante de sangre	61
Tabla 15	Niveles de la dimensión humana	62
Tabla 16	Niveles de la dimensión técnico científica	63
Tabla 17	Niveles de la dimensión entorno	64
Tabla 18	Correlación entre el proceso de selección y trato al usuario donante de sangre	65
Tabla 19	Correlación entre el proceso de selección y el trato en la dimensión humana del usuario donante de sangre	66
	Correlación entre el proceso de selección y el trato en la	

Tabla 20	dimensión técnica científica del usuario donante de sangre	67
Tabla 21	Correlación entre el proceso de selección y el trato en la dimensión entorno del usuario donante de sangre	68

Índice de figuras

		Página
Figura 1	Niveles de la variable procesos de selección del donante de sangre	58
Figura 2	Niveles de la dimensión información al donante	59
Figura 3	Niveles de la dimensión evaluación física	60
Figura 4	Niveles de la dimensión trato al usuario donante de sangre	61
Figura 5	Niveles de la dimensión humana	62
Figura 6	Niveles de la dimensión técnico científica	63
Figura 7	Niveles de la dimensión entorno	64

Resumen

Se realizó la investigación titulada “Proceso de selección y trato al usuario donante de sangre en el Hospital María Auxiliadora, 2017”

El objetivo de la investigación estuvo dirigido a determinar la relación entre el proceso de selección y trato al usuario donante de sangre en el Hospital María Auxiliadora, 2017. La investigación es de tipo básica, el nivel fue descriptivo correlacional y el diseño utilizado fue no experimental, de corte transversal. La población fue de 275 usuarios de banco de sangre, el muestreo fue probabilístico y la muestra fue de 161 usuarios del banco de sangre.

La técnica utilizada para medir las variables del estudio en esta investigación fue la encuesta, que consistió en recopilar toda la información en la muestra de estudio. Los instrumentos fueron los cuestionarios de las variables el proceso de selección y trato al usuario donante de sangre; se realizó la confiabilidad de Alpha de Cronbach para ambas variables. El procesamiento de datos se realizó con el software SPSS (versión 23).

Realizado el análisis descriptivo y se presentan los resultados para contrastar la hipótesis general y se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.774** lo que se interpreta al 99.99%** que la correlación es significativa al nivel 0,01, interpretándose como alta relación positiva entre las variables, con una $p = 0.00$ ($p < 0.05$); por lo que se rechaza la hipótesis nula.

Palabras claves: el proceso de selección, trato al usuario, donante de sangre.

Abstract

This paper was conducted entitled "Process of selection and treatment to the donor blood donor at Hospital María Auxiliadora, 2017"

The objective of the research was to determine the relationship between the process of selection and treatment to the donor blood donor at Hospital María Auxiliadora, 2017. The research is of a basic type, the level was descriptive correlational and the design used was non-experimental, Cross-sectional. The population was 275 users of blood bank, sampling was probabilistic and the sample was 161 users of the blood bank.

The technique used to measure the study variables in this research was the survey, which consisted of collecting all the information in the study sample. The instruments were the questionnaires of the variables the process of selection and treatment to the donor blood donor; The reliability of Cronbach's Alpha was performed for both variables. Data processing was performed using SPSS software (version 23).

The descriptive analysis was performed and the results were presented to contrast the general hypothesis and a correlation coefficient of Spearman's Rho = 0.774 ** was obtained, which is interpreted to be 99.99% ** that the correlation is significant at the 0.01 level, being interpreted As a high positive relation between the variables, with a $p = 0.00$ ($p < 0.05$); So the null hypothesis is rejected.

Key words: the process of selection, treatment to the user, blood donor.

I. Introducción

1.1 Antecedentes

Antecedentes internacionales

Contreras y Treio (2016) en su investigación titulada *Análisis de los Procesos Banco de Sangre CMN "La Raza"*, tuvieron como objetivo identificar aquellos procesos dentro del flujo de operaciones del Banco que puedan ser mejorados con la aplicación de las herramientas y conocimientos adquiridos durante la carrera de Ingeniería Industrial. Se concluyó: La sangre es un tejido humano que constituye un recurso vital y escaso para la red de hospitales en México y en el mundo, se tiene gran dificultad para adecuar la oferta a la demanda y el eficiente abastecimiento de componentes sanguíneos en México depende en gran medida de la contribución de donantes voluntarios. Las nuevas medidas preventivas encaminadas a proteger a los receptores han aumentado la dificultad de mantener un abastecimiento suficiente de sangre. El IMSS promueve la donación como una contribución esencial al sistema sanitario, de modo que los Bancos de sangre como el de CMN La RAZA están obligados a demostrar a los donantes de sangre que cada donación es utilizada cuidadosa, racional y eficazmente bajo un control riguroso dentro de sus procesos de donación. Los pacientes necesitan tener la certeza de que la sangre es segura, está siempre disponible y se usa sólo cuando es necesario.

Pedraza (2014) en su investigación titulada *Calidad en la atención al donante de sangre y su impacto en la captación de unidades*, tuvo como muestra a una población de 10 % de los donantes potenciales de sangre total en un Banco de Sangre de Bogotá D.C, que realizaron su aporte entre los meses de Julio a Octubre de 2013. La investigación fue de tipo descriptiva. Se concluyó: Por lo general el banco de sangre se enfoca en la estrategia de promocionar las donaciones, sin embargo se deja de lado las percepciones del donante ante los procedimientos. Se evidenció que el donante que por algún motivo no terminaron los procedimientos de donación con satisfacción son aquellos que nunca volverían a donar, además de personas que nunca han donado, pero lo que escuchan es motivo suficiente para no hacerlo. La deficiencia en las atenciones del donante finalmente lleva a que se nieguen volver a donar y por consecuencia las captaciones de unidad se verán afectadas de forma negativa. Un punto crítico

fue las inconformidades del donante con los refrigerios recibidos, el cual se convertirá para los miembros del Banco de Sangre en unas oportunidades de mejora que incluyen de igual forma el fortalecimiento en los personales asistenciales la competencia, para poder dar un servicio correcto, las atenciones con mejor calidad y la generación de habitualidad y el voluntariado en el donante. Es de cuestión fundamental el establecimiento los usos de la herramienta como la encuesta con el objetivo de saber las percepciones del donante, su necesidad y opinión con respecto al banco de sangre, debido a que estas retroalimentaciones con los donantes, se convierten en los comienzos de las organizaciones dirigidos hacia las mejoras continuas y los fortalecimientos del proceso. Las estrategias deben tornarse hacia el refrigerio, las resoluciones de duda e inquietud que siempre aun cuando el no preguntar, las disposiciones de baño cercano a la jornada y mantener a través de los tiempos la fortaleza detectada siempre en búsqueda de las mejoras continuas.

Lo que logra Pedraza con su investigación presentada es poner en evidencia el nivel de satisfacción de los donadores ante los diversos procedimientos que implican la donación de sangre y como los bancos olvidan el aspecto de calidad en el trato con el donante y se centran más en buscar formar de convencer al ciudadano en realizar el acto de donar. Esto ocasiona que la satisfacción del donante decrezca y ocasiona que estos probablemente nunca vuelvan a donar, no solo eso puede causar que personas que nunca han donado opten por no hacerlo en sus vidas debido a lo que escuchan, comentan y rumorean, ya que las opiniones personales son de mayor impacto. Esto reducirá el incremento de unidades de sangre y afectara con los objetivos de los bancos de sangre. Lo que se propone es mejorar la dirección de las estrategias de atención encaminándolas en sentido de que sentir que el donante perciba que su tiempo no se está perdiendo, que durante ese tiempo que pasa en el banco de sangre se le está tratando bien, de igual forma mejorar los refrigerios que se le ofrecen con productos de calidad y mejorar la calidad de los refrigerios presentados, también resolver dudas e inquietudes de forma rápida y aún más importante, eficiente, ya que al dejar una interrogante en las mentes de los donantes es negativo y podrían arruinar la experiencia en su estadía en el banco de sangre, estas dudas deben ser respondidas de forma satisfactoria aún antes

de que el donante las realice, es más de esta forma aún más eficiente; la limpieza y disposición de los baños durante la jornada y el proceso de donación debe ser siempre perene, para contribuir con la satisfacción de los donantes, esto es de igual forma fundamental, ya que el incumplimiento de las necesidades básicas del donante de igual forma puede afectar su percepción sobre el acto caritativo de donar sangre y llevarse una impresión negativa y para finalizar se tiene que mantener a lo largo de la estadía del donante en el banco de sangre que se mantenga la calidad y las fortalezas mostradas con el objetivo de que los donantes observen que se buscan las mejoras continuas dentro de los establecimientos, de esta forma y siguiendo los pasos mencionados, los donantes quedaran sumamente satisfechos.

Rivera (2011) investigó: “*Propuestas de mejoras de las satisfacciones del donador de Banco de Sangre de Turrialba en los tercer cuatrimestres del 2010*”; el objetivo fue la realización de unas propuestas de mejoras satisfacciones del donador con el Banco de Sangre de Turrialba durante los segundos cuatro meses del 2010. Fueron de carácter exploratorios, transversales, las poblaciones estuvieron conformadas donadores que se atendieron en el Banco de Sangre del Hospital William Allen, durante los últimos cuatro meses del año 2010. Los resultados arrojaron: el reflejo que las grandes mayorías de donadores consideraban que las ventilaciones e iluminaciones de los inmuebles son positivas, esto se debe a que se cumplen con los requerimientos de la diferente normativa, unos porcentajes considerables de donadores se sienten poco satisfechos por el espacio limitado, se refleja también con el comentario, que escriben algunos donadores. En esa zona no existe asiento cómodo, ni una condición agradable como la que se observa en las salas de espera del Bancos de Sangre, con el inconveniente para el mismo cliente y la consecuencia que esto tienen para las percepciones del donador sobre los servicios; También por los calibres de las agujas, el donantes perciben temor, en específico los que se atienden por primera vez. Es por ello que la persona que realizan las punciones, es el sangrador más capacitado, escogido por su facilidad en los sangrados, observadas al tomar muestra de sangres para los Laboratorios. Estos aspectos técnicos son unos de los mejores calificados por los donadores, debido a la anterior razón; las claridades de las informaciones de cómo se debe presentar los

días de donaciones, es decir, consumir desayuno bajo en grasa, presentarse con una identificación, tener en regla el requisito mínimo como peso y edad, y utilizar prendas que reflejen decoro, entre otros; fueron las características de mejor evaluación por los usuarios, estos se debe a que se reparten a cada persona que preguntan con antelaciones sobre cómo la donación, unas listas con las informaciones anteriores. Los tiempos para servir los desayunos, dependen de los Servicios de Nutrición del Hospital, de los Microbiólogos y del Técnico de Laboratorio. Los técnicos se encargan de preparar el café para el donador, como sus primeras funciones en las mañanas. Los aspectos peor evaluados de todas las encuestas son los tiempos de duración de la donación.

La investigación de Rivera es fundamental para esta tesis, ya que esta demuestra diversos aspectos sobre la comodidad de los donantes no antes observados o que se le daba poca importancia. Como cuando este señaló que los donadores consideraban que la ventilación influía de sobremanera a su experiencia en los diversos espacios en el banco de sangre, ya que esto mejoraba y contribuía a su comodidad dependiendo de la necesidad del momento, si hacía calor prefería un ambiente más frío y si habían bajas temperaturas lo que se buscaba era aumentar la calidez del ambiente. De igual forma afectaba la iluminación del ambiente, por el motivo de que si la visualización era pobre afectaba inconscientemente a los pacientes generando una incomodidad que no podía explicarse y esta se traducía en una sensación negativa para el banco de sangre. Estos dos elementos expuestos pertenecen a los requerimientos básicos de los establecimientos donde se practican las donaciones, sin embargo podría fácilmente pasarse por alto. Otros aspectos de incomodidad mencionada por los donadores fueron que los espacios limitados afectan su experiencia al momento de donar sangre en los bancos donde se realiza estas prácticas. Esto se debe a que al llegar a los límites de espacio del establecimiento médico, el personal de seguridad tiene como norma pedir amablemente a los donadores que se retiren del lugar y esperen en los exteriores de estos mismos, de esta forma se cumple la norma de respetar el aforo del lugar. Esto es una molestia, ya que estos procesos pueden demorar y los pacientes deben esperar en los exteriores hasta que sea su turno de donar en los cuales el personal profesional y técnico los asistirán de forma educada y correcta. En los

exteriores no hay asientos ni lugares de espera apropiados como lo son las áreas designadas para la espera de los donadores. Luego el calibre de la aguja es un aspecto fundamental, los donadores perciben temor, esto se intensifican en los donantes que van por primera vez. Es por este motivo los individuos realizan las punciones, son aquellos que sangran los que mejor perfil tienen para donar, por su propia naturaleza y se les recibe con mucha gratitud. Durante la evaluación positiva los donadores mencionaron que lo que más se resalta es el aspecto técnico, la instrucción clara y precisa; y de igual forma la reiteración de esta misma, para que nada quede en duda y los donantes puedan pasar un momento cómodo y tranquilo. De esta forma se animarán a volver en un futuro e invitarán a conocidos y convencerán a interesados alegando que no es una experiencia negativa, todo lo contrario es un acto que contribuye y puede salvar vidas. Cabe señalar que el aspecto que más negativamente ha sido evaluado es la duración de esta, ya que los donantes poseen como cualquier persona no desean perder mucho tiempo y más si es un acto de caridad como lo es el donar sangre, esto se produce principalmente porque la gran mayoría de Bancos de Sangre poseen, lamentablemente, un solo técnico entre sus filas.

Antecedentes nacionales

Zamame (2016) en su tesis titulada *Frecuencia y tipos de reacciones adversas en donantes de sangre del Hospital Nacional Dos de Mayo en el periodo Setiembre a Octubre del 2015*, tuvo como objetivo categorizar los tipos de reacciones adversas más frecuentes en donantes de sangre del Hospital Nacional Dos de Mayo durante el periodo setiembre a octubre del 2015, según sexo, edad y antecedentes de RAD. Se trató de un estudio transversal, descriptivo y prospectivo. Se recibió a los donadores de sangre que acudieron al banco de sangre del Hospital Nacional Dos de Mayo durante el periodo setiembre a octubre del 2015, se les acercó un consentimiento informado, a quienes aceptaron se les contactó por vía telefónica 24 horas después de la donación y se les hizo una serie de preguntas mediante una encuesta, y estos datos fueron recolectados en una tabla de recolección. Los datos recolectados fueron procesados y analizados en el paquete estadístico SPSS versión 20 para Windows: Frecuencia absoluta y Frecuencia relativa. Resultados: Se encontró una frecuencia relativa de RAD totales en los donantes fue de 29,7% (209/704) y la RAD más frecuente fue el

Hematoma 11,8% (83/704), seguida por la Debilidad 5,1% (36/704) e Inflamación 3,6% (25/704); y según el género en el caso del sexo masculino se encontró una frecuencia de 22,7% (113/497) y en las mujeres 46,3% (96/207); luego según la edad en los donadores entre 18 a 30 años la frecuencia fue de 42,1% (88/298) y en el grupo entre 31-60 años fue de 57,8% (121/406); por ultimo según los antecedentes de RAD, la frecuencia de los donantes que si presentaron antecedentes de RAD fue de 28,4% (23/81) y los que no fue 29,8% (186/623); en todos los grupos la RAD más frecuente fue el Hematoma. Se concluyó: Los resultados de este estudio sugieren que las frecuencias de RAD en la población de donantes que acudieron al Banco de Sangre del Hospital Nacional Dos de Mayo fue semejante a la reportada a nivel de los países de América Latina sin un programa de Hemovigilancia activo y alta a nivel mundial. La RAD más frecuente fue el Hematoma (RAD local). Las mujeres, tienen casi el doble de frecuencia de RAD que los hombres; la RAD más frecuente en ellas fue el Hematoma (17,9%) y en ellos (9,3%) y 3. Las RAD fueron mayores en el grupo etáreo entre 31 a 60 años para ambos sexos. Según los antecedentes de RAD, ellos representaron el 11,5% de los donantes, y los donantes que lo presentaron, tuvieron una elevada frecuencia relativa en RAD, en especial en Hematoma, no obstante existen otros estudios que reportan resultados muy diferentes, podemos concluir que esto es un reflejo de nuestro sistema vigilancia. Las RAD más frecuentes, en orden decreciente fueron: Hematoma, Debilidad, Inflamación, Somnolencia, Nauseas, Cefalea, Sudoración, Palidez, Escalofríos, Cefalea Intensa, Visión Borrosa y las demás en las que no se obtuvo casos.

Vásquez (2015) en su tesis titulada *Factores asociados a la donación voluntaria de sangre en estudiantes de ciencias de la salud de una universidad pública de Lima Metropolitana, año 2014*, tuvo como objetivo determinar los factores asociados a la donación voluntaria de sangre en los estudiantes de Ciencias de la Salud de una Universidad Pública de Lima Metropolitana. Se realizó un estudio con enfoque cuantitativo, naturaleza descriptiva y con corte transversal. La muestra estuvo conformada por 220 estudiantes de las Escuelas de Medicina y Enfermería. La recolección de la información se realizó aplicando un cuestionario durante el mes de Noviembre del año 2014, previo consentimiento informado. Resultados: Los principales factores que inhiben la

donación voluntaria de sangre es la desconfianza a la esterilidad del material (78%), seguida del temor a contraer alguna enfermedad infectocontagiosa (66%). Mientras que los principales factores motivantes a donar fueron el poder ayudar a las personas que lo necesitan (98%), seguido de la importancia que le dan a la cercanía de los centros de donación (78%). Se concluyó: Los factores que inhiben la donación voluntaria de sangre están presentes en más de la tercera parte de la población encuestada, por ende pueden influenciar negativamente en el reclutamiento de donantes voluntarios. Además el altruismo se evidencia como el principal factor motivante, el cual debe ser reforzado continuamente mediante estrategias de sensibilización.

Bautista (2014) en su tesis titulada *Frecuencia de Anticuerpos IgM contra Citomegalovirus en donantes de sangre que acuden al Servicio de Medicina Transfusional y Banco de Sangre del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara , periodo Febrero – Junio 2013*, tuvo como objetivo determinar la frecuencia de anticuerpos de clase IgM contra Citomegalovirus en donantes de sangre que acuden al Servicio de Medicina Transfusional y Banco de Sangre del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara, durante el periodo Febrero - Junio del año 2013. La población de estudio estuvo conformada por 271 personas (221 varones y 50 mujeres) con un rango de edad entre 18 y 60 años, las cuales fueron calificadas como donantes aptos de acuerdo a los requisitos y normas técnicas que exige el Reglamento del PRONAHEBAS (Programa Nacional de Hemoterapia y Banco de Sangre). La detección de anticuerpos se realizó mediante un inmunoensayo enzimático (ELISA) tipo sándwich. La frecuencia de anticuerpos IgM contra Citomegalovirus en la población de donantes de sangre que asistió al Servicio de Medicina Transfusional y Banco de Sangre del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara fue de 0.7%. Se concluyó que existe una baja frecuencia de anticuerpos IgM contra Citomegalovirus en donantes de sangre, sin embargo se debe evaluar la implementación de la detección de anticuerpos contra Citomegalovirus como marcador serológico obligatorio para tamizaje de unidades de sangre y derivados en los Bancos de Sangre del país a fin de prevenir una infección post - transfusional a causa de este virus, primordialmente en pacientes

inmunocomprometidos.

García (2013) en su tesis titulada *Tecnología web en la difusión de información de donación voluntaria de sangre del banco de sangre regional del hospital II-2-Tarapoto*, tuvo como objetivo mejorar la difusión de información de donación voluntaria al Banco de Sangre Regional del Hospital II-2-Tarapoto haciendo uso de tecnología web. La investigación fue de tipo experimental, con una muestra de 64 personas. Se concluyó: El uso de tecnología web influyó significativamente en la difusión de información de donación voluntaria de sangre al banco de sangre regional del hospital II-2-Tarapoto. Se logró implementar una página web multimedia e interactiva, la cual contribuyó de manera adecuada a difundir y compartir la información referente a la donación voluntaria de sangre pues es el primer paso para que los potenciales donadores pierdan el miedo y tomen conciencia sobre la importancia de donar sangre y salvar vidas. Los datos demostraron que el grupo de personas que usó la página web fueron mejor informados sobre la donación voluntaria de sangre, respecto al grupo de personas en los que se usó medios tradicionales (folletos, pancartas, afiches, poca difusión radial) pues al realizar el test se observó en el primer grupo (experimental) puntajes entre 14 y 19 con una media de 16.25 frente a los puntajes de entre 12 y 17 con una media de 14.38 obtenidos por el otro grupo (control).

1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística

Variable proceso de selección del donante de sangre

Definición proceso de selección del donante de sangre

De Aguilar et al. (2010), establecieron:

El proceso de selección de donantes, es uno de los más importantes para proteger la seguridad de la sangre, comprende desde la captación de la población que tiene la intención de donar, hasta la venopunción que permitirá la recolección de la sangre. La aceptabilidad de los donantes debe ser determinada por un médico o profesional en laboratorio clínico capacitados en banco de sangre.

La selección de donantes aporta el mayor porcentaje de la seguridad de la sangre colectada, complementándose con las pruebas de tamizaje normadas y que se efectúan de rutina en todas las unidades de sangre. El propósito principal es determinar si el donante potencial goza de buena salud a fin de proteger al “receptor”. Los donantes deben comprender la información que se les brinda, a fin que la donación sea una decisión informada. La selección de donantes está basada en una entrevista amplia que incluye historial médico y evaluación física realizadas el mismo día de la donación. (p. 24).

Castillo y Gutiérrez (2009) establecieron algunos requerimientos para el proceso de selección del donante de sangre e informaron:

La selección de un donante de sangre, requiere de programas que eduquen, motiven y sensibilicen a la población potencialmente donante, ya que este acto exige tener la suficiente conciencia por parte de quien lo va a realizar de no ocultar información sobre su estado real de salud, sus prácticas sexuales y sus comportamientos sociales, que podrían considerarse como un factor de riesgo para adquirir una enfermedad o infección transmisible al receptor, en el caso de que su sangre pudiera ser transfundida. La utilización de la sangre, componentes sanguíneos y hemoderivados, genera un alto impacto en la prestación de los servicios de salud y en la calidad de vida de un gran número de pacientes. (p. 18).

Donante de sangre

Rodríguez (2004) mencionó que la Organización Mundial de la Salud, un donante de sangre se define como: “un individuo que previo cumplimiento de los requisitos señalados por la ley, da sin retribución económica y a título gratuito y para fines preventivos, terapéuticos, de diagnóstico o de investigación una porción de su sangre en forma voluntaria, libre y consiente”. (Castillo y Gutiérrez, 2009, p.22).

En el banco de sangre se encuentran varios tipos de donantes, como:

Reposición.

“Se refiere a la donación que hacen familiares o amigos del paciente para reponer al Banco de sangre los componentes sanguíneos que le han sido transfundidos al paciente durante su periodo de estancia en el Hospital” (Castillo y Gutiérrez, 2009, p. 23).

“Es la persona que dona sangre condicionada por el centro hospitalario, con La finalidad es prever las necesidades de sangre o reponer la utilización de ésta en los pacientes” (De Aguilar et al., 2010, p. 21).

