



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD
ACADÉMICO PROFESIONAL DE TECNOLOGÍA MÉDICA
ESPECIALIDAD DE LABORATORIO**

**GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS DONANTES EN
RELACIÓN A LA FUTURA INTENCIÓN DE DONACIÓN
VOLUNTARIA DE SANGRE, HOSPITAL IV AGUSTO
HERNANDEZ MENDOZA DE ICA**

AUTOR: DÍAZ PALOMINO CARLOS JESÚS

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO TECNÓLOGO MÉDICO**

ASESOR: MG. JULIA CECILIA MORON VALENZUELA

ICA - PERÚ

2017

DEDICATORIA

La presente esta dedicado a mis padres, por el esfuerzo, dedicación, apoyo y amor incondicional que me brindan día a día.

AGRADECIMIENTOS

A dios por guiar mis pasos y darme la oportunidad de poder ir avanzando cada día.

A mis maestros, que supieron cada uno de ellos inculcarme el amor por mi carrera universitaria, a valorarla y enseñarme lo hermoso de esta carrera.

RESUMEN

Determinar el grado de relación entre la satisfacción de los donantes con la intención de donaciones voluntarias de sangre en el Hospital Augusto Hernandez Mendoza de Ica. Se diseñó un estudio observacional, descriptivo, prospectivo y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por donadores de sangre que acuden al servicio de laboratorio entre los meses de enero a febrero del año 2017 en el Hospital IV Augusto Hernández Mendoza de Ica. La población a evaluar estuvo constituida por 236 donadores voluntarios de sangre durante el mes de marzo del 2017 en el Hospital IV Augusto Hernández Mendoza de Ica. Todos los evaluados en su gran mayoría tienen un promedio de edad entre 31 a 50 años los cuales representan un 65,2% del total de la muestra en estudio. Se obtuvieron buenos resultados en cuanto al tiempo de permanencia para que sean atendidos en la extracción de sangre (56,4%) y tiempo que se brinda al paciente para recuperarse antes de abandonar la sala (90,3%). El resultado obtenido frente al trato recibido por el personal asistencias fue bueno (86,9%), y la información recibida fueron buenas (73,3%). Se evaluó también el aspecto de infraestructura obteniéndose los siguientes resultados: califica de buena la iluminación y ventilación que existe en la sala de donantes (75%), la limpieza realizada en el área de los donantes es buena (83,5%); existe una buena disposición de los desechos biológicos (80,1%), así como califican de buena las condiciones de la sala de espera (63,1%) y de buena las condiciones de ubicación de los servicios higiénicos (64,4%). De lo investigado se determina que el 86,2% de donadores voluntarios están satisfechos y que tienen intención futura para volver a donar sangre.

Palabras clave: Satisfacción, donante, donación, voluntario, sangre.

ABSTRACT

Determine the degree of relationship between the satisfaction of donors with the intention of voluntary donations of blood in the Hospital IV Augusto Hernandez Mendoza de Ica. Materials and methods. We designed an observational, descriptive, prospective and cross-sectional study. The sample was conformed by blood donors attending the lab service between the month of May of the year 2017 at the Augusto Hernandez Mendoza Ica. To assess population consisted of 236 volunteers blood donors during the months of January and February 2017 at the Hospital IV Augusto Hernandez Mendoza of Ica. All the evaluated mostly have an average age 31 to 50 years, representing a 65.2% of the total sample in study. Good results in terms of time spent was obtained so that they are handled in the extraction of blood (56.4%) and time provided to the patient to recover before leaving the room (90.3%). The results obtained with the treatment received by the personal assistance was good (86.9%), and the information received were good (73.3%). We also assessed the aspect of infrastructure obtained the following results: describes as good lighting and ventilation in the room of donor (75%), cleaning carried out in the area of the donor is good (83.5%); there is as well a good provision of biological wastes as well as qualify for good the room of waiting (63.1%), with good conditions the conditions of location of the sanitary services (64.4%). Their research determines that 86.2 percent of volunteer donors are satisfied and have future intention to donate blood.

Kew words: Satisfaction, donation, volunteer, donor, blood

TABLA DE CONTENIDOS

Dedicatoria	2
Agradecimientos	3
Resumen	4
Abstract	5
Tabla de contenidos	6
Listado de tablas	8
Listado de gráficos	10
Abreviaturas	11
Introducción	12
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO	14
1.1. Descripción de la realidad problemática	14
1.2. Delimitación de la investigación	18
1.3. Formulación del problema	18
1.4. Objetivo de la investigación	19
1.5. Hipótesis de la investigación	20
1.6. Variables e indicadores	21
1.7. Justificación e importancia de la investigación	22
1.8. Diseño de la investigación	24
1.9. Población y muestra de la investigación	25
1.10. Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos	26
1.11. Ética de la investigación	29
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	30
2.1. Antecedentes de la investigación	30
2.2. Bases teóricas	36
CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	55
3.1. Resultados	55
3.2. Discusión de resultados	57
3.3. Conclusiones	58