Este tipo de donante incluye dos variantes:

En la primera, la familia dona la misma cantidad de sangre que recibe el paciente. Esta sangre ingresa al Banco de Sangre y se utiliza de acuerdo a las necesidades. El donante ignora la identidad del receptor.

La segunda posibilidad es la donación dirigida, en la cual el donante solicita que su sangre se destine a un paciente determinado. (De Aguilar et al., 2010, p. 21).

Dirigida.

“Hace referencia a aquella donación de sangre que se realiza específicamente para un familiar o amigo que la necesita por la misma condición de su enfermedad” (Castillo y Gutiérrez, 2009, p. 24).

Voluntarios.

“Son los individuos que donan por razón altruista, que tienen un compromiso social” (Castillo y Gutiérrez, 2009, p.24).

“La persona que dona sangre, plasma o algún componente sanguíneo por su propia voluntad, con el deseo de ayudar y no recibe pago por ello, ni en efectivo o de otra forma que sea considerada como sustituto del dinero”. (De Aguilar, et al., 2010, p.22).

Donantes voluntarios repetitivos.

“Son donantes satisfechos a menudo recomiendan a otros donantes potenciales. A los servicios de medicina transfusiones les resulta útil clasificar a los donantes de sangre por su grado de reiteración, cuanta mayor reiteración es más beneficioso para el servicio y se les puede solicitar a ser donantes para otros productos, por ejemplo plaquetas, plasma, etc.” (Castillo y Gutiérrez, 2009, p. 24).

Donante remunerado o comercial.

“Persona que dona sangre a cambio de dinero u otra forma de retribución, que puede cambiarse por dinero. Son capaces de estafar e incluso mentir al momento de su interrogatorio, lo que pone en riesgo la seguridad de la sangre” (De Aguilar et al., 2010, p. 24).

Donación voluntaria de sangre en el Perú

Vásquez (2015) manifestó que fue en Diciembre de 1943 que en el Perú la Cruz Roja Peruana fundó el primer banco de sangre en el Hospital Dos de Mayo iniciándose oficialmente en el país la Hemoterapia, es así que por muchos años la donación voluntaria de sangre estuvo a cargo de la Cruz Roja, pero a fines de la década de los años 1970 ésta actividad fue descontinuada por ésta entidad.

Es a partir de la promulgación de la ley N° 26454 en el año 1995, en donde se declara de orden público y de interés nacional la obtención, donación, conservación y transfusión de sangre humana y se retoma la problemática sobre la donación voluntaria de sangre en el Perú. Es así que a partir del año 1998 se inician las campañas de donación voluntaria de sangre en las diferentes instituciones tanto públicas como privadas, iniciando así un proceso de sensibilización en la población.

Teniendo en consideración que el índice sugerido por OMS-OPS para asegurar un suministro adecuado de sangre para un país, es igual al 2% de la población total, los requerimientos para nuestro país son de 520,000 unidades de sangre por año.

Mantener el 100% del stock de sangre de los servicios transfusionales con sangre proveniente de donantes voluntarios fidelizados, es el ideal de todo Centro de Hemoterapia y Banco de Sangre que se precie de brindar sangre de calidad y de bajo riesgo de infección. En el Perú el porcentaje de sangre almacenada en los servicios transfusionales, provenientes de éste tipo de donantes se ha mantenido históricamente en cifras porcentualmente bajas, así tenemos los reportes del año 2002 donde solo el 6,3% provinieron de donantes voluntarios, en el año 2005 se redujo a 4.85% y en el año 2013 llegó a 30,8%, cifra aún muy reducida si nos comparamos con otros países de la Región y con los estándares internacionales que sugieren mantener éstas en niveles mayores al 50%. (Ministerio de Salud, 2003, citado en Vásquez, 2015).

Según datos del Ministerio de Salud solo 5 de cada 100 peruanos donan sangre y de ellos el 0,5% lo hace voluntariamente. El MINSA necesita 600 mil unidades de sangre cada año, pero en el 2013 solo se recolectó 185 mil.

Esta exigua captación de sangre determina en algunos periodos escasez de la misma que por lo general afecta a las poblaciones más vulnerables: niños, mujeres embarazadas y en periodo perinatal, accidentados en eventos de tránsito y personas con quemaduras graves; poblaciones para quienes la transfusión sanguínea suele ser un componente esencial de su tratamiento.

Sin embargo, es loable resaltar esfuerzos localizados, como el de la provincia de Barranca, al Norte de Lima, donde se ha conseguido sensibilizar a la población de ésta ciudad hasta conseguir el 100% de donación voluntaria, alcanzando así mismo que un gran porcentaje de los donantes sean donantes reiterados. (Vásquez, 2015).

Dimensiones de los procesos de selección del donante

Dimensión 1: Información al donante.

Ballester, De la Campa y Pérez (s/f) explicaron que dentro de los procesos de selección del donante de sangre, el proceso de información y estos son:

Interrogue al donante con un lenguaje claro y comprensible, abordando condiciones requeridas para la donación.

No acepte a posibles donantes cuya última donación haya sido antes de los tres meses de su actual intención de donar sangre.

Los individuos con peso corporal menor de 50 kg pueden sufrir efectos adversos después de una donación de sangre estándar (450 ± 10 ml), ya que ese volumen representa una proporción alta de su volumen sanguíneo.

Explique al posible donante que los criterios de selección aseguran la protección de algún riesgo a su estado de salud

Explique al posible donante que debe responder con veracidad a las preguntas que le serán formuladas para obtener así una sangre segura que evite efectos nocivos en el receptor por la transmisión de enfermedades o sustancias nocivas presentes en su sangre.

Los posibles donantes que refieran estar bajo investigación médica o remitidos por algún especialista sólo podrán donar al terminar las investigaciones, aun cuando se encuentre asintomático ese día.

Valore cuidadosamente el estado de salud y aptitud del individuo como donante mediante el interrogatorio y observación entre otros de su forma de caminar, aspecto general, coloración de la piel, labios, escleróticas, afecciones dermatológicas, aliento etílico, inestabilidad psíquica u otros. Preste especial atención a la presencia de diarrea prolongada, ganglios inflamados, tos persistente, pérdida de peso, sudoraciones nocturnas, fiebre, erupción cutánea, insomnio y herpes.

No acepte como donante a miembros de tripulaciones de transporte aéreo en servicio.

Explique al posible donante que puede sufrir un desvanecimiento tardío después de realizar la donación poniendo en riesgo su integridad y la de otras personas si su ocupación laboral es, por ejemplo, conductor de trenes u ómnibus, operador de maquinarias pesadas, alpinistas, buzos, mineros entre otros y acéptelo sólo en el

caso de que no vaya a prestar servicio después de la donación. (p. 2).

Finalmente, Ballester, De la Campa y Pérez (s/f) indicaron que “La responsabilidad final en la selección del donante pertenece al director del Banco de Sangre; la responsabilidad inmediata es del médico o Licenciado en enfermería que atiende la sección de donaciones” (p. 3).

Para De Aguilar et al. (2010) los procesos son en la sala de atención de usuarios del banco de sangre de cada institución, la persona asignada, debe dar la bienvenida, generar un espacio de comodidad y confianza a los pre-donantes. Para lo cual debe:

Presentarse. Informar sobre el proceso de donación y los pasos a seguir para completar dicho proceso, los cuales son:

Entrega de documento de identidad. Se debe explicar que la donación es un proceso que requiere de un respaldo legal, que es necesario portar el documento de Identidad Personal o pasaporte en el caso de extranjeros, para identificar al donante. Así también, es necesario firmar el consentimiento informado, para hacer constar que la persona ha comprendido la información brindada. Asignación del turno. Se le asignará un turno de acuerdo al orden de llegada.

Registro de datos. Tiene como objetivo documentar la donación y crear el registro del donante.

Evaluación del peso, presión arterial, pulso, hemograma o hematocrito o hemoglobina.

Entrevista. Explicar en qué consiste la entrevista, y que las preguntas debe responderlas con mucha honestidad, ya que están orientadas a obtener información para proteger al receptor de la sangre.

Conocimiento sobre resultado de pruebas: informar sobre las enfermedades transmisibles tamizadas en el banco así como el periodo de ventana y el seguimiento que se dará en caso de resultados reactivos o indeterminados.

Explicación sobre momento de la donación: se debe corroborar la identificación, asepsia, venopunción, recuperación y refrigerio.

Cuidados post-donación: facilitar recomendaciones para la postdonación. (p. 26).

De Aguilar et al. (2010) manifestó con respecto a promover la donación voluntaria altruista, que:

Este paso es vital para el donante, el personal del banco tiene que utilizar material educativo o medios audiovisuales sobre el proceso de donación. También se debe explicar al donante, que si omite información, las pruebas podrían identificar casos aparentemente negativos, por encontrarse en un estadio asintomático de la infección. (p. 27).

Según De Aguilar et al. (2010), la información sobre pruebas de laboratorio positivas:

Se debe proveer información sobre las pruebas efectuadas a los donantes de sangre y hacerle saber que si los resultados son positivos serán notificados al Ministerio de Salud para su seguimiento y control, así como también que el expediente pasará al registro de donantes excluidos. (p. 27).

Dimensión 2: Evaluación física.

De Aguilar et al. (2010) señalaron que “existen algunas variables que deben ser evaluadas a cada donante, si hubiera excepciones, éstas deberán ser evaluadas por profesionales del Banco de Sangre” (p. 28). Las variables a explorar son:

Apariencia general. “Si el donante luce enfermo, parece estar bajo la influencia de drogas o alcohol o está excesivamente nervioso, es mejor diferir la donación” (De Aguilar et al., 2010, p. 29).

Intervalo de donaciones. Para la donación de sangre total se sugiere un intervalo de tres meses. Sin embargo en caso de plaquetoféresis se recomienda realizarla con intervalo de 1 semana, con un máximo de 24 donaciones al año. En casos especiales de requerimiento de grupos sanguíneos raros, el intervalo mínimo de donación podrá ser de dos meses. (De Aguilar et al., 2010, p. 39).

Peso corporal. La cantidad de sangre que circula en el cuerpo humano es proporcional al peso corporal (70 ml por kg de peso). Para evitar que los donantes presenten reacciones adversas debidas a una extracción de volúmenes excesivos, es necesario establecer un peso corporal mínimo que permita la extracción de una unidad estándar de sangre. El peso corporal mínimo aceptable es de 110 libras (50 kg.) Una unidad estándar de sangre corresponde a 450 +/- 45 ml, lo que representa el 12,5% del volumen sanguíneo del donante. (De Aguilar et al., 2010).

Pulso. La frecuencia del pulso debe ser regular y estar entre 50 y 100 latidos por minuto. Si un donante potencial es atleta, tiene elevada tolerancia al ejercicio y su frecuencia de pulso es baja, y puede ser aceptado como donante. Antes de diferir al donante por alteración en el pulso, éste debe ser tomado por segunda vez después de 10 minutos de descanso y calma. Sin embargo, si se presentaran otras anormalidades, deben ser evaluadas por profesionales del Banco de Sangre para aceptarlo, diferirlo o referirlo para evaluaciones adicionales. (De Aguilar et al., 2010).

Presión arterial. “Se reconoce que la medida de la presión arterial puede estar sujeta a distintas variables, pero como una guía, el rango aceptable será: Presión sistólica entre 90 y 160 mm Hg. y Presión diastólica entre 60 y 90 mm Hg” (De Aguilar et al., 2010, p. 40). Por otro lado, indicaron que las personas que toman medicamentos para el control de la presión sanguínea son aceptables como donantes de sangre, siempre y cuando su presión esté controlada y estable. Por esta razón, antes de diferir al donante debido a presión alta, ésta debe ser tomada por segunda vez después de 10 minutos de descanso y calma.

Hemoglobina y hematocrito. Antes de la donación se debe determinar el valor de la hemoglobina (Hb) y el hematocrito (Ht), de una muestra de sangre capilar o venosa, tratando de que el procedimiento sea lo menos traumático posible, pues es un factor muy importante, a la hora que el donante quiera decidir convertirse en un o una donante a repetición o habitual. Un método usado para medir cualitativamente el nivel de hemoglobina es el de sulfato de cobre, uno de

los métodos para evaluar la capacidad de transporte de oxígeno a través de la densidad de la sangre. (De Aguilar et al., 2010).

Por su parte, Ballester, De la Campa y Pérez (s/f) indicaron:

La evaluación del examen físico: Hemoglobina: igual o mayor de 12.5 g/dL.

Temperatura: no debe ser mayor de 37° C ni menor de 35° C.

Tensión arterial (TA): debe presentar los siguientes valores TA máxima o sistólica entre 90 y 180 mm Hg, TA mínima o diastólica entre 60 y 100 mm Hg y un diferencial de presión no menor de 40 mm Hg

Pulso: con una frecuencia regular y entre 50 y 100 pulsaciones por minuto. (p.2).

Variable 2: Trato al usuario donante de sangre

Definición de trato al usuario donante de sangre.

Puentes, Ruelas, Martínez y Garrido (2005) señalaron que “el trato adecuado, por su parte, se enfoca exclusivamente en los aspectos no médicos de la interacción del usuario con el sistema y no incorpora los aspectos clínicos de esta interacción” (p. 13).

Gogeoascoechea, Pavón, Blázquez, Blázquez y Rabatte (2009) indicaron:

El trato adecuado es importante como factor determinante de la satisfacción del usuario, y los usuarios satisfechos suelen tener más incentivos para buscar atención cuando la requieren, relacionándose con regresar a solicitar servicios a la misma unidad de atención, por lo que es importante tomar en cuenta puntos de mejora. (p. 10).

Puentes, Ruelas, Martínez y Garrido (2005) establecieron:

Un sistema de salud ofrece un trato adecuado cuando las actividades y las relaciones institucionales en el sistema de salud se diseñan tomando en cuenta las legítimas expectativas del público al que dicho sistema sirve.

Al mejorar el nivel de trato que ofrece el sistema se produce una mejoría en el bienestar de la población, independientemente del nivel de salud de ésta y de las interacciones de tipo clínico que sucedan entre los usuarios y los prestadores de servicios. (p. 18).

Rivero y Manera (2002, citados en Rivera, 2011) afirmaron que “un juicio evaluativo sobre la experiencia de compra/consumo como resultado de procesos cognitivos de comparación entre recompensa y costos y que integra elementos afectivos relacionadas con la experiencia del consumo (emociones esperadas)” (p. 20).

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS) uno de los objetivos fundamentales de los sistemas de salud, es el mejorar el nivel y la distribución del trato adecuado a los usuarios de los servicios de salud, entendiéndose este término como lo que sucede cuando los servicios de salud se diseñan y prestan, tomando en consideración las expectativas y preferencias de los usuarios en aquellos aspectos de su relación con los servicios de salud que no son propiamente médicos; mientras que el concepto de satisfacción del paciente se relaciona tanto con las interacciones clínicas como con aspectos no médicos. (Puentes, Ruelas, Martínez, Garrido, 2005, p. 47).

“El donador es el proveedor de la “materia prima” indispensable para el funcionamiento del Banco de Sangre, pero exige como un cliente, que se le brinde una atención de calidad, con calidez, profesionalismo” (Rivera, 2011, p. 22).

Rivera (2011) expresó:

Calidad en la atención y la calidez en el trato, este requisito es primordial, para garantizar que el donador se sienta satisfecho y desee volver al servicio de Banco de Sangre, no basta con aplicar la correcta técnica, si no debe sumarse la calidez en el trato, que a veces en las instituciones del Estado, puede verse opacada por el

estrés y exceso de trabajo, de los empleados. El personal debe informar adecuadamente al donador sobre la recogida y la distribución de la sangre y hemoderivados, así como la información sobre la donación y el aprovechamiento de los distintos hemoderivados obtenidos. La escasez, los periodos críticos y las caducidades son datos que los donantes tienen la obligación de conocer. (pp. 13-14).

Enfoques teóricos del variable trato a los usuarios donantes

Teoría del Ajuste en el trabajo de Dawes.

Esta teoría señaló:

Cuanto más se relacionen las habilidades de una persona (conocimiento, experiencia, actitudes y comportamiento) con los requerimientos de la función o de la organización, es más probable que vaya a realizar un buen trabajo y, por consiguiente, ser percibido de manera satisfactoria por el empleador. De igual forma, cuanto más se relacionen los refuerzos (premios) de la función o la organización con los valores que una persona busca satisfacer a través del trabajo (logro, confort, estatus, altruismo, seguridad y autonomía), es más probable que la persona perciba al trabajo como satisfactorio. El grado de satisfacción e insatisfacción son vistos como predictores de la probabilidad de que una persona vaya a permanecer en su puesto de trabajo, logre tener éxito en este y reciba los reconocimientos esperados (Alfaro et al., 2012, p. 24).

Calidad total de Deming.

Deming (1989) estableció que “la calidad significa dar respuestas adecuadas a las necesidades y expectativas del usuario, enfocándose siempre en la mejora continua del servicio”.

Modelo de atención de Donabedian.

Donabedian (1993) propuso para el modelo de atención a la salud, la obligación de reconocer la satisfacción del usuario mediante la prestación de servicios

convenientes, aceptables y agradables, donde el usuario sea el árbitro final de la calidad y sea quien decida si el producto o servicio proporcionado responde a sus necesidades y expectativas.

Por otra parte, Donabedian (1984) consideró para la evaluación de la calidad de la atención médica una metodología que estudia tres dimensiones: estructura, proceso y resultados, resaltando la necesidad de incorporar la satisfacción del usuario al grupo de indicadores de resultado de una atención adecuada.

Importancia del buen trato al usuario donante de sangre

De acuerdo con Castillo y Gutiérrez (2009), tener una experiencia positiva en general, es importante para la retención de donantes, especialmente entre los donantes que asisten por primera vez. El excelente trato del personal, tiempo corto de espera y comodidad física durante y después de la donación, pueden favorecer la intención de los donantes para volver. Pero, por el contrario, si se tiene una experiencia negativa, si hay una disminución en la calidad del servicio, hará que aumenten las quejas y los donantes no desearán volver. El éxito en la retención de los donantes en los bancos de sangre, es crucial para abastecer la demanda de sangre.

La disminución en el número de donaciones de sangre es el resultado de la interacción de una serie de factores. En primer lugar, es cada vez más difícil reclutar donantes de sangre nuevos. En segundo lugar, hay una disminución en el número de donantes elegibles debido a las estrictas normas y un mayor control para evitar la transmisión de enfermedades por transfusión. En tercer lugar, hay una disminución en el altruismo contribuyendo a una amenaza en la disminución de suministros de sangre. En cuarto lugar, el número de donantes potenciales sangre probablemente se reducirá aún más en el futuro por el envejecimiento de la población (es decir, el envejecimiento de donantes voluntarios).

La “lealtad de los donantes” y “las barreras de la donación de sangre” son importantes y vitales para el suministro sostenible de productos sanguíneos en el banco de sangre y depende totalmente de la voluntad del donante. Existen

diversas ventajas de los donantes leales como: a) se cree que los donantes leales (donantes repetitivos) son los donantes más seguros y sin riesgo para la transmisión infecciones; b) los donantes leales están interesados en el crecimiento continuo de los bancos de sangre, para lo cual motivan a otros, amigos, familiares, para que también donen su sangre; c) existe un importante costo-beneficio en comparación con los nuevos o los donantes ocasionales; y, d) los donantes leales se les puede pedir o solicitar que vuelvan a una donación siguiente en un momento determinado, lo cual permite un pronóstico de futuro.

Indudablemente, la lealtad de los donantes es compleja de medir, debido a que no todos los donantes son sinceros cuando expresan la intención de volverlo a hacer. Sin embargo, expertos han desarrollado diferentes indicadores para medir la intención de volver a donar tales como, la tasa de retención de donantes (es decir, el porcentaje de donantes que volverían a donar en los próximos 12 meses), la satisfacción de los donantes con el procedimiento de donación, el aumento de la frecuencia de la donación, y el seguimiento de las quejas.

Los efectos positivos que intervienen en la lealtad de los donantes, son la calidad en el trato y servicio, el sentirse apreciado y valorado. Pero, por el contrario, los efectos negativos son la demora en la atención y la actitud desinteresada del personal hacia él, un procedimiento de donación ineficiente, falta de interés del personal y los problemas de salud. (Devine, Goldman y Engelfriet, 2007).

Dimensiones del trato al usuario donante de sangre

Dimensión 1: Humana.

Para Dueñas (s/f) especialista en Auditoría de Servicios de Salud, explicó:

Hay una dimensión o un aspecto de la calidad de la atención en salud que, a pesar de ser la más importante y prioritaria ha sido por completo olvidada y relegada a un bajo nivel en esta ola de las teorías y gestión de la calidad de los servicios de salud. Esta dimensión es la dimensión humana, aspecto fundamental ya que la

razón de ser de los servicios de salud es brindarle atención y garantizar la salud de un ser humano. (p. 26).

De Aguilar et al. (2010) manifestó que “el personal debe brindar un servicio de forma cortés, ser comprensivo, discreto, capacitado, eficiente y aplicar las Normas de Bioseguridad” (p. 32).

Los indicadores de la dimensión humana son:

Trato digno. Puentes, Ruelas, Martínez y Garrido (2005) definieron “que implica que el usuario sea atendido con pleno respeto a su dignidad y a sus derechos como persona” (p.13).

Confidencialidad. Puentes, Ruelas, Martínez y Garrido (2005) definieron “que se relaciona con el derecho de los usuarios a mantener el control sobre el acceso a la información” (p. 13). Mientras que para De Aguilar et al. (2010) “los Bancos de Sangre establecerán procedimientos para asegurar la confidencialidad de los registros de los donantes” (p. 36).

Autonomía. Puentes, Ruelas, Martínez y Garrido (2005) definieron “que es la capacidad del usuario para intervenir en la toma de decisiones relacionadas con su salud” (p. 13).

De Aguilar et al. (2010) describió:

La autoexclusión es una alternativa que tiene la persona que llega a los Bancos de Sangre con la intención de donar sangre o post donación, que le permite decidir responsablemente y de forma confidencial, excluir su sangre o componente sanguíneo para la transfusión, porque reconoce que ésta o éstos pueden ser perjudiciales para la persona que será transfundida (receptor), debido a una posible conducta de riesgo o a su propio estado de salud. (p. 35).

De Aguilar et al. (2010) describió:

Esto lo puede hacer: Posterior a la información generalmente proporcionada de forma oral, escrita o audio visual en el servicio de Banco de Sangre.

Posterior a la donación, llenando la ficha descrita, el cual ha sido proporcionado en la entrevista notificando que su sangre no es apta para transfusión y depositándolo en el buzón respectivo. (p. 35).

Dimensión 2: Técnico científica.

Rodríguez (2004) mencionó sobre la disponibilidad técnico científica del personal encargado de la extracción de sangre e indicó:

El ente encargado de recolectar las unidades sanguíneas es el Banco de Sangre según su disponibilidad técnico científica, y grado de complejidad se clasifica en categoría A, con capacidad de recolectar, procesar, almacenar y suministrar componentes sanguíneos para apoyar de manera eficiente y oportuna las actividades terapéuticas que garanticen la atención integral al usuario. (Castillo y Gutiérrez, 2009, p. 23).

Dueñas (s/f) la dimensión técnica se refirió:

A la práctica de los mejores estándares técnicos científicos verificados en la atención en salud, se ha tratado desde los mismos comienzos de la medicina, siempre en búsqueda de las mejores acciones y procedimientos seguros y comprobados a realizar sobre el paciente en la balanza calidad-ética y riesgo-beneficio; principios que inspiraron trabajos como los de Nightingale cuando consiguió disminuir las tasas de mortalidad de los pacientes hospitalizados durante la Guerra de Crimea, así como el del análisis de la efectividad de las intervenciones quirúrgicas que era el interés fundamental de Codman a principios de siglo. (Huiza, 2006, p.33).

Donabedian (35) refirió:

Que entre las circunstancias locales que pueden influir en cómo se evalúa la atención técnica, se encuentran diferencias en la disponibilidad y las características de los recursos humanos y

materiales. Desde luego, es posible pasar tales diferencias por alto, basando nuestro juicio sólo en si se ha diseñado y ejecutado de una manera tendiente a producir los mayores beneficios de salud que posibilitan la ciencia y la tecnología actuales. (p. 32).

Gogeoascoechea, Pavón, Blázquez, Blázquez y Rabatte (2009) recomendaron para la pronta atención “revisar el proceso administrativo para que el usuario sea atendido con la rapidez suficiente que el caso amerite”. (p.10). Mientras que Puentes, Ruelas, Martínez y Garrido (2005) definieron “que se refiere al tiempo transcurrido entre la búsqueda de atención y la recepción de ésta” (p.13).

Puentes, Ruelas, Martínez y Garrido (2005) definieron la comunicación como aquella que “el usuario tenga el tiempo y la oportunidad de obtener toda la información que considere pertinente sobre su problema y sobre las distintas opciones” (p. 13).

Dimensión 3: Entorno.

Murray y Zentner (40) manifestaron que el entorno como el cúmulo de “todas las condiciones e influencias externas que afectan a la vida y al desarrollo de un organismo y son capaces de evitar, suprimir o contribuir a las enfermedades, los accidentes o la muerte” y; aunque Nightingale jamás mencionó el término entorno de forma explícita en sus escritos, definió y describió en detalle los conceptos de ventilación, calor, luz, dieta, limpieza y ruido, todos ellos componentes de dicho entorno. (Huiza, 2006, p. 35).

De Aguilar et al. (2010) señalaron que “el área de donantes debe de ser segura, limpia, iluminada, ventilada, confortable y privada. Debe contar con equipo mínimo para atender reacciones adversas pre y post donación” (p. 32).

Rivera (2011) estableció:

Los donantes y la sociedad asocian las correctas instalaciones con la calidad del producto o servicio, y no siempre es así. No obstante, las primeras favorecen que se trabaje bien. Y hay requisitos

mínimos que tienen que cumplirse como facilidad de acceso al Banco de Sangre, una adecuada ventilación e iluminación del inmueble, además que cada zona sea adecuada según el paso de la donación es decir que la zona de entrevista sea privada, la zona de donación sea adecuada y espaciosa, y la zona de toma de desayuno sea iluminada, cómoda, y siempre limpia. (p. 21).

Para OMS (1999) estableció que las características de los servicios de atención sanguínea son:

Instalaciones: tamaño, construcción, ventilación, iluminación, diseño, decoración, locales (recepción o sala de espera, área de orientación o selección, extracción o donación, recuperación o supervisión, sanitarios, cafetería, etc.), servicios básicos (agua, luz, telecomunicaciones, transporte), ambiente general (privacidad, seguridad, limpieza).

Equipo y suministros: camillas, escritorios, sillones y sillas, refrigeradores, envases para sangre (bolsas plásticas).

Otros recursos: balanzas, esfigmomanómetro, agujas, tubos, gradillas de tubos, torniquetes, solución antiséptica, sellador, clips para tabuladuras o guías, básculas, estetoscopio, pinza exprimidora de tubuladura, pinzas, tijeras, mezcladores de sangre, material de escritorio, etc. (p. 23).

1.3 Justificación de la investigación

Justificación teórica

El presente estudio se desarrolla tomando en cuenta la base teórica de De Aguilar, et al., (2010), establecieron: El proceso de selección de donantes, es uno de los más importantes para proteger la seguridad de la sangre, comprende desde la captación de la población que tiene la intención de donar, hasta la venopunción que permitirá la recolección de la sangre. La aceptabilidad de los donantes debe ser determinada por un médico o profesional en laboratorio clínico capacitados en banco de sangre.

Por otro lado el trato al usuario donante de sangre se tomó quien tomó como base el estudio de Puentes, Ruelas, Martínez y Garrido (2005) definieron que “El trato adecuado, por su parte, se enfoca exclusivamente en los aspectos no médicos de la interacción del usuario con el sistema y no incorpora los aspectos clínicos de esta interacción”. (p.13).

Justificación metodológica

La presente investigación amplía el conocimiento teórico de las variables proceso de selección del donante y trato al usuario donante de sangre, se construyó el instrumento de procesos de selección del donante de sangre a partir de bases teóricas y además, sirve como fuente de información para futuras investigaciones y la toma de decisiones. Las conclusiones que se generen en esta investigación podrán servir como fuente de información para otras investigaciones, así como el proceso metodológico y los instrumentos utilizados.

Justificación social

El presente estudio se justifica socialmente porque permitirá establecer la relación entre el proceso de selección y el trato al usuario del hospital; además en la actualidad los bancos de sangre tienen una participación relevante del cuidado de la salud de los usuarios y que atienden las demandas de transfusión. Existe la responsabilidad de brindar sangre para transfusión a los pacientes y estas tienen que cumplir una serie de requisitos que garanticen y aseguren la demanda requerida por lo que es importante investigar los procesos de selección que se están siguiendo en el hospital y el trato que se está brindando en el área y de esta manera tomar decisiones que aseguren un buen proceso de selección y buen trato a los usuarios del área.

1.4 Problema

A nivel internacional, según Castillo y Gutiérrez (2009) indicaron que se evidencia que “el banco de sangre y el servicio transfusional para poder cubrir las necesidades transfusionales de sus pacientes, depende de los donantes de sangre total y de aféresis, que en su mayoría son por reposición y en un porcentaje menor voluntarios” y las donaciones, en Colombia han alcanzado un total de 400.000 mil unidades por año lo que equivale al 1% de la población en un

país de más de 40 millones de habitantes, cifra insuficiente de acuerdo a los estándares internacionales y con los registrados en otros países de la Región, como Cuba que maneja 56 unidades por cada 1000 habitantes y Uruguay 33 unidades y estas cifras de donación de sangre son insuficientes para la demanda.

La falta de donantes de sangre no es un problema exclusivo del Perú, sino mundial. Los bancos de sangre en todo el mundo se enfrentan a una escasez permanente de sangre, debido a que, hay un alto número de pacientes con problemas oncológicos, y anémicos, lo cual hace que aumente la demanda de sangre. Para rebajar esta deficiencia y por el contrario garantizar la seguridad sanguínea, la Organización Mundial de la Salud propuso como pilar fundamental lograr el 100% de la donación voluntaria de sangre. Es el único camino que permitirá a los sistemas de salud de cada país enfrentar cuadros de internación que requieren altos volúmenes de sangre y que en muchos casos obligan a familiares y a amigos a generar corrientes de pedidos de sangre contrarreloj para poder llegar a tiempo antes de la cirugía o tratamiento programado. Sin embargo, todavía hoy en el presente siglo, las personas no han adquirido una cultura de donación sangre y no se aprecia que existan voluntarios donantes de sangre, esto debido a que el proceso de selección y trato a los usuarios donantes de sangre no son los adecuados entre otros factores.

Tomando en cuenta que la donación puede experimentar uno de los niveles de satisfacción que va desde el sumamente satisfecho a muy insatisfecho en el trato que recibe el usuario, la probabilidad de que vuelva a donar dependerá de su nivel de satisfacción, es un donante perdido si está muy insatisfecho en el trato, por lo que es relevante brindar un buen trato en el servicio. Se estima de los donantes insatisfechos podrían hablar de su insatisfacción y decepción a otros posibles donantes y cada una de ellos lo comunica a otras personas, por lo que se tiene poco porcentaje de donación de sangre requerida para la atención a la demanda de la salud.

Por la problemática antes mencionada se pretende determinar la relación entre el proceso de selección y trato al usuario donante de sangre en el Hospital María Auxiliadora, 2017.

Problema general

¿Cuál es la relación entre el proceso de selección y trato al usuario donante de sangre en el Hospital María Auxiliadora, 2017?

Problemas específicos

Problema específico 1

¿Cuál es la relación entre el proceso de selección y el trato en la dimensión humana del usuario donante de sangre en el Hospital María auxiliadora, 2017?

Problema específico 2

¿Cuál es la relación entre el proceso de selección y el trato en la dimensión técnica científica del usuario donante de sangre en el Hospital María Auxiliadora, 2017?

Problema específico 3

¿Cuál es la relación entre el proceso de selección y el trato en la dimensión entorno del usuario donante de sangre en el Hospital María Auxiliadora, 2017?

1.5. Hipótesis

Hipótesis general

Existe una relación significativa entre el proceso de selección y trato al usuario donante de sangre en el Hospital María Auxiliadora, 2017.

Hipótesis específicas

Hipótesis específico 1

Existe una relación significativa entre el proceso de selección y el trato en la dimensión humana del usuario donante de sangre en el Hospital María Auxiliadora, 2017.

Hipótesis específico 2

Existe una relación significativa entre el proceso de selección y el trato en la dimensión técnica científica del usuario donante de sangre en el Hospital María Auxiliadora, 2017.

Hipótesis específico 3

Existe una relación significativa entre el proceso de selección y el trato en la dimensión entorno del usuario donante de sangre en el Hospital María Auxiliadora, 2017.

1.6 Objetivos**Objetivo General**

Determinar la relación entre el proceso de selección y trato al usuario donante de sangre en el Hospital María Auxiliadora, 2017.

Objetivos específicos**Objetivo específico 1**

Determinar la relación entre el proceso de selección y el trato en la dimensión humana del usuario donante de sangre en el Hospital María Auxiliadora, 2017.

Objetivo específico 2

Determinar la relación entre el proceso de selección y el trato en la dimensión técnica científica del usuario donante de sangre en el Hospital María Auxiliadora 2017.

Objetivo específico 3

Determinar la relación entre el proceso de selección y el trato en la dimensión entorno del usuario donante de sangre en el Hospital María Auxiliadora, 2017.

II. Marco Metodológico

2.1. Variables

Definición conceptual

Variable 1: Proceso de selección de donantes de sangre

De Aguilar, et al., (2010), establecieron:

El proceso de selección de donantes, es uno de los más importantes para proteger la seguridad de la sangre, comprende desde la captación de la población que tiene la intención de donar, hasta la venopunción que permitirá la recolección de la sangre. La aceptabilidad de los donantes debe ser determinada por un médico o profesional en laboratorio clínico capacitados en banco de sangre.

La selección de donantes aporta el mayor porcentaje de la seguridad de la sangre colectada, complementándose con las pruebas de tamizaje normadas y que se efectúan de rutina en todas las unidades de sangre. El propósito principal es determinar si el donante potencial goza de buena salud a fin de proteger al "receptor". Los donantes deben comprender la información que se les brinda, a fin que la donación sea una decisión informada. La selección de donantes está basada en una entrevista amplia que incluye historial médico y evaluación física realizadas el mismo día de la donación. (p.24).

Variable 2: Trato al usuario donante de sangre

Gogeoascoechea, Pavón, Blázquez, Blázquez y Rabatte (2009) indicaron:

El trato adecuado es importante como factor determinante de la satisfacción del usuario, y los usuarios satisfechos suelen tener más incentivos para buscar atención cuando la requieren, relacionándose con regresar a solicitar servicios a la misma unidad de atención, por lo que es importante tomar en cuenta puntos de mejora (p.10).

Definición operacional

V1: Proceso de selección de donantes de sangre

Conjunto de procedimientos para medir los procesos de selección del donante de sangre, tomando en cuenta las dimensiones de información al donante y evaluación física; medido con un instrumento de escala de Likert.

V2: Trato al usuario donante de sangre

Conjunto de procedimientos para medir la variable trato al usuario donante de sangre, tomando en cuenta las dimensiones humana, técnica científica y entorno; medido con un instrumento de escala ordinal de tipo Likert

2.2. Operacionalización de las variables

Tabla 1.

Matriz de operacionalización de variable procesos de selección del donante de sangre

Dimensiones	Indicadores	Número de ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Información al donante	Presentación e información	1,2,3,4	Nunca Casi nunca Algunas veces Casi siempre Siempre	Alto (49-65) Medio (31- 48) Bajo (13 - 30)
	Registro de datos	5		
	Entrevista	6,7,8		
	Conocimiento de resultado de prueba	9,10		
	Explicación sobre momento de donación Post donación	11,12, 13		
Evaluación física	Evaluación física	14,15,16,17		Alto (16-20) Medio (10-15) Bajo (4- 9)
Variable procesos de selección del donante de sangre		1-17		Alto (63-85) Medio (40- 62) Bajo (17- 39)

Nota: De Aguilar, et al., (2010)

Tabla 2.

Matriz de operacionalización de variable trato al usuario donante de sangre

Dimensiones	Indicadores	Número de ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Humana	Trato digno	1,2,3,4		Bueno (34-45)
	Confidencialidad	5,6,7		Regular (22-33)
	Autonomía	8,9		Malo (9- 21)
Técnico científica	Atención pronta	10,11	Nunca Casi nunca Algunas veces Casi siempre Siempre	Bueno (23-30)
	Técnica	12,13		Regular (14-22)
	Comunicación	14,15		Malo (6-13)
Entorno	Calidad de las instalaciones y equipo	16,17,18,19,20,21		Bueno (23-30) Regular (14-22) Malo (6-13)
Variable trato al usuario donante de sangre		1-21		Bueno (73-105) Regular (50-72) Malo (21- 49)

Nota: Gogeoascoechea, Pavón, Blázquez, Blázquez y Rabatte (2009)

2.3. Metodología

Enfoque de investigación: Cuantitativo

El enfoque de la investigación fue cuantitativo, como lo expresaron Sánchez y Reyes (2015) “supone procedimientos estadísticos de procesamiento de datos, hace uso de la estadística descriptiva y/o inferencial” (p. 51).

Método de investigación: Hipotético deductivo

El método de la investigación fue hipotético deductivo Sánchez y Reyes (2015) señalaron que “parte de inferencias lógicas deductivos para arribar a conclusiones particulares a partir de la hipótesis y que después se puedan comprobar experimentalmente” (p. 59).

La elaboración de inferencias lógicas deductivas se fundamentan en la aceptación de que en los objetos, procesos y fenómenos del mundo existe determinado ordenamiento que permite descubrir regularidades, tendencias y leyes , las cuales se adelantan en forma de hipótesis para extraer conclusiones particulares.

2.4. Tipo de estudio

El tipo de investigación fue sustantiva, como lo señalaron Sánchez y Reyes (2015) “se trata de responder a los problemas sustanciales, en este sentido, está orientada, a describir, explicar, predecir o retrodecir la realidad, con lo cual se va en búsqueda de principios y leyes generales que permita organizar una teoría científica” (p. 45).

La investigación se trabajó dentro del nivel descriptivo y correlacional.

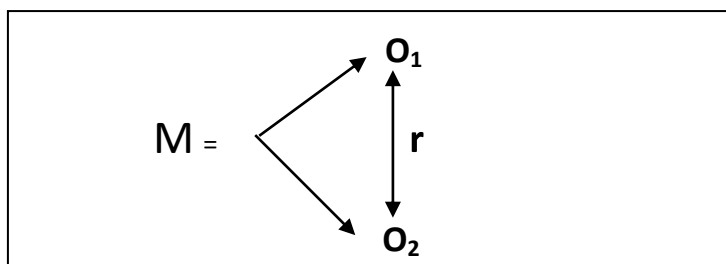
Los estudios descriptivos según Sánchez y Reyes (2015) “consiste fundamentalmente en describir un fenómeno o una situación mediante el estudio del mismo en una circunstancia tiempo – espacial determinada. Son investigaciones que traten de recoger información sobre el estado actual de un fenómeno” (p. 49).

Los estudios correlacionales según Hernández, Fernández y Baptista (2014) refirieron que “asocian conceptos o variables, en una muestra o contexto en particular” (p. 93).

2.5. Diseño de investigación

El diseño de este trabajo fue no experimental tal como lo argumentaron Hernández et al. (2014) refirieron que “se realiza sin manipular deliberadamente variables” (p.162). La investigación considera como no experimental consiste en observar dichos fenómenos tal como se dan en su contexto natural para analizarlos.

La investigación presentó un corte transversal o transeccional, al respecto Sánchez y Reyes (2014) mencionaron que “consiste en estudiar a los sujetos en un solo momento” (p. 155).



Donde:

M = 161 usuarios

O1 = Observación sobre la variable proceso de selección

r = Relación entre variables. Coeficiente de correlación.

O2 = Observación sobre la variable trato al usuario

2.6. Población, muestra y muestreo

Población

La población según Hernández et. al (2014) la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones.

La población estuvo conformado por 275 usuarios entre el mes de Abril y Mayo del banco de sangre del Hospital María Auxiliadora.

Tabla 3.

Distribución de la población

Población	Cantidad
Usuarios del banco de sangre	275
Total	275

Muestra

La muestra estuvo conformada por 161 usuarios del banco de sangre.

Hernández et al. (2014), afirmaron que la “muestra es esencia de un subgrupo de la población” (p. 175).

Para hallar dicha muestra se siguió el siguiente procedimiento:

Calcular el tamaño de muestra con la fórmula:

$$n = \frac{z^2 * N * P * q}{E^2 (N - 1) + Z^2 * P * q}$$

Z= Nivel de confianza, usualmente se utilizó al 95% y tiene un valor de 1.96.

E= Error de estimación. Es la variación esperada entre lo que se encuentra en la muestra con relación a la población. Se aplica en decimales, verbi Grace 5 % de error es igual 0.05.

n= Tamaño de muestra

p= Proporción de la variable de estudio.

Como se puede apreciar en la fórmula anterior, el tamaño de la muestra es indiferente al tamaño de la población, pero si se considera al total de la población el tamaño de la muestra se ajustaría, así:

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{(0.05)^2} = \frac{3.8416 * 0.25}{0.0025} = \frac{0.9604}{0.0025}$$

$$n = 384.16 \text{ (tamaño de la muestra)}$$

$$n = * \left(\frac{(N)}{N + n} \right)$$

$$n = 384.16 * \left(\frac{(275)}{275 + 384.16} \right) = \left(\frac{(275)}{659.16} \right) = 0,418$$

$$n = 384.16 * (0.418) = 160.6$$

Tabla 4.

Muestra del estudio

	Población	Muestra
Usuarios del banco de sangre	275	161
Total	275	161

Muestreo

El muestreo fue probabilístico y según Kish (1995), Kalton y Heeringa (2003), “Las muestras probabilísticas tienen muchas ventajas, quizá la principal sea que puede medirse el tamaño del error de nuestras predicciones. Se dice incluso que el principal objetivo en el diseño de una muestra probabilística es reducir al máximo este error, al que se le llama error estándar”, citado por Hernández, Fernández y Baptista, 2014, (p. 177).

Criterios de Inclusión

Se incluyeron a los usuarios del área de banco de sangre del Hospital María Auxiliadora

Criterios de Exclusión:

Se excluyeron a todos los usuarios de las demás áreas del Hospital María Auxiliadora.

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**Técnica de recolección de datos**

La técnica utilizada para medir las variables del estudio en esta investigación fue la encuesta, que consistió en recopilar toda la información en la muestra de estudio. Hernández et al. (2014) indicaron que la recolección de datos implica “elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos con un propósito específico” (p. 198).

Instrumento de recolección de datos

Se ha empleado los siguientes instrumentos para este estudio: cuestionario de encuesta para las variables que se estudiaron Hernández et, al. (2014) señalaron que el cuestionario “se trata de un conjunto de variadas preguntas respecto de una o más variables que se va llevar a medir. Esto debe ser congruente y coherente con el planteamiento del problema e hipótesis” (p. 217).

Instrumento para medir el proceso de selección del donante de sangre

Los instrumentos son y “Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables que van a medirse. El cuestionario permite estandarizar y uniformar el proceso de recopilación de datos” (Bernal, 2010, p. 250).

Ficha técnica:

Nombre : Cuestionario de procesos de selección del donante de sangre

Autor : De Aguilar, et al., (2010),

Adaptado: Javier Quispe Asto

Lugar : San Juan de Miraflores

Objetivo : Determinar la calidad

Administración: Individual y/o colectiva.

Tiempo de duración: 25 minutos aproximadamente.

Contenido: Se elaboró un cuestionario tipo escala de Likert con un total de 17 items distribuido en dos dimensiones: Información al donante y evaluación física.

La escala y el índice respectivo para este instrumento son como sigue:

Nunca

Casi nunca

Algunas veces

Casi siempre

Siempre

Tabla 5.

Escalas y baremos de la variable procesos de selección del donante de sangre

General	Cuantitativo		Cualitativo
	Dim 1	Dim 2	
63- 85	49-65	16-20	Alto
40-62	31-48	10-15	Medio
17-39	13-30	4-9	Bajo

Validez:

Sánchez y Reyes (2015) manifestaron que "la validez es la propiedad que hace referencia a que todo instrumento debe medir lo que se ha propuesto medir" (p. 167).

Este trabajo fue sometido a la técnica de validación de variables mediante el juicio de expertos. Por lo cual se contó con 3 profesionales expertos en el área de gestión de servicios de salud con el grado de maestro y doctores. Dando como resultado los siguientes calificativos:

Tabla 6.

Validez de contenido de procesos de selección del donante de sangre por juicio de expertos

Experto	Nombre y apellido	DNI	Aplicable
1	Dr. Abel Rodríguez Taboada	08012553	Aplicable
2	Mg. Augusto Fernández Lara	07675570	Aplicable
3	Dra. Violeta Cadenillas Albornoz	09748659	Aplicable

Nota: elaborado para la investigación por el autor

Confiabilidad

Según Hernández et al. (2014) la confiabilidad evalúa el instrumento usado del mismo modo puede contener varias escalas, la fiabilidad se puede calcular con diversos procedimientos

Para este estudio se aplicó el coeficiente del alfa de Cronbach debido a que la escala de medición es polinómica de tipo lickert. Teniendo como resultado que el instrumento es altamente confiable pues los resultados así lo demuestran.

Se realizó una prueba piloto 30 usuarios del banco de sangre de otro hospital que no fue parte de la muestra, antes de aplicar el cuestionario de procesos de selección del donante de sangre para poder determinar con certeza la confiabilidad del instrumento.

Tabla 7.

Confiabilidad de la variable 1: Proceso de selección del donante de sangre

Alfa de Cronbach	N de elementos
,871	35

Interpretación:

El resultado nos indica que la prueba (instrumento de investigación) es altamente confiable con una puntuación

Instrumento para medir el trato al usuario donante de sangre

Ficha técnica:

Nombre : Cuestionario de Trato al usuario donante de sangre

Autor : Gogeoascoechea, Pavón, Blázquez, Blazquez y Rabatte

Año: 2009

Lugar : San Juan de Miraflores

Objetivo : Conocer el trato al usuario donante de sangre

Administración: Individual y/o colectiva.

Tiempo de duración: 25 minutos aproximadamente.