3.4. Recomendaciones	59
BIBLIOGRAFÍA	60
ANEXOS	68
Anexo 01: Operacionalización de variables	69
Anexo 02: Matriz de consistencia	70
Anexo 03: Ficha de recolección de datos	71
Anexo 04: Consentimiento informado	74
Anexo 05: Tablas	77
Anexo 09: Gráficos	87

Listado de Tablas

Tabla N° 01: Distribución de edad	78
Tabla N° 02: Distribución de sexo	78
Tabla N° 03: ¿El tiempo que demoró la extracción de sangre fue?	78
Tabla N° 04: ¿Los horarios de atención para las donaciones son?	78
Tabla N° 05: ¿El tiempo de permanencia para que sea atendido antes de la extracción de sangre fue?	79
Tabla N° 06: ¿Después de la extracción de sangre le brindaron un tiempo para recuperarse, lo considera cómo?	79
Tabla N° 07: ¿El trato recibido por el personal asistencial es?	79
Tabla N° 08: ¿La información recibida por el personal de salud durante el proceso de donación es?	79
Tabla N° 09: ¿El personal sanitario aclaró sus dudas con respecto a la donación de sangre?	80
Tabla N° 10: ¿El tiempo de atención para la extracción de sangre fue?	80
Tabla N° 11: ¿El uso de los elementos de bioseguridad es?	80
Tabla N° 12: ¿Cómo califica usted la iluminación y ventilación de la sala de donantes?	80
Tabla N° 13: ¿Cómo califica la limpieza realizada en las áreas de la sala de donantes?	81
Tabla N° 14: ¿Cómo califica usted la disposición de los desechos biológicos después de ser utilizados en la donación?	81
Tabla N° 15: ¿Cómo califica las condiciones de la sala de espera que recibe a los donadores de sangre?	81
Tabla N° 16: ¿Cómo califica usted las condiciones y ubicación de los servicios higiénicos?	81
Tabla N° 17: ¿La donación de sangre causa rechazo al ambiente hospitalario?	82
Tabla N° 18: ¿Pudo manejar sus temores acerca del procedimiento?	82
Tabla N° 19: ¿El temor a las agujas inhibe a los donadores de sangre?	82

Tabla Nº 20: ¿Crear que la sangre se comercializa reduce el número de donaciones?	82
Tabla Nº 21: ¿No dona sangre por tener poca información acerca de la donación?	83
Tabla Nº 22: ¿No hay muchas donaciones de sangre por falta de tiempo de los donadores?	83
Tabla Nº 23: ¿Las creencias religiosas inhiben la donación voluntaria de sangre?	83
Tabla Nº 24: ¿Dona sangre por generosidad a las personas que lo necesiten?	83
Tabla Nº 25: ¿Donaría sangre solo si los ambientes estuvieran relativamente cerca?	84
Tabla Nº 26: ¿Dona sangre por recibir mayor información sobre este acto?	84
Tabla Nº 27: ¿Realiza demostraciones concretas, resolviendo supuestos prácticos en forma creativa?	84
Tabla Nº 28: ¿La donación es una colaboración importante para la comunidad?	84
Tabla Nº 29: ¿Volvería a donar sangre?	85
Tabla Nº 30: Correlaciones entre grado de satisfacción y futura intención voluntaria	85
Tabla Nº 31: Correlaciones entre grado de satisfacción, futura intención voluntaria y tiempo	85
Tabla Nº 32: Correlaciones entre grado de satisfacción, futura intención voluntaria y calidad de atención	86
Tabla Nº 33: Correlaciones entre grado de satisfacción, futura intención voluntaria y tiempo	86

Listado de gráficos

Gráfico N° 01: Distribución de edad	88
Gráfico N° 02: Distribución de sexo	88
Gráfico N° 03: ¿El tiempo que demoró la extracción de sangre fue?	89
Gráfico N° 04: ¿Los horarios de atención para las donaciones son?	89
Gráfico N° 05: ¿El tiempo de permanencia para que sea atendido antes de la extracción de sangre fue?	90
Gráfico N° 06: ¿Después de la extracción de sangre le brindaron un tiempo para recuperarse, lo considera cómo?	90
Gráfico N° 07: ¿El trato recibido por el personal asistencial es?	91
Gráfico N° 08: ¿La información recibida por el personal de salud durante el proceso de donación es?	91
Gráfico N° 09: ¿El personal sanitario aclaró sus dudas con respecto a la donación de sangre?	92
Gráfico N° 10: ¿El tiempo de atención para la extracción de sangre fue?	92
Gráfico N° 11: ¿El uso de los elementos de bioseguridad es?	93
Gráfico N° 12: ¿Cómo califica usted la iluminación y ventilación de la sala de donantes?	93
Gráfico N° 13: ¿Cómo califica la limpieza realizada en las áreas de la sala de donantes?	94
Gráfico N° 14: ¿Cómo califica usted la disposición de los desechos biológicos después de ser utilizados en la donación?	94
Gráfico N° 15: ¿Cómo califica las condiciones de la sala de espera que recibe a los donadores de sangre?	95
Gráfico N° 16: ¿Cómo califica usted las condiciones y ubicación de los servicios higiénicos?	95
Tabla N° 17: ¿La donación de sangre causa rechazo al ambiente hospitalario?	96
Gráfico N° 18: ¿Pudo manejar sus temores acerca del procedimiento?	96
Gráfico N° 19: ¿El temor a las agujas inhibe a los donadores de sangre?	96