Contenido: Se elaboró un cuestionario tipo escala de ordinal con un total de 21 ítems, distribuido en tres dimensiones.

La escala y el índice respectivo para este instrumento son como sigue:

Nunca

Casi nunca

Algunas veces

Casi siempre

Siempre

Tabla 8.

Escalas y baremos de la variable trato al usuario donante de sangre

General	Cuantitativo			Cualitativo
	Dim 1	Dim 2	Dim 3	
73-105	34-45	23-30	23-30	Alto
50-72	22-33	14-22	14-22	Medio
21-49	9-21	6-13	6-13	Bajo

Validez

Sánchez y Reyes manifestaron (2015, p.167) La validez es la propiedad que hace referencia a que todo instrumento debe medir lo que se ha propuesto medir.

Variable: Trato al usuario donante de sangre

Este trabajo fue sometido a la técnica de validación de variables mediante el juicio de expertos. Por lo cual se contó con 3 profesionales expertos en el área de gestión de los servicios de la salud con el grado de maestro y doctores. Dando como resultado los siguientes calificativos:

Tabla 9.

Validez del cuestionario trato al usuario donante de sangre por juicio de expertos

Experto	Nombre y apellido	DNI	Aplicable
1	Dr. Abel Rodríguez Taboada	08012553	Aplicable
2	Mg. Augusto Fernández Lara	07675570	Aplicable
3	Dra. Violeta Cadenillas Albornoz	09748659	Aplicable

Nota: elaborado para la investigación por el autor

Confiabilidad

Según Hernández et al. (2014) la confiabilidad evalúa el instrumento usado del mismo modo puede contener varias escalas, la fiabilidad se puede calcular con diversos procedimientos

Para este estudio se aplicó el coeficiente del alfa de Cronbach debido a que la escala de medición es polinómica de tipo lickert. Teniendo como resultado que el instrumento es altamente confiable pues los resultados así lo demuestran.

Se realizó una prueba piloto 30 usuarios del banco de sangre de otro hospital que no fue parte de la muestra , antes de aplicar el cuestionario de trato

al usuario donante de sangre para poder determinar con certeza la confiabilidad del instrumento.

Tabla 10.

Confiabilidad de la variable 2: Trato al usuario donante de sangre

Alfa de Cronbach	N de elementos
,871	35

Interpretación:

El resultado nos indica que la prueba (instrumento de investigación) es altamente confiable con una puntuación de 0.

Procedimientos de recolección de datos

Después de recoger toda la información, corresponde decidir y seleccionar el programa de datos que se utilizará, explorar los datos obtenidos en la recolección, analizar descriptivamente los datos por variables, visualizar los datos por variables, evaluar la confiabilidad, validez y objetividad de los instrumentos de medición utilizados, analizar e interpretar mediante pruebas estadísticas las hipótesis planteadas (análisis estadístico inferencia), realizar análisis adicionales y preparar los resultados para presentarlos(Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 270).

2.8. Métodos de análisis de datos

Las técnicas más apropiadas y los procesos de investigación cuantitativa permitieron el análisis e interpretación que facilita luego el planteamiento de conclusiones, y por último permite la toma de decisiones. Se realizará:

Estadística descriptiva: porcentajes en tablas y gráficas para presentar la distribución de los datos y tablas de contingencias.

Estadística inferencial: sirve para estimar parámetros y probar hipótesis, y se basa en la distribución maestra.

Análisis no paramétricos: Se calculan los coeficientes de la Correlación de Spearman, que es “una prueba de análisis no paramétrico y se utiliza cuando la escala de mi instrumento es ordinal” (Hernández, et al., 2014, p. 318).

2.9. Consideraciones éticas

Se considerarán los aspectos éticos que son fundamentales ya que se trabajaron con usuarios del banco de sangre, para lo cual se tiene los documentos de consentimiento informado en los cuales los participantes declaren su conocimiento del proyecto (los objetivos de este, el uso que se hará de los datos que proporcione, la forma en la que se difundirán los resultados y las características necesarias para que el participante tome una decisión informada al acceder o no a participar en el estudio) y declaren por escrito de manera explícita su consentimiento de participar.

III. Resultados

3.1 Análisis descriptivo de los resultados

Tabla 11.

Niveles de la variable procesos de selección del donante de sangre

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	44	27,3
Medio	41	25,5
Alto	76	47,2
Total	161	100,0

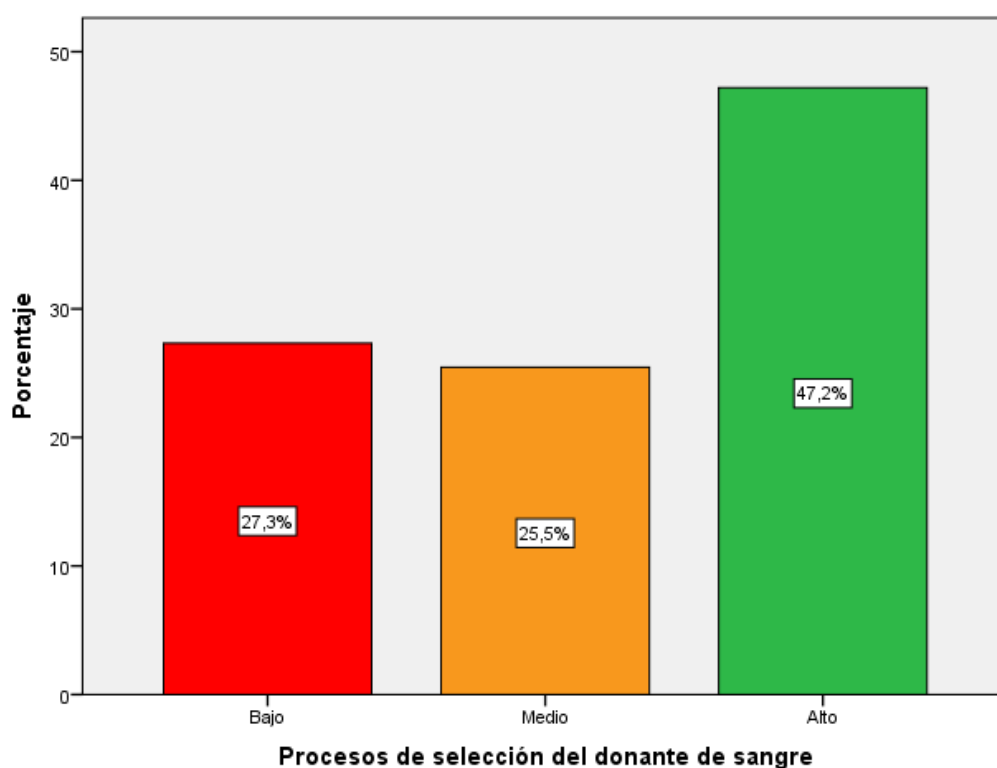


Figura 1. Niveles de la variable procesos de selección del donante de sangre

En la tabla 11 y figura 1, se aprecia que de los encuestados, el 27.3% presentan un nivel bajo, el 25.5% presentan nivel medio y el 47.2% presenta un nivel alto con respecto a la variable Procesos de selección del donante de sangre

Tabla 12.

Niveles de la dimensión Información al donante

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	46	28,6
Medio	43	26,7
Alto	72	44,7
Total	161	100,0

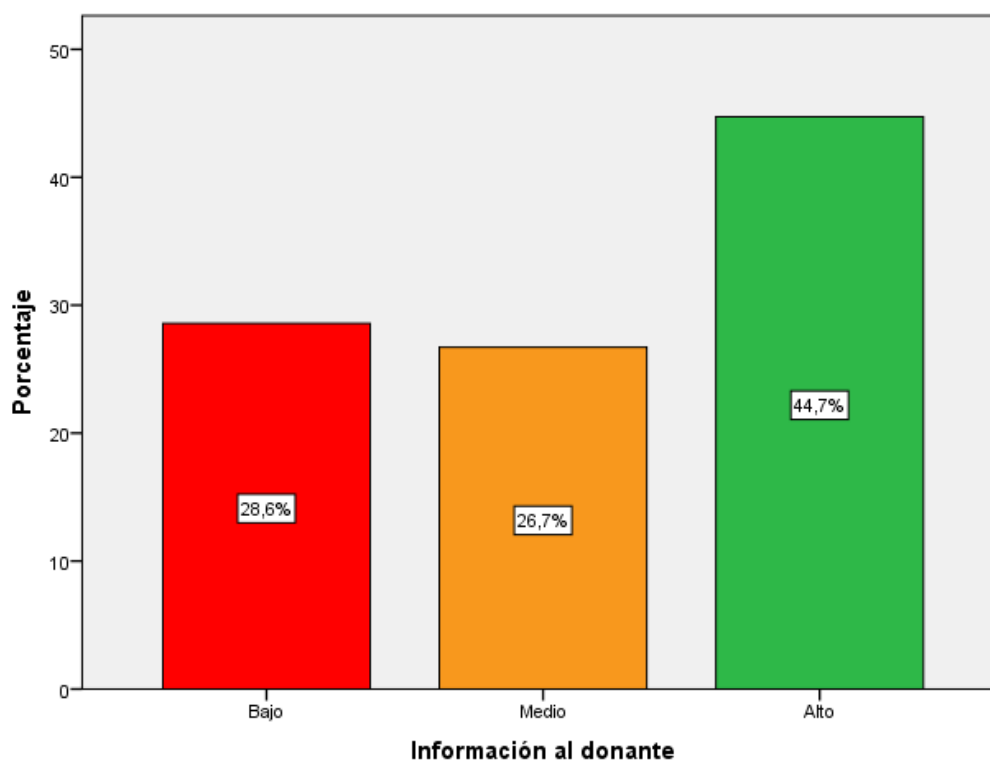


Figura 2. Niveles de la dimensión información al donante

En la tabla 12 y figura 2, se aprecia que de los encuestados, el 28.6% presentan un nivel bajo, el 26.7% presentan nivel medio y el 44.7% presenta un nivel alto con respecto a la dimensión información al donante.

Tabla 13.

Niveles de la dimensión evaluación física

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	49	30,4
Medio	58	36,0
Alto	54	33,5
Total	161	100,0

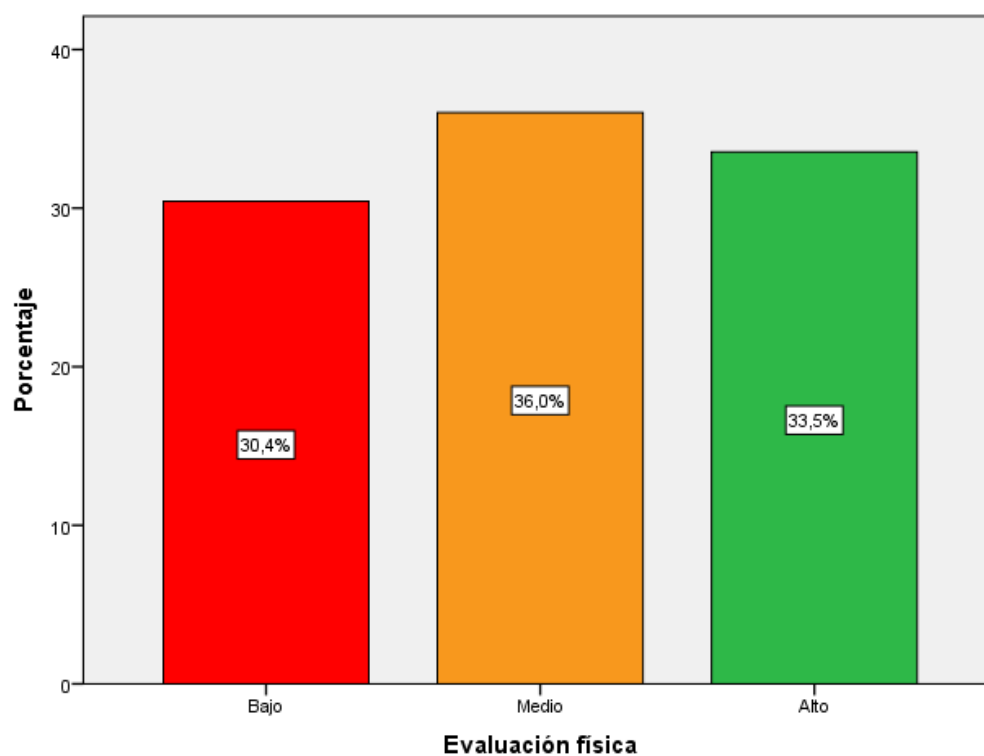


Figura 3. Niveles de la dimensión evaluación física

En la tabla 13 y figura 3, se aprecia que de los encuestados, el 30.4% presentan un nivel bajo, el 36% presentan nivel medio y el 33.5% presenta un nivel alto con respecto a la dimensión evaluación física.

Tabla 14.

Niveles de la dimensión trato al usuario donante de sangre

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	51	31,7
Regular	23	14,3
Bueno	87	54,0
Total	161	100,0

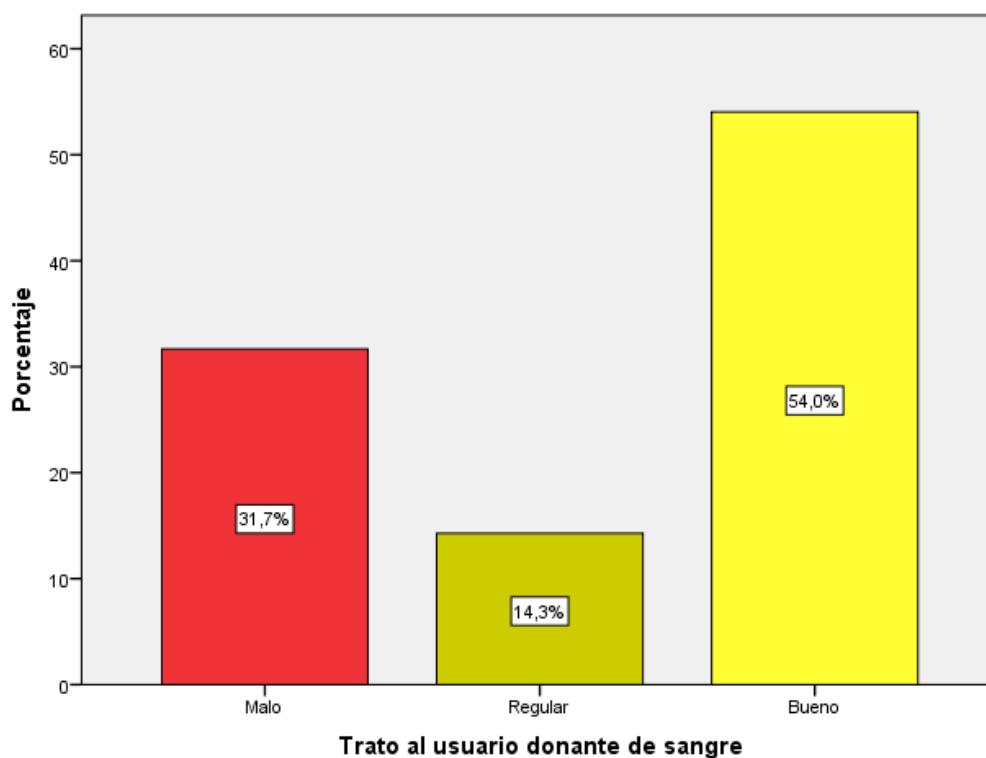


Figura 4. Niveles de la dimensión trato al usuario donante de sangre

En la tabla 14 y figura 4, se aprecia que de los encuestados, el 31.7% presentan un nivel bajo, el 14.3% presentan nivel medio y el 54% presenta un nivel alto con respecto a la dimensión trato al usuario donante de sangre.

Tabla 15.

Niveles de la dimensión humana

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	55	34,2
Regular	24	14,9
Bueno	82	50,9
Total	161	100,0

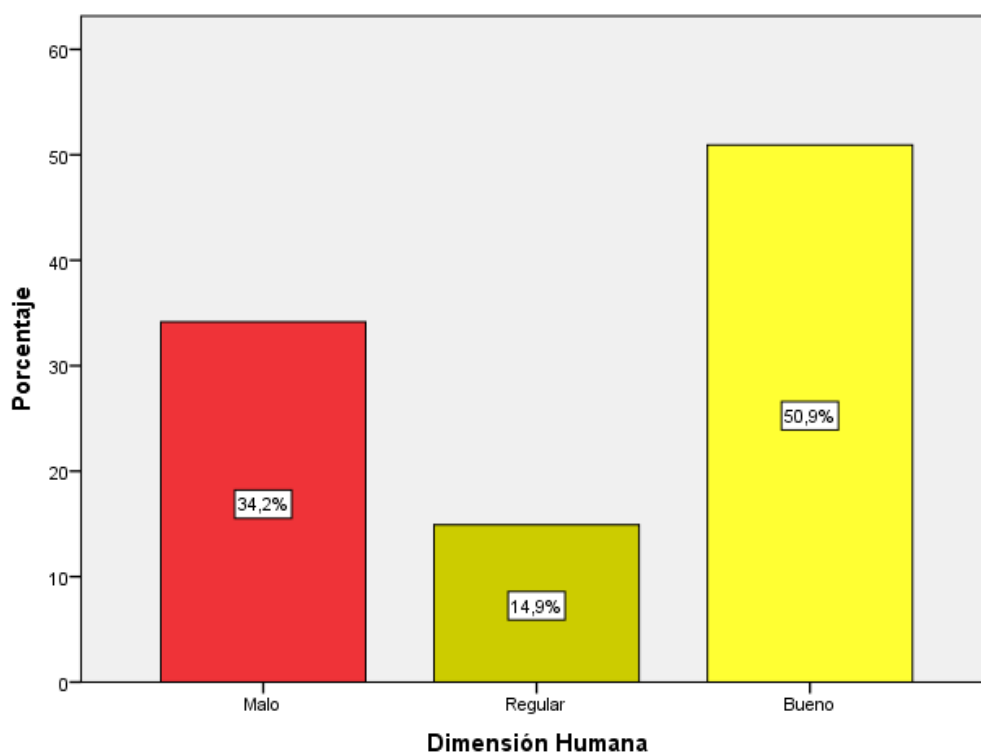


Figura 5. Niveles de la dimensión humana

En la tabla 15 y figura 5, se aprecia que de los encuestados, el 34.2% presentan un nivel bajo, el 14.9% presentan nivel medio y el 50.9% presenta un nivel alto con respecto a la dimensión humana

Tabla 16.

Niveles de la dimensión técnico científica

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	34	21,1
Regular	39	24,2
Bueno	88	54,7
Total	161	100,0

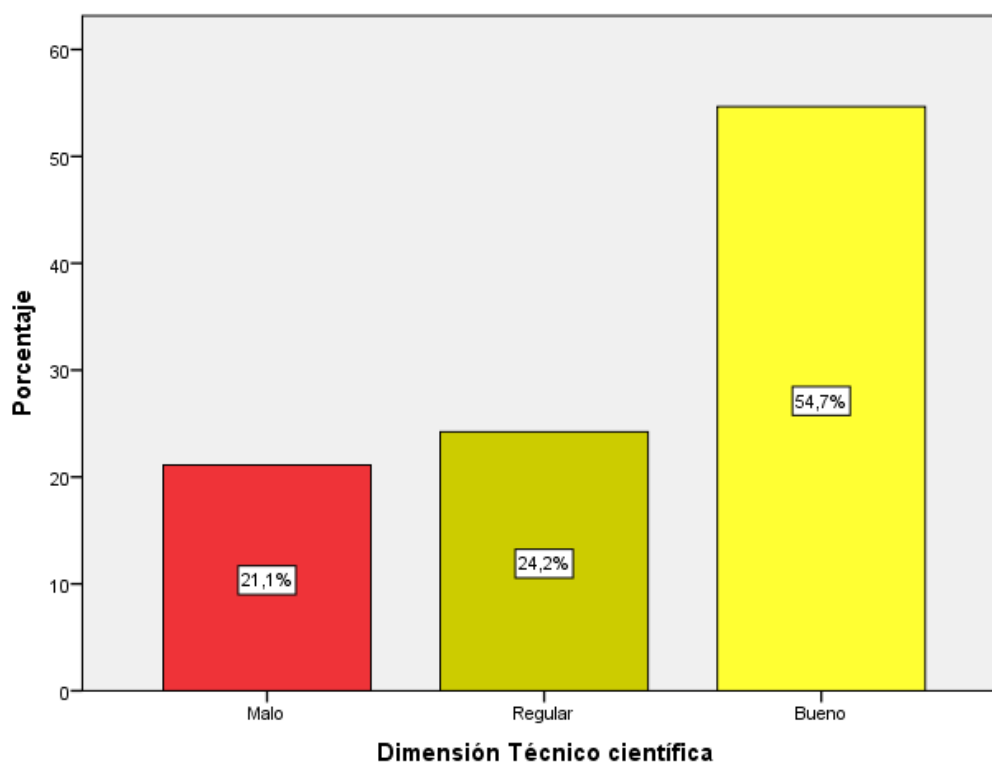


Figura 6. Niveles de la dimensión técnico científica

En la tabla 16 y figura 6, se aprecia que de los encuestados, el 21.1% presentan un nivel bajo, el 24.2% presentan nivel medio y el 54.7% presenta un nivel alto con respecto a la dimensión Técnico científica

Tabla 17.

Niveles de la dimensión entorno

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	72	44,7
Regular	79	49,1
Bueno	10	6,2
Total	161	100,0

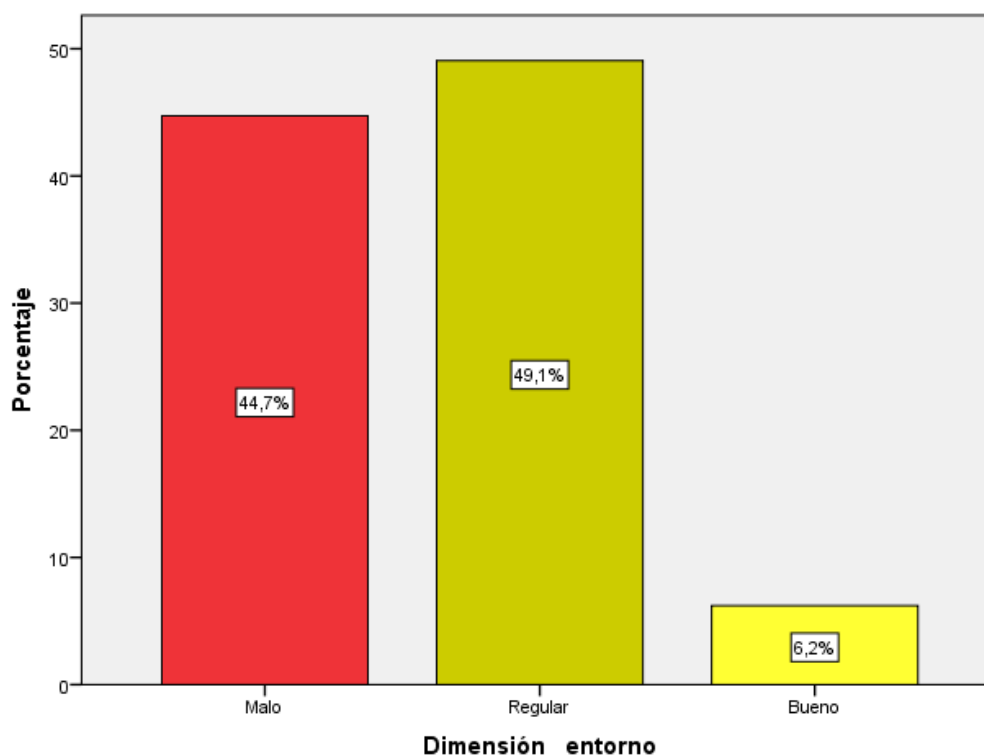


Figura 7. Niveles de la dimensión entorno

En la tabla 17 y figura 7, se aprecia que de los encuestados, el 44.7% presentan un nivel bajo, el 49.1% presentan nivel medio y el 6.2% presenta un nivel alto con respecto a la dimensión entorno.

3.2 Contrastación de hipótesis

En la contrastación de las hipótesis, se usó la correlación de Rho de Spearman y esta prueba estadística es adecuada para ver las relaciones entre variables cualitativas.

Prueba de hipótesis general

Formulación de las hipótesis

Ho: No existe relación significativa entre el proceso de selección y trato al usuario donante de sangre en el Hospital María Auxiliadora, 2017.

Ha: Existe relación significativa entre el proceso de selección y trato al usuario donante de sangre en el Hospital María Auxiliadora, 2017.

Elección de nivel de significancia: $\alpha = ,05$

Regla de decisión: Si $\rho < 05$ entonces se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 18.

Correlación entre el proceso de selección y trato al usuario donante de sangre

		Procesos de selección del donante de sangre	Trato al usuario donante de sangre
Rho de Spearman	Procesos de selección del donante de sangre	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 161
	Trato al usuario donante de sangre	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,774** ,000 161
			,774** 1,000 161

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 18, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis general y se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.774** lo que se interpreta al 99.99%** que la correlación es significativa al nivel 0,01, interpretándose como alta relación positiva entre las variables, con una $\rho = 0.00$ ($\rho < 0.05$); por lo que se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específicas

Primera hipótesis específica

Formulación de la hipótesis

Ho: No existe relación significativa entre el proceso de selección y el trato en la dimensión humana del usuario donante de sangre en el Hospital María Auxiliadora, 2017.

Ha: Existe relación significativa entre el proceso de selección y el trato en la dimensión humana del usuario donante de sangre en el Hospital María Auxiliadora, 2017.

Elección de nivel de significancia: $\alpha = ,05$

Regla de decisión: Si $p < 05$ entonces se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 19.

Correlación entre el proceso de selección y el trato en la dimensión humana del usuario donante de sangre

		Procesos de selección del donante de sangre		Humana
Rho de Spearman	Procesos de selección del donante de sangre	Coeficiente de correlación	1,000	,746**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	161	161
Dimensión Humana		Coeficiente de correlación	,746**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	161	161

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 19, se presentan los resultados para contrastar la primera hipótesis específica y se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.746** lo que se interpreta al 99.99% **la correlación es significativa al nivel 0,05 bilateral, interpretándose como alta relación positiva entre las variables, con una $p = 0.00$ ($p < 0.05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula.

Segunda hipótesis específica

Formulación de la hipótesis

Ho: No existe relación significativa entre el proceso de selección y el trato en la dimensión técnica científica del usuario donante de sangre en el Hospital María Auxiliadora, 2017

Ha: Existe relación significativa entre el proceso de selección y el trato en la dimensión técnica científica del usuario donante de sangre en el Hospital María Auxiliadora, 2017

Elección de nivel de significancia: $\alpha = ,05$

Regla de decisión: Si $\rho < 05$ entonces se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 20.

Correlación entre el proceso de selección y el trato en la dimensión técnica científica del usuario donante de sangre

			Procesos de selección del donante de sangre	Dimensión Técnico científica
Rho de Spearman	Procesos de selección del donante de sangre	Coeficiente de correlación	1,000	,765**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	161	161
	Dimensión Técnico científica	Coeficiente de correlación	,765**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	161	161

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 20, se presentan los resultados para contrastar la segunda hipótesis específica y se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.765** lo que se interpreta al 99.99% **la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como alta relación positiva entre las variables, con una $\rho = 0.00$ ($\rho < 0.05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula.

Tercera hipótesis específica

Formulación de la hipótesis

Ho: No existe relación significativa entre el proceso de selección y el trato en la dimensión entorno del usuario donante de sangre en el Hospital María Auxiliadora, 2017

Ha: Existe relación significativa entre el proceso de selección y el trato en la dimensión entorno del usuario donante de sangre en el Hospital María Auxiliadora, 2017

Elección de nivel de significancia: $\alpha = ,05$

Regla de decisión: Si $\rho < 05$ entonces se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 21.

Correlación entre el proceso de selección y el trato en la dimensión entorno del usuario donante de sangre

			Procesos de selección del donante de sangre	Dimensión entorno
Rho de Spearman	Procesos de selección del donante de sangre	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,735**
		N	.	,000
			161	161
Dimensión entorno	Dimensión entorno	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,735**	1,000
		N	,000	.
			161	161

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 21, se presentan los resultados para contrastar la tercera hipótesis específica y se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.735** lo que se interpreta al 99.99% **la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como alta relación positiva entre las variables, con una $\rho = 0.00$ ($\rho < 0.05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula.

IV. Discusión

En relación a la hipótesis general los resultados encontrados en esta investigación fue que el Valor $**p < 0.05$, podemos afirmar que existe relación significativa entre el proceso de selección y trato al usuario donante de sangre en el Hospital María Auxiliadora, 2017, coincidiendo con la investigación de Contreras y Treio (2016) en su investigación titulada Análisis de los Procesos Banco de Sangre quien explicó que las nuevas medidas preventivas encaminadas a proteger a los receptores han aumentado la dificultad de mantener un abastecimiento suficiente de sangre. El IMSS promueve la donación como una contribución esencial al sistema sanitario, de modo que los Bancos de sangre como el de CMN La RAZA están obligados a demostrar a los donantes de sangre que cada donación es utilizada cuidadosa, racional y eficazmente bajo un control riguroso dentro de sus procesos de donación. Los pacientes necesitan tener la certeza de que la sangre es segura, está siempre disponible y se usa sólo cuando es necesario. Coincidiendo, además, con Pedraza (2014) en su investigación titulada Calidad en la atención al donante de sangre y su impacto en la captación de unidades concluyó: Generalmente los bancos de sangre se enfocan en estrategias de promoción de la donación, pero dejan de lado la percepción de los donantes frente al procedimiento. Se evidenció que los donantes que por una u otra razón no quedaron completamente satisfechos con la atención recibida son aquellos que quizás nunca más volverán a donar y adicional compartirán su experiencia con otras personas que aun cuando no han donado, al escuchar estas opiniones, ni pensarán en acercarse a un banco de sangre de manera voluntaria y habitual. Las deficiencias en la atención de los donantes finalmente conllevan a que no quieran volver a donar y por consecuente la captación de unidades se verá afectada de manera negativa. Uno de los puntos más críticos fue la inconformidad de los donantes frente al refrigerio recibido, lo cual se convierte para el Banco de Sangre en una oportunidad de mejora, que incluye también el fortalecer en el personal asistencial las competencias, para prestar un mejor servicio, una atención con mayor calidad y generar habitualidad y voluntariedad en los donantes.

En relación a la primera hipótesis específica los resultados encontrados en esta investigación fue que el Valor $**p < 0.05$, podemos afirmar que existe relación significativa entre el proceso de selección y el trato en la dimensión

humana del usuario donante de sangre en el Hospital María Auxiliadora, 2017 , coincidiendo con la definición de Dueñas (s/f) especialista en Auditoría de Servicios de Salud, explicó: Hay una dimensión o un aspecto de la calidad de la atención en salud que, a pesar de ser la más importante y prioritaria ha sido por completo olvidada y relegada a un bajo nivel en esta ola de las teorías y gestión de la calidad de los servicios de salud. Esta dimensión es la dimensión humana, aspecto fundamental ya que la razón de ser de los servicios de salud es brindarle atención y garantizar la salud de un ser humano.

En relación a la segunda hipótesis específica los resultados encontrados en esta investigación fue que el Valor $**p < 0.05$, podemos afirmar que existe relación significativa entre proceso de selección y el trato en la dimensión técnica científica del usuario donante de sangre en el Hospital María Auxiliadora, 2017, coincidiendo con la investigación de Coincidiendo además con Rivera (2011) investigó: Propuesta de mejora de la satisfacción de los donadores del Banco de Sangre, quien concluyó el calibre de la aguja, los donares sienten temor, en especial aquellos que son primerizos. Es por esto que las personas que realiza la punción, son los sangradores mejor capacitados, escogidos por su destreza en el sangrado, observada al tomar muestras de sangre para el Laboratorio. Este aspecto técnico es uno de los mejores calificados por el donador, debido a las anteriores razones; la claridad de la información de cómo deben presentarse el día de donación, es decir, haber consumido un desayuno bajo en grasas, presentarse con una identificación, cumplir los requisitos mínimos como peso y edad, y vestir decorosamente, entre otros; fue la característica mejor evaluada por el usuario, esto debido a que se reparte a cada persona que pregunta con antelación sobre cómo donar, una lista con la información anterior. El tiempo para servir el desayuno, depende del Servicio de Nutrición del Hospital, del Microbiólogo y del Técnico de Laboratorio. El técnico se encarga de preparar el café para los donadores, como su primera función en la mañana. El aspecto peor evaluado de toda la encuesta es el tiempo de duración de la donación. Esto debido principalmente a que solo se cuenta con un técnico. Por otro lado, Vásquez (2015) en su tesis titulada Factores asociados a la donación voluntaria de sangre, y se concluyó: Los factores que inhiben la donación voluntaria de sangre están presentes en más de la tercera parte de la población encuestada,

por ende pueden influenciar negativamente en el reclutamiento de donantes voluntarios. Además, el altruismo se evidencia como el principal factor motivante, el cual debe ser reforzado continuamente mediante estrategias de sensibilización.

En relación a la tercera hipótesis específica los resultados encontrados en esta investigación fue que el Valor $**p < 0.05$, podemos afirmar que existe relación significativa entre el proceso de selección y el trato en la dimensión entorno del usuario donante de sangre en el Hospital María Auxiliadora, 2017, coincidiendo con la investigación de Pedraza (2014) en su investigación titulada Calidad en la atención al donante de sangre y su impacto en la captación de unidades, indicó que Es fundamental establecer el uso de herramientas como las encuestas con el fin de conocer la percepción de los donantes, sus necesidades y opiniones en los bancos de sangre, ya que esta retroalimentación con el donante, se convierte en el comienzo de la organización hacia la mejora continua y el fortalecimiento de los procesos. Las estrategias deben encaminarse a mejorar los tiempos de atención al donante, la mejora o variedad en los refrigerios, la resolución de dudas e inquietudes siempre aun cuando el no pregunte, la disposición de baños cercanos a las jornadas y mantener a través del tiempo las fortalezas detectadas siempre en busca de la mejora continua. Coincidiendo además con Rivera (2011) investigó: "Propuesta de mejora de la satisfacción de los donadores del Banco de Sangre, quien concluyó que la mayoría de donadores consideran que es adecuada la ventilación e iluminación del inmueble, esto puede deberse a que cumple se ha velado por el cumplimiento de los requerimientos de las diferentes normativas, un porcentaje considerable de donadores se sienten insatisfechos por las limitaciones de espacio, esto se vio reflejado también con los comentarios, que escribieron algunos clientes. Esto es debido a que cuando se supera la capacidad de espacio del Banco de Sangre, los donadores deben esperar fuera de las instalaciones del mismo esperando su turno, donde existen aglomeraciones de pacientes. En esas zonas no existen asientos cómodos, ni condiciones agradables como las que se observan en una sala de espera de los Bancos de Sangre del Sector Privado, con los inconvenientes para los mismos clientes y las consecuencias que esto tiene para la percepción de los donadores sobre el servicio.

V. Conclusiones

Primera:

De acuerdo a las evidencias estadísticas, existe relación significativa entre el proceso de selección y trato al usuario donante de sangre en el Hospital María Auxiliadora, 2017, puesto que el nivel de significancia calculada es $p < 0.05$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de 0,774.

Segunda:

De acuerdo a las evidencias estadísticas, existe relación significativa entre el proceso de selección y el trato en la dimensión humana del usuario donante de sangre en el Hospital María Auxiliadora, 2017; puesto que el nivel de significancia calculada es $p < 0.05$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de 0,746.

Tercera:

De acuerdo a las evidencias estadísticas, existe relación significativa entre el proceso de selección y el trato en la dimensión técnica científica del usuario donante de sangre en el Hospital María Auxiliadora, 2017 ; puesto que el nivel de significancia calculada es $p < 0.05$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de 0,765.

Cuarta:

De acuerdo a las evidencias estadísticas, existe relación significativa entre el proceso de selección y el trato en la dimensión entorno del usuario donante de sangre en el Hospital María Auxiliadora, 2017; puesto que el nivel de significancia calculada es $p < 0.05$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de 0,735.

VI. Recomendaciones

Primera:

Según el presente trabajo de investigación se recomendaría al médico jefe del área de Banco de sangre del Hospital María Auxiliadora, que para una mejora continua se deben realizar capacitaciones continuas al personal técnico y profesional y así poder mejorar el proceso de selección de los donantes; con fichas de registros de datos, entrevistas, etc. .Explicando al donante sobre el momento de la donación así como ofrecer una atención especial después de culminada la donación y así poder garantizar y ofrecer un mejor nivel de trato al usuario donante de sangre.

Segunda.

Según el presente trabajo de investigación se recomendaría al médico jefe del área de Banco de sangre del Hospital María Auxiliadora, que para una mejora continua se deben realizar capacitaciones continuas al personal técnico y profesional que labora en esta área, por que mejoraría la atención al trato humano ya que esta es muy importante, ya que los usuarios merecen un trato digno, con mucha confidencialidad y que puedan desarrollar autonomía en el proceso de donación.

Tercera:

Según el presente trabajo de investigación se recomendaría al médico jefe del área de Banco de sangre del Hospital María Auxiliadora, que para una mejora continua se deben realizar capacitaciones continuas al personal técnico y profesional que labora en esta área, porque es importante mejorar el área técnico científica para realizar una atención con prontitud, mejor comunicación y mayor dominio técnico.

Cuarta:

Según el presente trabajo de investigación se recomendaría al médico jefe del área de Banco de sangre del Hospital María Auxiliadora de la mano con la dirección más la logística, implementar las instalaciones para que el usuario donante este conforme y satisfecho, realizar mejoras en el trato en el entorno del área de donantes de sangre; tales como los equipos, mobiliarios e instalaciones del área de donante de sangre.

VII. Referencias Bibliográficas

- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A. y Sáenz, I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades* (Tesis de maestría). Recuperado de: <http://goo.gl/04yAXz>
- Ballester, A., De la Campa, J., y Pérez, M. (s/f). *Selección del donante de sangre*. Recuperado de <http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/hematologia/selecc.donante.pdf.pdf>
- Bautista, S. (2014). *Frecuencia de Anticuerpos IgM contra Citomegalovirus en donantes de sangre que acuden al Servicio de Medicina Transfusional y Banco de Sangre del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara , periodo Febrero – Junio 2013*. (Tesis de licenciatura). Lima, Perú: UNMSM.
- Castillo, D., y Gutiérrez, A. (2009). *Grado de satisfacción en los donantes y la intención de una futura donación en el banco de sangre del instituto nacional de cancerología*. (Tesis de Licenciatura, Pontificia Universidad Javeriana, Colombia). Recuperado de <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/ciencias/tesis354.pdf>
- Contreras, J. y Treio, J. (2016). *Análisis de los Procesos Banco de Sangre CMN “La Raza”*. (Tesis de ingeniería industrial). México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- De Aguilar, A., Acevedo, A., Barrientos, D., Delbosco, M., González, M., Castillo, R., Sandoval, P., De Orellana, F., Buruca, A., Castillo, J., Marroquín, S. y Pérez, M. (2010). *Manual de promoción, captación y selección de donantes de sangre*. Recuperado de www.paho.org/els/index.php?option=com_docman&task=doc_download
- Devine, D., Goldman, M. y Engelfriet, C. (2007). Donor recruitment research. *Vox Sanguinis*, 93; 250–259.

- Donabedian, A. (1993). Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad. *Salud Pública* 35(3), pp. 238-247. México.
- Donabedian, A. (1984). *La calidad de la Atención Médica. La Prensa Médica Mexicana*. México
- García, L. (2013). *Tecnología web en la difusión de información de donación voluntaria de sangre del banco de sangre regional del hospital II-2-Tarapoto*. (Tesis de ingeniería de sistemas e informática). Tarapoto, Perú: Universidad Nacional de San Martín.
- Gogeoascoechea, Pavón, Blázquez, Blázquez y Rabatte (2009). *Satisfacción y trato al usuario en un hospital universitario*. Recuperado de https://www.uv.mx/rm/num_anteriores/revmedica_vol9_num1/articulos/satisfaccion.pdf
- Hernandez, R., Fernandez, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.) Mexico: Edamsa Impresiones S.A.
- Huiza, G. (2006). *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud de la Base Naval. Callao*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú). Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1891/1/Huiza_gg.pdf
- Ministerio de Salud. (2003). *Plan Nacional de Promoción de la donación voluntaria de sangre 2003-2005. Dirección General de Salud de las personas*. Lima: MINSA Disponible en: http://www.diresacusco.gob.pe/salud_individual/servicios/Normas%20RONAHEBAS/Plan%20Nacional%20Promoci%C3%B3n%20Donaci%C3%B3n%20Sangre%202003-2005.pdf

- OMS. (1999). *Guía Metodológica para Investigación de Aspectos Socio-Culturales Relacionados con Donación Voluntaria de Sangre*. Recuperado de <http://www.ops.org.bo/textocompleto/isd14043.pdf>
- Pedraza, J. (2014). *Calidad en la atención al donante de sangre y su impacto en la captación de unidades*. (Tesis de maestría). Bogotá, Colombia: Universidad Militar Nueva Granada.
- Puentes, E., Ruelas, E., Martínez, T., y Garrido, F. (2005). *Trato adecuado: respuesta del sistema mexicano de salud a las expectativas no médicas de sus usuarios*. Recuperado de http://bvs.insp.mx/rsp/_files/File/2005/47_s1%20Trato.pdf
- Rivera, A. (2011). *Propuesta de mejora de la satisfacción de los donadores del Banco de Sangre de Turrialba en el tercer cuatrimestre del 2010*. (Tesis de Maestría). San José, Costa Rica: Instituto centroamericano de administración pública. Recuperado de http://biblioteca.icap.ac.cr/BLIVI/TESIS/2011/rivera_barquero_angelo_2011_sa.pdf
- Rojas, I. (2011). Elementos para el diseño de técnicas de investigación: una propuesta de definiciones y procedimientos en la investigación científica. *Revista interinstitucional de investigación educativa*, 12(1), pp. 277-297, Toluca, México. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31121089006>
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). *Metodología y diseño en la investigación científica*. 5ª edición. Lima-Peru: Business support Aneth S.R.L.
- Vásquez, V. (2015). *Factores asociados a la donación voluntaria de sangre en estudiantes de ciencias de la salud de una universidad pública de Lima Metropolitana, año 2014*. (Tesis de licenciatura). Lima, Perú: UNMSM.

Zamame, J. (2016). *Frecuencia y tipos de reacciones adversas en donantes de sangre del Hospital Nacional Dos de Mayo en el periodo Setiembre a Octubre del 2015*. (Tesis de licenciatura). Lima, Perú: UNMSM.

Anexos

Anexo A: Matriz de Consistencia

TÍTULO: _ Proceso de selección y trato al usuario donante de sangre en el Hospital María Auxiliadora, 2017						
AUTOR: BR. Javier Quispe Asto						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema principal: ¿Cuál es la relación entre el proceso de selección y trato al usuario donante de sangre en el Hospital María Auxiliadora, 2017?</p> <p>Problemas secundarios: ¿Cuál es la relación entre el proceso de selección y el trato en la dimensión humana del usuario donante de sangre en el Hospital María Auxiliadora, 2017?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el proceso de selección y el trato en la dimensión técnica científica del usuario donante de sangre en el Hospital María Auxiliadora, 2017?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el proceso de selección y el trato en la dimensión entorno del usuario donante de sangre en el Hospital María Auxiliadora, 2017?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre el proceso de selección y trato al usuario donante de sangre en el Hospital María Auxiliadora, 2017</p> <p>Objetivos específicos: Determinar la relación entre el proceso de selección y el trato en la dimensión humana del usuario donante de sangre en el Hospital María Auxiliadora, 2017</p> <p>Determinar la relación entre el proceso de selección y el trato en la dimensión técnica científica del usuario donante de sangre en el Hospital María Auxiliadora, 2017</p> <p>Determinar la relación entre el proceso de selección y el trato en la dimensión entorno del usuario donante de sangre en el Hospital María Auxiliadora, 2017</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación significativa entre el proceso de selección y trato al usuario donante de sangre en el Hospital María Auxiliadora, 2017</p> <p>Hipótesis específicas: Existe relación significativa entre el proceso de selección y el trato en la dimensión humana del usuario donante de sangre en el Hospital María A, 2017</p> <p>Existe relación significativa entre el proceso de selección y el trato en la dimensión técnica científica del usuario donante de sangre en el Hospital María Auxiliadora, 2017</p> <p>Existe relación significativa entre el proceso de selección y el trato en la dimensión entorno del usuario donante de sangre en el Hospital María Auxiliadora, 2017</p>	Variable 1: Proceso de selección del donante de sangre			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Dimensión Información al donante	Presentación e información	1,2,3,4	Alto
				Registro de datos	5	
				Entrevista	6,7,8	
			Dimensión evaluación física	Conocimiento de resultado de prueba	9,10	Medio
				Explicación sobre momento de donación	11,12	Bajo
				Post donación	13	
			Variable 2: Trato al usuario donante de sangre			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Dimensión Humana	Trato digno	1,2,3,4	Alto			
	Confidencialidad	5,6,7				
	Autonomía	8,9				
Dimensión Técnico científica	Atención pronta	10,11	Medio			
	Técnica	12,13				
	Comunicación	14,15				
Dimensión entorno	Calidad de las instalaciones y equipo	16,17,18,19,20,21	Bajo			

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p>TIPO: Según su finalidad: Investigación sustantiva Enfoque de investigación: Cuantitativo</p> <p>DISEÑO: Diseño de investigación: No experimental Nivel de Investigación Correlacional</p>  <p>MÉTODO: Método Hipotético deductivo.</p>	<p>POBLACIÓN: Usuarios del servicio de banco de sangre del Hospital Hospital María Auxiliadora, 2017</p> <p>N = 275</p> <p>TIPO DE MUESTRA: Se empleará el muestreo probabilístico</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: n = <u>161</u></p>	<p>Variable 1: Proceso de selección del donante de sangre</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Br Javier Quispe Asto Año: 2017 Monitoreo: Ámbito de Aplicación: Servicio de banco de sangre del Hospital María Auxiliadora 2017</p> <p>Forma de Administración: Individual o colectiva</p> <hr/> <p>Variable 2: Trato al usuario donante de sangre</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Gogeoascoechea, Pavón, Blázquez, Blazquez y Rabatte Año: 2009 Monitoreo: Ámbito de Aplicación: Servicio de banco de sangre del Hospital María Auxiliadora, 2017</p> <p>Forma de Administración: Individual o colectiva</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Los datos serán vaciados en el Programa Excel (Hoja de cálculo) y analizados con el Programa SPSS versión número 23. A su vez serán representados en tablas y gráficos cada uno de ellos con su respectiva interpretación que nos permitirá conocer los resultados obtenidos.</p> <p>INFERENCIAL</p> <p>Se empleó la prueba de coeficiente de correlación de SPERMAN para determinar la relación de la variable clima organizacional y la variable 2 satisfacción laboral.</p>

Anexo B: Instrumentos

INSTRUMENTO DE MEDICION DEL PROCESO DE SELECCIÓN DE DONANTES

Estimado señor(a), el presente cuestionario solo tiene fines académicos,

Edad: _____ Sexo: _____

Marque con X en el casillero que crea conveniente. Considera los siguientes valores:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

	ITEM					
Nº	Dimensión Información al donante	1	2	3	4	5
	Presentación e información					
1	El personal informante se presenta y genera un espacio de confianza					
2	El personal informa mediante charla, video o tríptico sobre información general al donante de sangre					
3	El personal le explica que requiere de un respaldo legal y le solicita documento de identidad					
4	El personal le asignan un turno de acuerdo a orden de llegada					
	Registro de datos					
5	El personal documenta su donación y le crean un registro del donante					
	Entrevista					
6	El personal lo entrevista con la finalidad de proteger al receptor de sangre					
7	El personal le entrega el consentimiento informado sobre todo el proceso de donación de sangre, así como de las razones de exclusión					
8	El personal le entrega el consentimiento informado sobre los riesgos asociados para transmitir el VIH u otros agentes infecciosos transmisibles por la vía sanguínea					
	Conocimiento de resultado de prueba					
9	El personal informa sobre las enfermedades transmisibles tamizadas en el banco de sangre					
10	El personal informa sobre los periodos de ventana, es decir periodos de exclusión preventivos, por ejemplo, al hacerse un tatuaje.					
	Explicación sobre momento de donación					

11	Se le informa sobre el proceso de recuperación						
12	Se le ofrece un refrigerio luego de la donación						
	Post donación						
13	El personal le brinda recomendaciones que seguirá luego de la post donación						
	Dimensión evaluación física						
	Evaluación física						
14	El personal mide su peso						
15	El personal mide su presión arterial						
16	El personal le toma el pulso						
17	El personal le realiza un hemograma						

INSTRUMENTO DE MEDICION DEL TRATO AL USUARIO DONANTE DE SANGRE

Estimado señor(a), el presente cuestionario solo tiene fines académicos,

Edad: _____ Sexo: _____

Marque con X en el casillero que crea conveniente. Considera los siguientes valores:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

	ITEM					
N°	Dimensión Humana	1	2	3	4	5
	Trato digno					
1	El personal le brindó un trato cordial y amable.					
2	El personal del área respeta el orden de llegada de los donantes.					
3	Recibe charlas educativas relacionadas con el proceso de donación mientras espera ser atendido.					
4	El personal muestra interés cuando Ud. le consulta sobre el proceso de donación					
	Confidencialidad					
5	El personal de salud respeta su privacidad durante la atención.					
6	Ud. comprende las indicaciones relacionadas con el procedimiento de donación					
7	El personal de salud mantiene confidencialidad si existe alguna alteración en la sangre que acaba de donar					
	Autonomía					
8	El médico o personal le permite ejercer libertad para tomar decisiones respecto a la donación					
9	El médico o personal le proporciona información que lo hace sentir con libertad durante el proceso de donación					
	Dimensión Técnico científica					
	Atención pronta					
10	El tiempo de espera para ser atendido es aproximadamente veinte minutos.					
11	El tiempo que dura su procedimiento es de treinta minutos.					

	Técnica						
12	El médico realiza cuidadosamente el examen físico						
13	Durante la atención realizan el procedimiento de extracción de sangre con cuidado						
	Comunicación						
14	El personal de salud que lo atiende lo orienta sobre el proceso de donación que se le va a realizar						
15	El personal de salud le orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar.						
	Dimensión del entorno						
	Calidad de las instalaciones y equipo						
16	Los equipos que utilizan en el proceso de donación están en buenas condiciones						
17	La sala de espera tiene buena ventilación						
18	La sala de espera está limpia.						
19	El consultorio está limpio y ordenado.						
20	El consultorio está bien iluminado.						
21	Los baños están limpios permanentemente.						

Gogascochea, Pavón, Blázquez, Blazquez y Rabatte

Anexo C: Documentos de Validación

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PROCESOS DE SELECCIÓN DE LOS DONANTES DE SANGRE

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión Información al donante							
1	El personal informante se presenta y genera un espacio de confianza	✓		✓		✓		
2	El personal informa mediante charla, video o tríptico sobre información general al donante de sangre	✓		✓		✓		
3	El personal le explica que requiere de un respaldo legal y le solicita documento de identidad	✓		✓		✓		
4	El personal le asignan un turno de acuerdo a orden de llegada	✓		✓		✓		
5	El personal documenta su donación y le crean un registro del donante	✓		✓		✓		
6	El personal lo entrevista con la finalidad de proteger al receptor de sangre	✓		✓		✓		
7	El personal le entrega el consentimiento informado sobre todo el proceso de donación de sangre, así como de las razones de exclusión	✓		✓		✓		
8	El personal le entrega el consentimiento informado sobre los riesgos asociados para transmitir el VIH u otros agentes infecciosos transmisibles por la vía sanguínea	✓		✓		✓		
9	El personal informa sobre las enfermedades transmisibles tamizadas en el banco de sangre	✓		✓		✓		
10	El personal informa sobre los periodos de ventana, es decir periodos de exclusión preventivos, por ejemplo, al hacerse un tatuaje.	✓		✓		✓		
11	Se le informa sobre el proceso de recuperación	✓		✓		✓		
12	Se le ofrece un refrigerio luego de la donación	✓		✓		✓		
13	El personal le brinda recomendaciones que seguirá luego de la post donación	✓		✓		✓		
	Dimensión evaluación física	✓		✓		✓		
14	El personal mide su peso	✓		✓		✓		
15	El personal mide su presión arterial	✓		✓		✓		
16	El personal le toma el pulso	✓		✓		✓		
17	El personal le realiza un hemograma	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dra. Violeta Cadenillas Alborno DNI: 09748659

Especialidad del validador: Metodología

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

12 de 12 del 2016

V. Cadenillas A.

Dra. Violeta Cadenillas Alborno

CPPa. 1009748659

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PROCESOS DE SELECCIÓN DE LOS DONANTES DE SANGRE

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		SI	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión Información al donante							
1	El personal informante se presenta y genera un espacio de confianza	✓		✓		✓		
2	El personal informa mediante charla, video o tríptico sobre información general al donante de sangre	✓		✓		✓		
3	El personal le explica que requiere de un respaldo legal y le solicita documento de identidad	✓		✓		✓		
4	El personal le asignan un turno de acuerdo a orden de llegada	✓		✓		✓		
5	El personal documenta su donación y le crean un registro del donante	✓		✓		✓		
6	El personal lo entrevista con la finalidad de proteger al receptor de sangre	✓		✓		✓		
7	El personal le entrega el consentimiento informado sobre todo el proceso de donación de sangre, así como de las razones de exclusión	✓		✓		✓		
8	El personal le entrega el consentimiento informado sobre los riesgos asociados para transmitir el VIH u otros agentes infecciosos transmisibles por la vía sanguínea	✓		✓		✓		
9	El personal informa sobre las enfermedades transmisibles tamizadas en el banco de sangre	✓		✓		✓		
10	El personal informa sobre los periodos de ventana, es decir periodos de exclusión preventivos, por ejemplo, al hacerse un tatuaje.	✓		✓		✓		
11	Se le informa sobre el proceso de recuperación	✓		✓		✓		
12	Se le ofrece un refrigerio luego de la donación	✓		✓		✓		
13	El personal le brinda recomendaciones que seguirá luego de la post donación	✓		✓		✓		
	Dimensión evaluación física							
14	El personal mide su peso	✓		✓		✓		
15	El personal mide su presión arterial	✓		✓		✓		
16	El personal le toma el pulso	✓		✓		✓		
17	El personal le realiza un hemograma	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Rodríguez Sabido, Maximo Abel DNI: 08012513

Especialidad del validador: Temático

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

02 de Dic del 2016

Abel Rodríguez

Dr. ABEL RODRÍGUEZ
PSICÓLOGO

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PROCESOS DE SELECCIÓN DE LOS DONANTES DE SANGRE

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión Información al donante							
1	El personal informante se presenta y genera un espacio de confianza	✓		✓		✓		
2	El personal informa mediante charla, video o tríptico sobre información general al donante de sangre	✓		✓		✓		
3	El personal le explica que requiere de un respaldo legal y le solicita documento de identidad	✓		✓		✓		
4	El personal le asignan un turno de acuerdo a orden de llegada	✓		✓		✓		
5	El personal documenta su donación y le crean un registro del donante	✓		✓		✓		
6	El personal lo entrevista con la finalidad de proteger al receptor de sangre	✓		✓		✓		
7	El personal le entrega el consentimiento informado sobre todo el proceso de donación de sangre, así como de las razones de exclusión	✓		✓		✓		
8	El personal le entrega el consentimiento informado sobre los riesgos asociados para transmitir el VIH u otros agentes infecciosos transmisibles por la vía sanguínea	✓		✓		✓		
9	El personal informa sobre las enfermedades transmisibles tamizadas en el banco de sangre	✓		✓		✓		
10	El personal informa sobre los periodos de ventana, es decir periodos de exclusión preventivos, por ejemplo, al hacerse un tatuaje.	✓		✓		✓		
11	Se le informa sobre el proceso de recuperación	✓		✓		✓		
12	Se le ofrece un refrigerio luego de la donación	✓		✓		✓		
13	El personal le brinda recomendaciones que seguirá luego de la post donación	✓		✓		✓		
	Dimensión evaluación física							
14	El personal mide su peso	✓		✓		✓		
15	El personal mide su presión arterial	✓		✓		✓		
16	El personal le toma el pulso	✓		✓		✓		
17	El personal le realiza un hemograma	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable [] ..15...de...del 20...6

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mg. Fernández Lara Augusto DNI: 07675570

Especialidad del evaluador: temático

¹ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Augusto Ricardo Fernández Lara
Mg. Adm. en la Educ.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE TRATO AL USUARIO DONANTE DE SANGRE

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión Humana								
1	El personal le brindó un trato cordial y amable.	✓		✓		✓		
2	El personal del área respeta el orden de llegada de los donantes.	✓		✓		✓		
3	Recibe charlas educativas relacionadas con el proceso de donación mientras espera ser atendido.	✓		✓		✓		
4	El personal muestra interés cuando Ud. le consulta sobre el proceso de donación	✓		✓		✓		
5	El personal de salud respeta su privacidad durante la atención.	✓		✓		✓		
6	Ud. comprende las indicaciones relacionadas con el procedimiento de donación	✓		✓		✓		
7	El personal de salud mantiene confidencialidad si existe alguna alteración en la sangre que acaba de donar	✓		✓		✓		
8	El médico o personal le permite ejercer libertad para tomar decisiones respecto a la donación	✓		✓		✓		
9	El médico o personal le proporciona información que lo hace sentir con libertad durante el proceso de donación	✓		✓		✓		
Dimensión Técnico científica								
10	El tiempo de espera para ser atendido es aproximadamente veinte minutos.	✓		✓		✓		
11	El tiempo que dura su procedimiento es de treinta minutos.	✓		✓		✓		
12	El médico realiza cuidadosamente el examen físico	✓		✓		✓		
13	Durante la atención realizan el procedimiento de extracción de sangre con cuidado	✓		✓		✓		
14	El personal de salud que lo atiende lo orienta sobre el proceso de donación que se le va a realizar	✓		✓		✓		
15	El personal de salud le orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar.	✓		✓		✓		
Dimensión entorno								
16	Los equipos que utilizan en el proceso de donación están en buenas condiciones	✓		✓		✓		
17	La sala de espera tiene buena ventilación	✓		✓		✓		
18	La sala de espera está limpia.	✓		✓		✓		
19	El consultorio está limpio y ordenado.	✓		✓		✓		
20	El consultorio está bien iluminado.	✓		✓		✓		
21	Los baños están limpios permanentemente.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable [] 15 de 12 del 2016

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mg. Fernández Lara Augusto DNI: 07675570

Especialidad del evaluador: temático

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Augusto Ricardo Fernández Lara
Mg. Adm. en la Educ.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE TRATO AL USUARIO DONANTE DE SANGRE

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión Humana								
1	El personal le brindó un trato cordial y amable.	✓		✓		✓		
2	El personal del área respeta el orden de llegada de los donantes.	✓		✓		✓		
3	Recibe charlas educativas relacionadas con el proceso de donación mientras espera ser atendido.	✓		✓		✓		
4	El personal muestra interés cuando Ud. le consulta sobre el proceso de donación	✓		✓		✓		
5	El personal de salud respeta su privacidad durante la atención.	✓		✓		✓		
6	Ud. comprende las indicaciones relacionadas con el procedimiento de donación	✓		✓		✓		
7	El personal de salud mantiene confidencialidad si existe alguna alteración en la sangre que acaba de donar	✓		✓		✓		
8	El médico o personal le permite ejercer libertad para tomar decisiones respecto a la donación	✓		✓		✓		
9	El médico o personal le proporciona información que lo hace sentir con libertad durante el proceso de donación	✓		✓		✓		
Dimensión Técnico científica								
10	El tiempo de espera para ser atendido es aproximadamente veinte minutos.	✓		✓		✓		
11	El tiempo que dura su procedimiento es de treinta minutos.	✓		✓		✓		
12	El médico realiza cuidadosamente el examen físico	✓		✓		✓		
13	Durante la atención realizan el procedimiento de extracción de sangre con cuidado	✓		✓		✓		
14	El personal de salud que lo atiende lo orienta sobre el proceso de donación que se le va a realizar	✓		✓		✓		
15	El personal de salud le orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar.	✓		✓		✓		
Dimensión entorno								
16	Los equipos que utilizan en el proceso de donación están en buenas condiciones	✓		✓		✓		
17	La sala de espera tiene buena ventilación	✓		✓		✓		
18	La sala de espera está limpia.	✓		✓		✓		
19	El consultorio está limpio y ordenado.	✓		✓		✓		
20	El consultorio está bien iluminado.	✓		✓		✓		
21	Los baños están limpios permanentemente.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXBTE Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

.....15 de 12 del 2016

Apellidos y nombres del juez evaluador: Dra. Violeta Cadenillas Albornoz DNI: 09748659

Especialidad del evaluador: Metodóloga

¹ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

V. Cadenillas A
Dra. Violeta Cadenillas Albornoz
CPPe. 1009748659

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE TRATO AL USUARIO DONANTE DE SANGRE

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión Humana							
1	El personal le brindó un trato cordial y amable.	✓		✓		✓		
2	El personal del área respeta el orden de llegada de los donantes.	✓		✓		✓		
3	Recibe charlas educativas relacionadas con el proceso de donación mientras espera ser atendido.	✓		✓		✓		
4	El personal muestra interés cuando Ud. le consulta sobre el proceso de donación	✓		✓		✓		
5	El personal de salud respeta su privacidad durante la atención.	✓		✓		✓		
6	Ud. comprende las indicaciones relacionadas con el procedimiento de donación	✓		✓		✓		
7	El personal de salud mantiene confidencialidad si existe alguna alteración en la sangre que acaba de donar	✓		✓		✓		
8	El médico o personal le permite ejercer libertad para tomar decisiones respecto a la donación	✓		✓		✓		
9	El médico o personal le proporciona información que lo hace sentir con libertad durante el proceso de donación	✓		✓		✓		
	Dimensión Técnico científica	✓		✓		✓		
10	El tiempo de espera para ser atendido es aproximadamente veinte minutos.	✓		✓		✓		
11	El tiempo que dura su procedimiento es de treinta minutos.	✓		✓		✓		
12	El médico realiza cuidadosamente el examen físico	✓		✓		✓		
13	Durante la atención realizan el procedimiento de extracción de sangre con cuidado	✓		✓		✓		
14	El personal de salud que lo atiende lo orienta sobre el proceso de donación que se le va a realizar	✓		✓		✓		
15	El personal de salud le orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar.	✓		✓		✓		
	Dimensión entorno	✓		✓		✓		
16	Los equipos que utilizan en el proceso de donación están en buenas condiciones	✓		✓		✓		
17	La sala de espera tiene buena ventilación	✓		✓		✓		
18	La sala de espera está limpia.	✓		✓		✓		
19	El consultorio está limpio y ordenado.	✓		✓		✓		
20	El consultorio está bien iluminado.	✓		✓		✓		
21	Los baños están limpios permanentemente.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable [] Jun 19 de 2016

Apellidos y nombres del juez evaluador: Rodríguez Teboeda Abel DNI: 08012553
Especialidad del evaluador: Traumático

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.
³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Dr Abel Rodríguez Teboeda
Psicólogo
C.Ps.P 0832

Anexo D. Confiabilidad de los instrumentos

V1 Procesos de selección del donante

N	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1
2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
3	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1
5	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1
6	1	1	5	1	5	3	5	1	5	1	1	5	1	4	1	2	3
7	4	4	5	1	5	5	2	1	5	5	5	1	5	1	5	1	5
8	1	3	3	4	3	5	2	2	4	2	5	5	3	3	2	1	5
9	1	3	5	5	5	5	3	1	5	5	5	1	1	5	3	1	5
10	5	3	2	1	5	3	5	5	5	1	5	1	5	3	3	3	5
11	2	3	3	5	5	5	1	1	1	4	5	5	3	5	5	1	5
12	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
13	4	2	4	4	5	4	3	1	4	3	5	4	4	4	4	3	4
14	1	4	5	3	5	5	3	3	2	5	3	1	5	3	3	1	5
15	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1
16	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	3	1

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	30	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,946	17

Interpretación:

El resultado nos indica que el instrumento de la variable procesos de selección del donante es altamente confiable con una puntuación de 0,946 puntos.

Confiabilidad de la V2 Trato al usuario donante de sangre

N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
1	2	3	3	3	2	5	3	2	5	2	1	2	3	4	4	3	4	3	4	2	3
2	3	3	1	1	3	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2
3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	2
4	1	2	2	1	1	1	3	1	1	3	3	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1
5	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1
6	3	1	5	4	5	1	5	4	1	2	4	5	2	5	4	5	1	5	3	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1	5	5
8	2	3	1	4	3	1	3	1	1	5	5	3	5	3	4	2	3	3	3	2	5
9	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	1	1	1	5	5
10	1	5	1	5	5	4	4	1	3	4	2	5	3	5	1	3	5	5	3	1	1
11	5	3	5	5	5	5	4	1	5	5	4	5	3	5	5	4	1	5	1	1	5
12	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
13	3	4	5	4	5	2	3	3	3	4	4	5	4	5	5	4	1	2	3	1	4
14	3	1	3	5	3	3	3	1	3	5	5	1	1	3	1	3	1	5	1	3	5
15	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2

16	1	1	1	3	1	3	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	2
17	3	4	5	5	4	4	5	4	2	4	3	5	4	5	1	4	2	4	4	3	4
18	5	5	1	3	5	5	1	5	1	5	2	4	3	3	5	3	5	5	3	3	1
19	3	3	3	5	3	3	3	5	3	5	5	5	3	3	3	3	3	5	3	5	5
20	3	3	3	5	3	3	3	5	3	5	5	5	3	3	3	3	3	5	3	5	5
21	2	5	3	4	5	2	3	2	1	4	4	5	5	3	4	3	3	3	4	4	4
22	5	4	5	5	5	5	5	3	1	3	5	5	5	5	5	5	1	5	1	1	5
23	3	3	2	5	5	2	3	3	4	1	2	4	3	5	2	5	5	2	3	1	3
24	3	3	1	3	3	5	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	4	2	1	3
25	4	4	5	5	4	3	4	3	4	5	5	4	2	3	5	4	2	5	3	5	5
26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	3	1	1
27	3	5	5	5	5	3	5	1	2	5	5	2	5	5	5	1	1	5	1	1	5
28	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2
29	3	3	5	5	5	3	5	1	3	3	3	5	5	5	1	3	1	5	1	3	3
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	30	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,953	21

Fuente: base de datos

Interpretación:

El resultado nos indica que el instrumento de la variable trato al usuario donante de sangre es altamente confiable con una puntuación de 0,953 puntos.

Anexo E. Base de datos de la V1 Procesos de selección del donante

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	D1	P14	P15	P16	P17	D2	V1
1	3	3	3	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	29	3	3	3	1	10	39
2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	33	3	3	2	2	10	43
3	5	5	4	4	4	1	4	4	4	1	1	5	1	43	4	4	1	5	14	57
4	2	2	2	2	1	1	2	3	3	2	2	3	3	28	2	2	1	2	7	35
5	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	33	3	3	2	2	10	43
6	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	15	2	1	2	1	6	21
7	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	4	1	20	2	2	3	1	8	28
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	4	4	1	1	10	49
9	2	3	3	3	3	5	1	5	3	5	2	1	2	38	5	2	5	2	14	52
10	1	1	3	3	3	1	1	1	1	1	3	1	2	22	1	1	1	1	4	26
11	2	2	3	3	4	5	2	4	3	4	4	5	1	42	3	3	5	1	12	54
12	5	5	4	4	5	1	5	5	3	5	5	5	4	56	4	3	1	3	11	67
13	5	5	4	4	5	5	3	4	2	5	5	3	5	55	3	5	4	3	15	70
14	5	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	61	2	2	5	5	14	75
15	5	4	4	4	1	3	1	3	2	4	5	5	2	43	2	3	4	4	13	56
16	5	5	4	4	4	5	4	3	3	4	4	5	5	55	4	4	5	1	14	69
17	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	55	5	5	4	5	19	74
18	5	5	4	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	60	4	4	5	4	17	77
19	5	5	4	4	3	4	3	5	3	3	3	3	3	48	2	2	4	1	9	57
20	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	55	3	3	4	5	15	70
21	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	17	1	2	1	1	5	22
22	5	4	3	3	3	4	3	5	3	3	3	4	5	48	4	4	4	5	17	65
23	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	18	2	2	1	1	6	24
24	5	5	3	3	5	5	5	4	3	5	5	5	5	58	3	3	5	5	16	74
25	2	2	1	1	2	1	1	3	1	1	1	1	1	18	2	1	1	2	6	24

26	2	5	3	1	5	3	5	5	2	2	2	5	2	42	2	2	5	2	11	53
27	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	54	3	3	4	4	14	68
28	2	5	3	2	3	2	3	3	3	3	3	5	4	41	4	4	2	5	15	56
29	2	5	3	2	3	2	3	3	3	3	3	5	4	41	4	4	2	5	15	56
30	1	2	4	4	2	4	2	1	2	2	2	5	5	36	4	4	4	4	16	52
31	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	16	1	3	1	1	6	22
32	4	5	2	2	5	3	4	4	4	4	4	5	5	51	5	4	3	5	17	68
33	4	4	3	5	3	4	3	4	4	4	4	5	5	52	4	3	3	5	15	67
34	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	17	1	1	1	1	4	21
35	3	5	2	1	1	3	4	3	3	3	4	5	4	41	5	1	5	3	14	55
36	5	5	3	4	4	5	3	4	3	4	4	5	5	54	5	5	5	4	19	73
37	3	5	4	3	3	5	3	3	4	5	5	2	5	50	5	4	5	5	19	69
38	4	3	2	4	1	4	4	4	3	4	4	2	5	44	5	5	4	4	18	62
39	2	3	3	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	49	3	5	5	5	18	67
40	2	2	2	2	1	1	2	3	3	2	2	3	3	28	2	2	1	2	7	35
41	1	1	1	1	2	1	3	2	3	2	2	2	2	23	1	1	2	2	6	29
42	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	15	2	1	2	1	6	21
43	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	4	1	20	2	2	1	1	6	26
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	4	4	1	1	10	49
45	2	3	3	3	3	5	1	5	3	5	2	1	2	38	5	2	5	2	14	52
46	1	1	3	3	3	1	1	1	1	1	3	1	2	22	1	1	1	1	4	26
47	2	5	4	4	2	5	4	4	3	3	3	4	5	48	4	4	5	5	18	66
48	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	28	2	2	2	2	8	36
49	5	5	3	2	5	5	5	4	3	5	4	5	5	56	5	5	5	5	20	76
50	4	4	2	2	5	4	5	4	4	4	4	5	4	51	5	4	4	5	18	69
51	4	3	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	5	54	5	4	5	5	19	73
52	3	4	2	5	4	5	5	4	3	5	4	4	5	53	3	2	5	5	15	68
53	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	61	5	4	5	5	19	80

54	4	3	3	5	5	4	3	4	3	4	4	5	5	52	5	4	4	5	18	70
55	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	17	1	1	1	1	4	21
56	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	59	5	4	5	5	19	78
57	4	5	2	3	4	5	5	4	3	4	4	4	4	51	4	3	3	5	15	66
58	4	4	4	1	5	5	5	3	3	4	5	5	5	53	4	5	5	5	19	72
59	5	5	2	2	3	5	5	4	4	5	5	5	5	55	4	4	5	5	18	73
60	5	3	5	4	4	5	5	5	3	5	5	4	4	57	5	4	4	4	17	74
61	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	60	5	5	5	4	19	79
62	5	5	2	2	3	5	5	4	4	5	5	5	5	55	4	4	5	5	18	73
63	4	2	3	4	3	2	5	3	2	3	4	3	2	40	5	2	3	4	14	54
64	4	3	5	5	3	5	4	3	5	4	5	5	4	55	5	3	5	4	17	72
65	3	3	5	5	3	3	4	3	5	5	3	3	4	49	3	2	5	4	14	63
66	5	3	3	2	4	3	4	4	4	5	5	5	5	52	5	5	3	5	18	70
67	4	5	2	2	3	3	4	4	3	4	4	5	4	47	3	3	3	3	12	59
68	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	22	1	1	1	3	6	28
69	4	3	2	4	3	2	4	4	2	3	4	2	3	40	4	4	3	2	13	53
70	1	1	1	1	1	3	4	4	1	1	1	4	3	26	4	3	2	5	14	40
71	4	3	5	2	3	1	5	3	3	5	5	4	3	46	3	3	4	4	14	60
72	3	4	4	4	5	3	3	3	2	3	4	3	3	44	3	3	4	4	14	58
73	2	2	2	3	4	2	2	4	2	2	2	2	1	30	1	1	1	1	4	34
74	4	5	4	4	4	5	5	3	5	4	4	3	3	53	3	3	5	4	15	68
75	4	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2	2	2	36	3	4	2	3	12	48
76	4	5	2	3	3	3	4	5	3	3	2	2	2	41	3	2	2	2	9	50
77	4	3	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	56	4	5	5	5	19	75
78	4	4	3	3	5	5	4	5	5	4	4	5	5	56	5	5	5	5	20	76
79	4	4	2	2	4	5	3	5	5	3	3	3	3	46	4	5	5	5	19	65
80	2	2	3	1	1	5	3	5	2	1	1	1	3	30	2	3	5	3	13	43
81	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	5	5	53	5	5	5	5	20	73

82	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	4	2	30	2	2	2	2	8	38
83	4	5	3	3	3	5	3	5	4	3	5	3	3	49	3	3	5	3	14	63
84	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	59	3	5	5	5	18	77
85	2	2	1	3	1	5	3	5	3	3	3	4	4	39	4	5	5	4	18	57
86	4	5	4	3	5	5	4	5	5	4	4	4	4	56	4	5	5	5	19	75
87	4	5	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	49	4	3	4	4	15	64
88	4	5	3	5	5	3	4	5	5	5	4	5	4	57	5	4	5	4	18	75
89	2	2	2	1	2	3	2	4	2	2	2	2	2	28	2	2	2	2	8	36
90	4	2	2	4	5	4	3	5	3	3	4	5	5	49	4	4	4	5	17	66
91	4	5	4	4	4	4	5	5	3	4	3	4	4	53	5	4	3	5	17	70
92	4	5	3	4	4	3	4	5	5	3	3	4	4	51	5	4	5	5	19	70
93	4	2	3	4	3	3	5	2	4	2	4	2	2	40	2	2	2	2	8	48
94	4	4	3	4	5	3	2	3	5	4	4	1	1	43	4	4	3	5	16	59
95	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	32	3	3	2	2	10	42
96	4	4	3	3	4	5	4	5	5	4	5	4	4	54	5	5	5	5	20	74
97	4	4	3	5	4	5	5	1	5	5	5	4	4	54	4	4	4	4	16	70
98	4	4	3	4	4	5	4	5	5	3	3	4	4	52	5	4	5	5	19	71
99	4	4	4	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	56	5	4	5	5	19	75
100	2	2	2	2	1	1	2	3	3	2	2	3	3	28	2	2	1	2	7	35
101	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	33	3	3	2	2	10	43
102	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	15	2	1	2	1	6	21
103	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	4	1	20	2	2	3	1	8	28
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	4	4	1	1	10	49
105	4	4	3	4	5	4	5	4	4	3	3	5	3	51	4	5	4	5	18	69
106	3	3	3	3	4	4	4	3	5	4	4	5	5	50	5	3	4	3	15	65
107	5	4	3	3	5	5	5	3	5	4	3	4	3	52	4	3	5	4	16	68
108	4	4	3	3	4	4	4	3	5	2	3	4	5	48	5	3	4	5	17	65
109	2	2	2	3	3	3	3	5	5	3	3	5	4	43	4	3	3	3	13	56

110	3	3	3	3	3	4	3	5	5	3	3	5	5	48	5	3	4	1	13	61
111	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	59	5	4	4	3	16	75
112	3	2	3	3	5	5	5	4	5	2	2	5	5	49	5	3	5	1	14	63
113	4	4	3	3	4	4	4	5	5	3	3	5	5	52	5	3	4	4	16	68
114	5	5	3	3	2	5	4	2	5	5	5	5	5	54	5	3	5	4	17	71
115	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	61	5	5	5	5	20	81
116	5	5	3	3	4	4	4	2	5	4	4	5	5	53	5	3	4	3	15	68
117	4	5	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	5	58	5	2	3	5	15	73
118	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	15	2	1	1	2	6	21
119	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	58	4	4	5	1	14	72
120	5	5	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	60	5	3	4	3	15	75
121	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	59	3	4	3	3	13	72
122	5	5	3	3	4	5	4	5	5	3	3	5	5	55	5	3	3	1	12	67
123	5	4	3	3	3	5	3	4	5	2	2	5	5	49	5	3	5	2	15	64
124	4	3	4	4	4	5	4	2	2	3	3	3	4	45	3	4	4	4	15	60
125	3	4	3	4	4	5	4	3	5	5	5	5	4	54	5	3	4	1	13	67
126	4	5	4	4	4	3	4	5	5	3	5	5	5	56	5	3	3	5	16	72
127	4	5	3	3	3	4	3	5	5	4	5	5	5	54	5	3	4	5	17	71
128	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	56	5	2	5	5	17	73
129	5	2	3	3	4	4	4	3	5	4	5	5	5	52	5	3	4	1	13	65
130	4	5	3	3	4	4	4	5	4	4	5	5	5	55	3	4	1	1	9	64
131	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5	5	51	3	3	3	1	10	61
132	4	3	3	3	5	5	5	3	2	5	5	5	5	53	5	3	5	5	18	71
133	4	4	3	3	3	5	3	5	2	3	3	5	5	48	3	3	5	3	14	62
134	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	14	2	2	2	2	8	22
135	3	2	3	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	29	2	3	2	2	9	38
136	2	2	2	3	1	2	1	2	2	1	1	2	2	23	2	2	3	2	9	32
137	4	4	5	2	3	3	3	4	3	4	5	4	4	48	4	4	5	5	18	66

138	2	3	4	5	4	5	5	5	4	3	5	1	1	47	1	2	2	3	8	55
139	3	3	3	3	3	4	3	1	2	3	3	3	3	37	3	3	3	3	12	49
140	2	2	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	52	4	4	4	5	17	69
141	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	16	2	2	1	1	6	22
142	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	59	5	3	4	5	17	76
143	4	3	5	4	4	4	5	3	3	4	5	3	3	50	3	3	4	4	14	64
144	2	2	2	2	1	1	2	3	3	2	2	3	3	28	2	2	1	2	7	35
145	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	33	1	3	2	2	8	41
146	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	15	2	1	2	1	6	21
147	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	4	1	20	2	2	3	1	8	28
148	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	4	4	1	1	10	49
149	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	14	2	2	2	2	8	22
150	3	2	3	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	29	2	3	2	2	9	38
151	2	2	2	3	1	2	1	2	2	1	1	2	2	23	2	2	3	2	9	32
152	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	15	2	2	2	2	8	23
153	3	2	2	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	28	2	3	2	2	9	37
154	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	22	2	2	3	2	9	31
155	2	2	2	2	1	1	2	1	3	2	2	3	3	26	2	2	1	2	7	33
156	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	33	3	3	2	2	10	43
157	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	15	2	1	2	1	6	21
158	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	4	1	20	2	2	3	1	8	28
159	2	2	2	2	2	3	3	1	3	2	2	2	3	29	1	1	1	1	4	33
160	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	14	2	2	2	2	8	22
161	3	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	23	2	3	2	2	9	32

Anexo F: Base de datos de la V2 Trato al usuario donante de sangre

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	D1	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	D2	P17	P18	P19	P20	P21	D3	V2
1	2	3	3	2	2	4	2	4	2	24	2	2	2	5	2	4	2	19	4	2	2	2	2	12	55
2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	21	2	2	3	2	2	3	3	17	3	3	2	2	2	12	50
3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	40	4	4	3	5	4	4	3	27	5	2	5	4	2	18	85
4	2	2	2	2	2	3	2	3	2	20	2	3	2	2	3	4	2	18	1	1	3	1	2	8	46
5	2	3	3	3	2	2	2	2	2	21	2	2	3	2	2	3	3	17	3	3	2	2	2	12	50
6	1	1	1	2	1	2	1	2	1	12	1	2	1	1	2	1	3	11	1	1	1	1	1	5	28
7	3	1	3	1	3	1	3	1	1	17	2	2	4	3	2	1	1	15	2	3	2	2	1	10	42
8	1	1	1	1	1	1	2	2	2	12	2	2	1	1	1	1	1	9	2	2	2	2	2	10	31
9	2	3	3	3	2	2	4	3	3	25	2	3	3	3	3	3	3	20	2	3	2	2	2	11	56
10	1	1	1	1	1	1	2	2	1	11	2	2	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	5	25
11	4	4	3	5	4	4	4	4	3	35	4	4	3	4	3	4	3	25	2	3	4	3	3	15	75
12	5	4	5	4	5	4	4	4	5	40	5	5	5	5	5	5	2	32	5	4	5	4	3	21	93
13	4	5	3	3	4	4	4	3	4	34	4	2	5	4	3	4	4	26	4	3	4	4	4	19	79
14	3	3	4	3	3	3	4	3	3	29	3	3	3	3	3	3	3	21	2	3	3	3	3	14	64
15	4	3	5	4	5	5	5	4	3	38	5	4	5	5	5	4	3	31	3	4	4	4	4	19	88
16	4	4	4	5	4	4	3	3	5	36	4	4	4	4	4	2	4	26	2	3	4	3	3	15	77
17	4	5	4	5	5	5	4	4	5	41	4	5	4	3	5	5	5	31	5	5	5	4	4	23	95
18	4	5	4	4	4	4	3	5	4	37	5	4	5	4	5	4	3	30	5	3	4	3	4	19	86
19	5	4	5	5	5	5	4	4	5	42	5	5	1	5	3	5	4	28	4	1	4	4	1	14	84
20	4	4	5	4	5	5	5	4	4	40	4	4	5	5	5	5	4	32	4	4	4	3	3	18	90
21	1	1	3	2	1	1	1	2	1	13	3	1	3	1	2	1	1	12	1	2	1	1	1	6	31
22	4	5	4	5	3	5	4	3	3	36	2	2	3	3	3	3	4	20	4	3	4	4	3	18	74
23	1	1	1	1	1	2	2	1	2	12	1	2	1	1	1	1	1	8	2	2	2	2	1	9	29
24	5	4	4	4	3	4	4	3	4	35	4	4	4	3	4	4	4	27	3	3	4	3	4	17	79
25	1	2	2	1	2	2	1	1	1	13	3	1	2	1	1	1	1	10	1	1	2	1	2	7	30

26	3	4	3	4	4	3	4	3	4	32	4	3	3	2	3	3	5	23	3	3	3	4	3	16	71
27	5	4	5	4	4	5	4	4	5	40	5	5	5	4	5	3	4	31	3	4	5	5	5	22	93
28	3	2	5	3	2	5	3	3	4	30	5	4	3	3	5	3	4	27	3	4	5	3	3	18	75
29	5	3	4	4	5	4	5	3	4	37	5	4	4	4	3	2	3	25	4	4	5	4	3	20	82
30	4	3	1	3	3	4	4	3	4	29	5	4	4	4	3	4	4	28	4	4	4	4	3	19	76
31	1	3	4	3	3	1	1	1	3	20	1	2	1	3	1	1	3	12	1	1	1	3	1	7	39
32	3	5	5	4	4	4	4	3	4	36	5	1	5	5	5	5	4	30	4	4	4	3	4	19	85
33	4	4	5	3	2	4	5	5	3	35	4	5	3	5	5	3	5	30	3	4	1	3	1	12	77
34	1	1	1	2	2	2	1	2	1	13	3	3	2	1	1	1	1	12	2	2	1	3	1	9	34
35	4	5	3	4	3	3	4	3	2	31	3	4	2	3	3	2	4	21	3	3	3	2	2	13	65
36	4	4	4	5	5	5	5	5	4	41	5	5	4	5	5	4	3	31	5	4	4	4	5	22	94
37	5	4	1	5	5	5	5	5	5	40	5	3	5	4	4	5	4	30	5	3	1	2	5	16	86
38	5	5	5	4	5	4	5	4	4	41	5	5	5	5	4	3	1	28	1	1	1	2	1	6	75
39	4	5	5	5	4	4	5	4	5	41	5	4	3	5	5	5	4	31	3	5	4	3	5	20	92
40	2	2	2	2	2	3	2	3	2	20	2	3	2	2	3	4	2	18	1	1	3	1	2	8	46
41	2	1	1	1	2	2	2	2	2	15	2	2	3	2	2	3	3	17	3	3	2	2	2	12	44
42	1	1	1	1	1	2	1	2	1	11	1	2	1	1	2	1	3	11	1	1	1	1	1	5	27
43	3	1	1	1	3	1	3	1	1	15	2	2	4	3	2	1	1	15	2	3	2	2	1	10	40
44	1	1	1	1	1	1	2	2	2	12	2	2	1	1	1	1	1	9	2	2	2	2	2	10	31
45	2	3	3	3	2	2	4	3	3	25	2	3	3	3	3	3	3	20	2	3	2	2	2	11	56
46	1	1	1	1	1	1	2	2	1	11	2	2	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	5	25
47	4	4	5	4	4	4	4	5	4	38	4	4	4	4	5	3	4	28	4	1	3	2	3	13	79
48	2	2	1	2	2	2	2	4	2	19	2	2	2	2	2	2	1	13	2	2	2	2	2	10	42
49	5	4	5	5	4	4	4	5	3	39	4	4	4	4	4	4	3	27	5	4	5	5	5	24	90
50	5	4	5	4	4	4	4	3	3	36	5	5	5	4	4	4	4	31	3	3	3	2	2	13	80
51	5	5	5	4	5	5	4	5	5	43	4	4	4	4	5	4	4	29	4	4	5	5	5	23	95
52	5	5	3	5	5	5	4	4	3	39	4	4	4	4	4	4	4	28	4	3	4	4	4	19	86
53	3	5	4	4	4	4	4	3	3	34	5	4	4	4	5	2	4	28	3	3	4	1	2	13	75

54	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	1	4	3	4	4	3	3	22	3	5	4	4	4	20	77
55	1	1	1	2	2	1	1	2	1	12	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	2	2	1	7	26
56	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35	4	4	5	4	5	2	4	28	3	4	3	3	4	17	80
57	4	4	4	4	4	3	4	5	5	37	2	4	5	5	5	5	3	29	3	4	4	4	2	17	83
58	4	4	4	4	4	4	3	3	2	32	4	2	3	3	4	3	2	21	4	2	1	4	3	14	67
59	2	3	3	3	4	4	4	4	4	31	4	4	5	4	5	5	5	32	2	4	4	4	4	18	81
60	5	4	5	4	3	5	5	4	4	39	4	5	4	5	5	3	4	30	4	4	4	4	4	20	89
61	5	4	3	5	5	5	5	4	4	40	5	4	4	4	4	4	3	28	2	3	4	3	2	14	82
62	4	5	4	4	5	5	3	4	4	38	4	3	4	3	4	4	3	25	3	3	4	4	4	18	81
63	4	4	5	4	3	2	2	4	3	31	4	3	3	2	2	2	2	18	3	2	2	4	4	15	64
64	4	4	5	4	4	4	4	5	4	38	5	4	4	5	4	1	3	26	3	3	4	4	5	19	83
65	4	5	5	5	5	3	5	3	3	38	5	5	3	5	5	1	2	26	1	1	4	2	1	9	73
66	4	5	5	5	5	5	5	5	5	44	4	5	5	5	5	5	5	34	5	4	4	4	4	21	99
67	5	5	5	4	4	5	4	4	5	41	5	5	4	5	5	5	4	33	5	4	5	5	4	23	97
68	1	1	1	2	2	2	1	1	1	12	2	2	2	2	2	4	2	16	2	2	1	1	1	7	35
69	5	4	4	3	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	5	4	29	3	4	3	3	4	17	82
70	1	1	1	2	2	2	2	2	2	15	2	2	4	1	1	1	1	12	1	2	2	2	2	9	36
71	5	3	5	5	4	5	4	4	2	37	5	5	5	5	5	4	2	31	3	4	5	5	3	20	88
72	5	4	5	5	4	4	5	5	3	40	4	4	3	3	4	2	2	22	3	4	4	5	4	20	82
73	1	1	1	1	1	1	1	1	2	10	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	10	34
74	4	2	3	4	3	5	4	4	3	32	3	4	3	2	2	3	3	20	2	2	2	2	2	10	62
75	2	1	1	1	1	2	2	3	3	16	4	3	3	3	3	2	3	21	2	2	2	2	2	10	47
76	2	2	2	1	1	2	2	2	2	16	1	1	1	2	2	2	2	11	2	2	2	2	2	10	37
77	4	5	5	5	4	5	5	4	4	41	4	4	5	5	4	4	4	30	3	3	4	3	3	16	87
78	3	3	5	4	4	4	5	4	3	35	5	5	3	5	4	4	4	30	4	4	5	4	3	20	85
79	3	3	3	3	2	2	2	2	2	22	3	2	3	4	2	2	2	18	4	3	2	4	4	17	57
80	4	4	4	3	4	2	3	3	4	31	3	4	4	4	3	4	3	25	3	4	3	4	2	16	72
81	4	4	4	4	4	4	4	3	5	36	4	4	4	4	4	4	3	27	3	3	4	3	2	15	78

82	2	2	2	2	2	2	3	3	3	21	1	1	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	10	43
83	4	4	4	4	3	4	4	5	4	36	4	4	4	4	4	3	4	27	3	3	2	4	3	15	78
84	5	5	5	5	5	4	5	5	4	43	5	5	5	4	5	5	3	32	2	4	5	3	4	18	93
85	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34	3	4	4	3	3	4	3	24	2	4	5	3	2	16	74
86	5	5	5	4	1	5	5	4	5	39	5	5	3	5	5	5	1	29	1	5	5	4	4	19	87
87	5	4	4	3	4	4	4	4	3	35	4	5	3	4	4	3	3	26	3	4	3	5	4	19	80
88	4	2	3	4	4	5	3	3	3	31	4	4	4	3	4	2	4	25	5	3	5	4	5	22	78
89	2	2	2	2	2	3	4	2	3	22	2	2	2	4	2	3	2	17	2	2	2	2	2	10	49
90	4	5	4	3	3	3	3	3	2	30	2	4	2	3	2	3	2	18	2	1	2	1	1	7	55
91	2	2	4	4	4	2	4	2	4	28	4	2	4	2	2	4	2	20	4	2	4	4	4	18	66
92	4	4	4	4	4	4	5	4	4	37	3	4	4	4	4	4	4	27	3	4	4	4	4	19	83
93	3	2	2	2	2	4	2	2	3	22	2	2	2	4	2	2	4	18	2	2	2	2	2	10	50
94	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35	4	4	3	4	4	3	3	25	3	3	5	4	3	18	78
95	2	2	2	2	2	2	3	3	3	21	3	4	3	5	3	3	3	24	2	3	5	4	1	15	60
96	5	4	4	4	4	4	5	4	4	38	4	4	4	5	4	4	4	29	4	3	5	4	3	19	86
97	4	4	4	4	3	4	4	4	3	34	4	4	3	4	3	3	4	25	4	3	3	4	4	18	77
98	5	5	3	5	5	5	5	5	5	43	5	5	5	5	5	5	3	33	4	3	5	4	4	20	96
99	4	4	4	4	5	4	4	4	4	37	4	4	4	4	4	5	3	28	3	4	4	4	4	19	84
100	2	2	2	2	2	3	2	3	2	20	2	3	2	2	3	4	2	18	1	1	3	1	2	8	46
101	2	3	3	3	2	2	2	2	2	21	2	2	3	2	2	3	3	17	3	3	2	2	2	12	50
102	1	1	1	2	1	2	1	2	1	12	1	2	1	1	2	1	3	11	1	1	1	1	1	5	28
103	3	1	3	1	3	1	3	1	1	17	2	2	4	3	2	1	1	15	2	3	2	2	1	10	42
104	1	1	1	1	1	1	2	2	2	12	2	2	1	1	1	1	1	9	2	2	2	2	2	10	31
105	5	3	4	5	5	3	5	4	5	39	4	4	5	4	5	4	3	29	5	5	5	3	5	23	91
106	4	3	5	5	5	5	3	5	5	40	5	3	3	5	4	5	5	30	3	5	5	5	4	22	92
107	4	4	3	5	3	3	4	3	3	32	3	3	3	3	3	4	4	23	2	3	3	3	3	14	69
108	4	4	5	5	4	4	5	5	3	39	4	4	3	4	5	4	3	27	3	3	3	3	3	15	81
109	4	4	5	4	3	3	4	4	4	35	3	4	4	4	4	5	3	27	3	3	3	3	3	15	77

110	5	5	5	5	4	5	5	4	3	41	4	4	4	4	5	4	3	28	4	4	3	4	2	17	86
111	5	4	4	4	5	4	5	5	4	40	4	5	4	5	5	4	5	32	4	5	4	5	5	23	95
112	5	4	5	5	4	3	5	4	4	39	5	5	3	5	4	4	3	29	4	3	4	3	3	17	85
113	5	5	5	5	4	5	4	5	4	42	5	4	5	3	5	4	2	28	3	3	5	4	3	18	88
114	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34	4	3	3	3	4	3	2	22	3	3	4	4	3	17	73
115	4	3	5	4	5	4	3	4	3	35	4	4	5	5	5	4	3	30	3	3	3	2	3	14	79
116	4	4	5	4	4	4	4	4	4	37	5	4	5	4	4	5	5	32	4	3	5	5	4	21	90
117	4	5	4	4	4	3	4	5	4	37	5	5	4	5	4	5	1	29	4	3	4	3	2	16	82
118	1	2	1	1	1	1	2	1	1	11	1	1	1	1	1	1	1	7	2	2	1	1	1	7	25
119	5	5	5	4	5	5	5	3	5	42	5	4	5	5	4	5	5	33	5	5	4	5	4	23	98
120	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28	2	3	3	3	3	3	3	20	2	2	3	2	2	11	59
121	4	4	5	4	3	2	5	3	2	32	4	3	4	4	4	3	3	25	2	3	3	2	3	13	70
122	4	5	5	4	4	4	3	4	5	38	4	4	4	4	4	5	5	30	5	4	5	5	5	24	92
123	5	3	5	5	5	4	4	3	4	38	4	5	3	4	3	3	2	24	2	3	2	2	2	11	73
124	4	4	5	4	4	5	4	4	2	36	4	4	4	3	4	3	4	26	5	4	5	4	3	21	83
125	5	4	5	3	4	3	4	3	4	35	5	3	4	4	4	5	3	28	4	3	4	3	3	17	80
126	5	5	5	5	5	5	5	5	4	44	5	4	5	5	5	5	4	33	4	4	5	4	3	20	97
127	5	4	5	4	4	4	4	4	4	38	5	4	4	4	4	4	4	29	3	4	5	4	5	21	88
128	3	2	5	5	2	4	3	2	5	31	4	5	5	4	5	5	1	29	2	5	4	3	2	16	76
129	5	5	5	5	5	4	3	5	5	42	4	5	5	4	5	5	3	31	5	3	3	3	5	19	92
130	4	4	5	5	4	5	5	4	4	40	4	4	4	5	4	4	4	29	4	5	4	4	3	20	89
131	5	5	5	5	5	5	5	5	4	44	5	5	5	5	5	4	4	33	3	4	4	3	3	17	94
132	5	4	5	4	5	5	5	5	3	41	5	5	5	4	5	4	3	31	2	4	4	3	3	16	88
133	4	4	5	5	4	5	4	4	5	40	5	5	5	4	4	5	5	33	4	5	4	5	5	23	96
134	2	2	2	2	1	1	1	1	1	13	1	1	2	2	2	2	2	12	2	2	1	1	1	7	32
135	2	2	2	1	1	1	1	1	1	12	1	2	2	2	2	2	2	13	1	1	2	1	1	6	31
136	2	2	2	2	2	2	2	2	1	17	1	1	1	2	2	1	1	9	2	2	2	1	1	8	34
137	5	4	4	5	4	5	4	5	5	41	4	3	4	5	2	4	4	26	2	4	5	4	5	20	87


138	5	4	5	5	4	4	5	5	4	41	4	5	4	5	5	5	5	33	3	5	5	5	4	22	96
139	3	2	2	2	2	3	3	3	3	23	3	3	2	2	2	2	1	15	1	1	3	2	2	9	47
140	4	5	5	5	4	4	4	4	2	37	5	4	4	4	5	5	5	32	5	4	3	4	4	20	89
141	1	1	3	1	1	1	2	2	3	15	1	1	1	2	2	1	1	9	2	2	2	1	2	9	33
142	4	5	5	5	4	5	4	4	5	41	5	4	4	4	4	5	5	31	4	5	4	4	4	21	93
143	5	5	4	4	5	5	3	4	4	39	4	5	5	4	5	5	5	33	5	5	5	4	4	23	95
144	2	2	2	2	2	3	2	3	2	20	2	3	2	2	3	4	2	18	1	1	3	1	2	8	46
145	2	3	3	3	2	2	2	2	2	21	2	2	3	2	2	3	3	17	3	3	2	2	2	12	50
146	1	1	1	2	1	2	1	2	1	12	1	2	1	1	2	1	3	11	1	1	1	1	1	5	28
147	3	1	3	1	3	1	3	1	1	17	2	2	4	3	2	1	1	15	2	3	2	2	1	10	42
148	1	1	1	1	1	1	2	2	2	12	2	2	1	1	1	1	1	9	2	2	2	2	2	10	31
149	2	2	2	2	1	1	1	1	1	13	1	1	2	2	2	2	2	12	2	2	1	1	1	7	32
150	2	2	2	1	1	1	1	1	1	12	1	2	2	2	2	2	2	13	1	1	2	1	1	6	31
151	1	2	1	1	2	2	2	2	1	14	1	1	1	2	2	1	1	9	2	2	2	1	1	8	31
152	2	2	1	2	1	1	1	1	1	12	1	1	2	2	2	2	2	12	2	2	1	1	1	7	31
153	2	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	2	2	2	2	2	2	13	1	1	2	1	1	6	29
154	2	1	2	2	2	2	2	2	1	16	1	1	1	2	2	1	1	9	2	2	2	1	1	8	33
155	2	2	2	2	2	3	2	3	2	20	2	3	2	2	3	4	2	18	1	1	3	1	2	8	46
156	2	3	3	3	2	2	2	2	2	21	2	2	3	2	2	3	3	17	3	3	2	2	2	12	50
157	1	1	1	2	1	2	1	2	1	12	1	2	1	1	2	1	3	11	1	1	1	1	1	5	28
158	3	1	3	1	3	1	3	1	1	17	2	2	4	3	2	1	1	15	2	3	2	2	1	10	42
159	2	2	1	1	1	1	2	2	2	14	2	2	1	3	3	1	1	13	2	2	2	2	2	10	37
160	2	2	2	2	1	1	1	1	1	13	1	1	2	2	3	2	2	13	2	2	1	1	1	7	33
161	2	2	2	1	1	1	1	1	1	12	1	2	2	3	3	2	2	15	1	1	2	1	1	6	33

Anexo G: Interpretaciones de Rho de Spearman

El coeficiente r de Spearman puede variar de -1.00 a + 1.00, donde:

Valor	Lectura
De - 0.91 a - 1	Correlación muy alta
De - 0,71 a - 0.90	Correlación alta
De - 0.41 a - 0.70	Correlación moderada
De - 0.21 a - 0.40	Correlación baja
De 0 a - 0.20	Correlación prácticamente nula
De 0 a 0.20	Correlación prácticamente nula
De + 0.21 a 0.40	Correlación baja
De + 0.41 a 0.70	Correlación moderada
De + 0,71 a 0.90	Correlación alta
De + 0.91 a 1	Correlación muy alta

Fuente: Bisquerra, (2009). Metodología de la Investigación Educativa. Madrid: Muralla.

	Perú	Ministerio de Salud	Hospital María Auxiliadora	Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación OADI	“Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo” “Año del Buen Servicio al Ciudadano”
---	------	---------------------	----------------------------	---	---

CONSTANCIA

El que suscribe, el Jefe de la Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación del Hospital María Auxiliadora, **CERTIFICA** que el **PROYECTO DE TESIS**, Versión del 27 de marzo del 2017; Titulado: “**PROCESO DE SELECCIÓN Y TRATO AL USUARIO DONATE DE SANGRE EN EL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA, 2017**”; con Código Único de Inscripción: HMA/CIEI/019/17, presentado por el Investigador Principal: **Br. Javier QUISPE ASTO**; ha sido **REVISADO**.


Asimismo, concluyéndose con la **APROBACIÓN** expedida por el **Comité Institucional de Ética en Investigación**. No habiéndose encontrado objeciones de acuerdo a los estándares propuestos por el Hospital María Auxiliadora.

Esta aprobación tendrá **VIGENCIA** hasta el **30 de marzo del 2018**. Los trámites para su renovación deben iniciarse por lo menos a 30 días hábiles previos a su fecha de vencimiento.

San Juan de Miraflores, 30 de marzo del 2017.

Atentamente.



MINSA ISSS
HOSPITAL MARIA AUXILIADORA

MC JORGE POLO CORTEZ
JEFE DE LA OFICINA
APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACION

JPC/mags.
c.c. Investigador Principal.
c.c. Archivo.

Anexo H: Artículo científico**Proceso de selección y trato al usuario donante de sangre en el Hospital María Auxiliadora, 2017**

Br. Javier Quispe Asto

Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo Filial Lima

Resumen

Se realizó la investigación titulada “Proceso de selección y trato al usuario donante de sangre en el Hospital María Auxiliadora, 2017” El objetivo de la investigación estuvo dirigido a determinar la relación entre el proceso de selección y trato al usuario donante de sangre en el Hospital María Auxiliadora, 2017. La investigación es de tipo básica, el nivel fue descriptivo correlacional y el diseño utilizado fue no experimental, de corte transversal. La población fue de 275 usuarios de banco de sangre, el muestreo fue probabilístico y la muestra fue de 161 usuarios del banco de sangre. La técnica utilizada para medir las variables del estudio en esta investigación fue la encuesta, que consistió en recopilar toda la información en la muestra de estudio. Los instrumentos fueron los cuestionarios de las variables el proceso de selección y trato al usuario donante de sangre; se realizó la confiabilidad de Alpha de Cronbach para ambas variables. El procesamiento de datos se realizó con el software SPSS (versión 23). Realizado el análisis descriptivo y se presentan los resultados para contrastar la hipótesis general y se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.774** lo que se interpreta al 99.99%** que la correlación es significativa al nivel 0,01, interpretándose como alta relación positiva entre las variables, con una $p = 0.00$ ($p < 0.05$); por lo que se rechaza la hipótesis nula.

Palabras clave

El proceso de selección, trato al usuario, donante de sangre

Abstract

This paper was conducted entitled "Process of selection and treatment to the donor blood donor at Hospital María Auxiliadora, 2017" The objective of the research was to determine the relationship between the process of selection and treatment to the donor blood donor at Hospital María Auxiliadora, 2017. The research is of a basic type, the level was descriptive correlational and the design used was non-experimental, Cross-sectional. The population was 275 users of blood bank, sampling was probabilistic and the sample was 161 users of the blood bank. The technique used to measure the study variables in this research was the survey, which consisted of collecting all the information in the study sample. The instruments were the questionnaires of the variables the process of selection and treatment to the donor blood donor; The reliability of Cronbach's Alpha was performed for both variables. Data processing was performed using SPSS software (version 23). The descriptive analysis was performed and the results were presented to contrast the general hypothesis and a correlation coefficient of Spearman's Rho = 0.774 ** was obtained, which is interpreted to be 99.99% ** that the correlation is significant at the 0.01 level, being interpreted As a high positive relation between the variables, with a $p = 0.00$ ($p < 0.05$); So the null hypothesis is rejected.

Keywords

The process of selection, treatment to the user, blood donor

Introducción

Pedraza (2014) en su investigación titulada Calidad en la atención al donante de sangre y su impacto en la captación de unidades, tuvo como muestra a una población de 10 % de los donantes potenciales de sangre total en un Banco de Sangre de Bogotá D.C, que realizaron su aporte entre los meses de Julio a Octubre de 2013. La investigación fue de tipo descriptiva. Se concluyó: Por lo general el banco de sangre se enfoca en la estrategia de promocionar las donaciones, sin embargo se deja de lado las percepciones del donante ante los procedimientos. Se evidenció que el donante que por algún motivo no terminaron los procedimientos de donación con satisfacción son aquellos que nunca volverían a donar, además de personas que nunca han donado, pero lo que escuchan es motivo suficiente para no hacerlo. La deficiencia en las atenciones del donante finalmente lleva a que se nieguen volver a donar y por consecuencia las captaciones de unidad se verán afectadas de forma negativa. Un punto crítico fue las inconformidades del donante con los refrigerios

recibidos, el cual se convertirá para los miembros del Banco de Sangre en unas oportunidades de mejora que incluyen de igual forma el fortalecimiento en los personales asistenciales la competencia, para poder dar un servicio correcto, las atenciones con mejor calidad y la generación de habitualidad y el voluntariado en el donante. Es de cuestión fundamental el establecimiento los usos de la herramienta como la encuesta con el objetivo de saber las percepciones del donante, su necesidad y opinión con respecto al banco de sangre, debido a que estas retroalimentaciones con los donantes, se convierten en los comienzos de las organizaciones dirigidos hacia las mejoras continuas y los fortalecimientos del proceso. Las estrategias deben tornarse hacia el refrigerio, las resoluciones de duda e inquietud que siempre aun cuando el no preguntar, las disposiciones de baño cercano a la jornada y mantener a través de los tiempos la fortaleza detectada siempre en búsqueda de las mejoras continuas.

Definición proceso de selección del donante de sangre

De Aguilar et al. (2010), establecieron:

El proceso de selección de donantes, es uno de los más importantes para proteger la seguridad de la sangre, comprende desde la captación de la población que tiene la intención de donar, hasta la venopunción que permitirá la recolección de la sangre. La aceptabilidad de los donantes debe ser determinada por un médico o profesional en laboratorio clínico capacitados en banco de sangre.

La selección de donantes aporta el mayor porcentaje de la seguridad de la sangre colectada, complementándose con las pruebas de tamizaje normadas y que se efectúan de rutina en todas las unidades de sangre.

Dimensiones de los procesos de selección del donante

Dimensión 1: Información al donante.

Ballester, De la Campa y Pérez (s/f) explicaron que dentro de los procesos de selección del donante de sangre, el proceso de información y estos son:

Interrogue al donante con un lenguaje claro y comprensible, abordando condiciones requeridas para la donación.

No acepte a posibles donantes cuya última donación haya sido antes de los tres meses de su actual intención de donar sangre.

Dimensión 2: Evaluación física.

De Aguilar et al. (2010) señalaron que “existen algunas variables que deben ser evaluadas a cada donante, si hubiera excepciones, éstas deberán ser evaluadas por profesionales del Banco de Sangre” (p. 28).

Variable 2: Trato al usuario donante de sangre

Definición de trato al usuario donante de sangre.

Puentes, Ruelas, Martínez y Garrido (2005) señalaron que “el trato adecuado, por su parte, se enfoca exclusivamente en los aspectos no médicos de la interacción del usuario con el sistema y no incorpora los aspectos clínicos de esta interacción” (p. 13).

Dimensión 1: Humana.

Para Dueñas (s/f) especialista en Auditoría de Servicios de Salud, explicó:

Hay una dimensión o un aspecto de la calidad de la atención en salud que, a pesar de ser la más importante y prioritaria ha sido por completo olvidada y relegada a un bajo nivel en esta ola de las teorías y gestión de la calidad de los servicios de salud. Esta dimensión es la dimensión humana, aspecto fundamental ya que la razón de ser de los servicios de salud es brindarle atención y garantizar la salud de un ser humano. (p. 26).

Dimensión 2: Técnico científica.

Rodríguez (2004) mencionó sobre la disponibilidad técnico científica del personal encargado de la extracción de sangre e indicó:

El ente encargado de recolectar las unidades sanguíneas es el Banco de Sangre según su disponibilidad técnico científica, y grado de complejidad se clasifica en categoría A, con capacidad de recolectar, procesar, almacenar y suministrar componentes sanguíneos para apoyar de manera eficiente y oportuna las actividades terapéuticas que garanticen la atención integral al usuario. (Castillo y Gutiérrez, 2009, p. 23).

Dimensión 3: Entorno.

Murray y Zentner (40) manifestaron que el entorno como el cúmulo de “todas las condiciones e influencias externas que afectan a la vida y al desarrollo de un organismo y son capaces de evitar, suprimir o contribuir a las enfermedades, los accidentes o la muerte” y; aunque Nightingale jamás mencionó el término entorno de forma explícita en sus escritos, definió y describió en detalle los conceptos de ventilación, calor, luz, dieta, limpieza y ruido, todos ellos componentes de dicho entorno. (Huiza, 2006, p. 35).

Metodología

El método de investigación es hipotético deductivo, el tipo de investigación realizada es del tipo básica, el diseño fue No experimental, es transversal porque recolectan datos en un solo momento y tiempo único, fue descriptivo correlacional, porque busca determinar la relación entre las variables. La población estuvo conformada por 275 usuarios entre el mes de Abril y Mayo del banco de sangre del Hospital María Auxiliadora y la muestra estuvo conformada por 161 usuarios del banco de sangre, los datos se obtuvieron mediante encuesta utilizando como instrumentos dos cuestionarios y para la confiabilidad de utilizo el Alfa de Cronbach

Resultados

Como resultados descriptivos de las variables se obtuvo que el 27.3% presentan un nivel bajo, el 25.5% presentan nivel medio y el 47.2% presenta un nivel alto con respecto a la variable Procesos de selección del donante de sangre y el 31.7% presentan un nivel bajo, el 14.3% presentan nivel medio y el 54% presenta un nivel alto con respecto a la dimensión trato al usuario donante de sangre.

En cuanto a la hipótesis general y se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.774** lo que se interpreta al 99.99%** que la correlación es significativa al nivel 0,01, interpretándose como alta relación positiva entre las variables, con una $\rho = 0.00$ ($\rho < 0.05$); por lo que se rechaza la hipótesis nula; para contrastar la primera hipótesis específica y se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.746** lo que se interpreta al 99.99% **la correlación es significativa al nivel 0,05 bilateral, interpretándose como alta relación positiva entre las variables, con una $\rho = 0.00$ ($\rho < 0.05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula; para contrastar la segunda hipótesis específica y se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.765** lo que se interpreta al 99.99% **la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como alta relación positiva entre las variables, con una $\rho = 0.00$ ($\rho < 0.05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula; para contrastar la tercera hipótesis específica y se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.735** lo que se interpreta al 99.99% **la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como alta relación positiva entre las variables, con una $\rho = 0.00$ ($\rho < 0.05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula.

Discusión

En relación a la hipótesis general los resultados encontrados en esta investigación fue que el Valor $**p < 0.05$, podemos afirmar que existe relación significativa entre el proceso de selección y trato al usuario donante de sangre en el Hospital María Auxiliadora, 2017, coincidiendo con la investigación de Contreras y Treio (2016) en su investigación titulada Análisis de los Procesos Banco de Sangre quien explicó que las nuevas medidas preventivas encaminadas a proteger a los receptores han aumentado la dificultad de mantener un abastecimiento suficiente de sangre. El IMSS promueve la donación como una contribución esencial al sistema sanitario, de modo que los Bancos de sangre como el de CMN La RAZA están obligados a demostrar a los donantes de sangre que cada donación es utilizada cuidadosa, racional y eficazmente bajo un control riguroso dentro de sus procesos de donación. Los pacientes necesitan tener la certeza de que la sangre es segura, está siempre disponible y se usa sólo cuando es necesario. Coincidiendo, además, con Pedraza (2014) en su investigación titulada Calidad en la atención al donante de sangre y su impacto en la captación de unidades concluyó: Generalmente los bancos de sangre se enfocan en estrategias de promoción de la donación, pero dejan de lado la percepción de los donantes frente al procedimiento. Se evidenció que los donantes que por una u otra razón no quedaron completamente satisfechos con la atención recibida son aquellos que quizás nunca más volverán a donar y adicional compartirán su experiencia con otras personas que aun cuando no han donado, al escuchar estas opiniones, ni pensarán en acercarse a un banco de sangre de manera voluntaria y habitual. Las deficiencias en la atención de los donantes finalmente conllevan a que no quieran volver a donar y por consecuente la captación de unidades se verá afectada de manera negativa. Uno de los puntos más críticos fue la inconformidad de los donantes frente al refrigerio recibido, lo cual se convierte para el Banco de Sangre en una oportunidad de mejora, que incluye también el fortalecer en el personal asistencial las competencias, para prestar un mejor servicio, una atención con mayor calidad y generar habitualidad y voluntariedad en los donantes.

Conclusiones

Primera:

De acuerdo a las evidencias estadísticas, existe relación significativa entre el proceso de selección y trato al usuario donante de sangre en el Hospital María Auxiliadora, 2017,

puesto que el nivel de significancia calculada es $p < 0.05$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de 0,774.

Segunda:

De acuerdo a las evidencias estadísticas, existe relación significativa entre el proceso de selección y el trato en la dimensión humana del usuario donante de sangre en el Hospital María Auxiliadora, 2017; puesto que el nivel de significancia calculada es $p < 0.05$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de 0,746.

Tercera:

De acuerdo a las evidencias estadísticas, existe relación significativa entre el proceso de selección y el trato en la dimensión técnica científica del usuario donante de sangre en el Hospital María Auxiliadora, 2017 ; puesto que el nivel de significancia calculada es $p < 0.05$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de 0,765.

Cuarta:

De acuerdo a las evidencias estadísticas, existe relación significativa entre el proceso de selección y el trato en la dimensión entorno del usuario donante de sangre en el Hospital María Auxiliadora, 2017; puesto que el nivel de significancia calculada es $p < 0.05$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de 0,735.

Referencias

- Ballester, A., De la Campa, J., y Pérez, M. (s/f). *Selección del donante de sangre*. Recuperado de <http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/hematologia/selecc.donante.pdf.pdf>
- Castillo, D., y Gutiérrez, A. (2009). *Grado de satisfacción en los donantes y la intención de una futura donación en el banco de sangre del instituto nacional de cancerología*. (Tesis de Licenciatura, Pontificia Universidad Javeriana, Colombia). Recuperado de <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/ciencias/tesis354.pdf>
- Contreras, J. y Treio, J. (2016). *Análisis de los Procesos Banco de Sangre CMN "La Raza"*. (Tesis de ingeniería industrial). México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- De Aguilar, A., Acevedo, A., Barrientos, D., Delbosco, M., González, M., Castillo, R., Sandoval, P., De Orellana, F., Buruca, A., Castillo, J., Marroquín, S. y Pérez,

- M. (2010). *Manual de promoción, captación y selección de donantes de sangre*. Recuperado de www.paho.org/els/index.php?option=com_docman&task=doc_download
- Huiza, G. (2006). *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud de la Base Naval. Callao*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú). Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1891/1/Huiza_gg.pdf
- Pedraza, J. (2014). *Calidad en la atención al donante de sangre y su impacto en la captación de unidades*. (Tesis de maestría). Bogotá, Colombia: Universidad Militar Nueva Granada.
- Puentes, E., Ruelas, E., Martínez, T., y Garrido, F. (2005). *Trato adecuado: respuesta del sistema mexicano de salud a las expectativas no médicas de sus usuarios*. Recuperado de http://bvs.insp.mx/rsp/_files/File/2005/47_s1%20Trato.pdf