Gráfico N° 20: ¿ Creer que la sangre se comercializa reduce el número de donaciones?	97
Gráfico N° 21: ¿ No dona sangre por tener poca información acerca de la donación?	98
Gráfico N° 22: ¿ No hay muchas donaciones de sangre por falta de tiempo de los donadores?	98
Gráfico N° 23: ¿ Las creencias religiosas inhiben la donación voluntaria de sangre?	99
Gráfico N° 24: ¿ Dona sangre por generosidad a las personas que lo necesiten?	99
Gráfico N° 25: ¿ Donaría sangre solo si los ambientes estuvieran relativamente cerca?	100
Gráfico N° 26: ¿ Dona sangre por recibir mayor información sobre este acto?	100
Tabla N° 27: ¿ Realiza demostraciones concretas, resolviendo supuestos prácticos en forma creativa?	101
Gráfico N° 28: ¿ La donación es una colaboración importante para la comunidad?	101
Gráfico N° 29: ¿ Volvería a donar sangre?	102

INTRODUCCIÓN

El inicio de las actividades asistenciales en nuestro país sobre la obtención, donación, conservación, procesamiento, transfusión y suministro de sangre humana, sus componentes y derivados se da con la promulgación de la Ley N° 26454, en mayo de 1995.

El Programa Nacional de Hemoterapia y Bancos de Sangre (PRONAHEBAS), es el órgano técnico – normativo del Ministerio de Salud, responsable de establecer las normas y adecuar los procedimientos para garantizar el uso y aprovisionamiento de sangre segura y oportuna. Su ámbito es nacional y su accionar se realiza en forma descentralizada, con el fin primordial de obtener sangre segura y oportuna, teniendo como principio básico la promoción de la donación voluntaria de sangre.

Los bancos de sangre tienen como componente fundamental para su trabajo la sangre y sus derivados, la cual tiene un amplio uso en hemoterapia, así como en la industria médico-farmacéutica, por lo que debe estar libre de agentes infecciosos. Aunque el uso de este componente contribuye a salvar numerosas vidas, también puede convertirse en un riesgo potencial para la salud cuando no está sometida a un estricto control de calidad.

Situación por la que se hace necesario realizar esta investigación con el propósito de determinar el grado de satisfacción que tienen los donantes en relación de la intención futura que estos tienen para realizar donaciones voluntarias en el Hospital IV Augusto Hernández Mendoza de Ica. Teniendo como premisa que una óptima atención del personal sanitario beneficiaría a los pacientes que día a día son afectados por la falta de voluntad para donar sangre, situación que mediante este trabajo de investigación buscaremos los mecanismos apropiados para concientizar a la población e incrementar el número de donaciones de sangre así como también concientizar al personal sanitario que realice una óptima labor de tal manera que los donadores se sientan satisfechos con la atención brindada.

A partir de esta premisa como profesionales de tecnología médica podemos contribuir en el incremento del número de donaciones voluntarias y contribuir con la solución de los problemas que aquejan a muchos pacientes por no contar con la donación de este líquido elemento esencial para nuestra salud.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

Según la Organización Mundial de la Salud, cerca de la mitad de los 112,5 millones de unidades de sangre que se extraen en el mundo se donan en los países de altos ingresos, donde vive el 19% de la población del planeta. En los países de ingresos bajos, el 65% de las transfusiones de sangre se realizan a los niños menores de 5 años, mientras que en los países de ingresos altos los pacientes más transfundidos son los mayores de 65 años, con un 76% del total.

En los países de ingresos altos, la tasa de donación es de 33,1 por cada 1000 personas, mientras que en los países de ingresos medios y bajos es de 11,7 y 4,6, respectivamente.

Entre 2008 y 2013 se registró un aumento de 10,7 millones en las unidades de sangre donadas por donantes voluntarios no remunerados. En 74 países, este grupo de donantes suministró más del 90% de las unidades de sangre; sin embargo, en 72 países más del 50% del suministro de sangre lo aportaron familiares o allegados o donantes remunerados.

Solo 43 de los 175 países que han presentado datos obtienen productos medicinales derivados del plasma mediante el fraccionamiento de plasma

recogido en el propio país, mientras que la mayoría de los 132 países restantes los importan del extranjero.

Según los datos de la Organización mundial de la salud con respecto a los datos sobre el sexo son las mujeres quienes representan el 28% de donaciones.

En consecuencia, América Latina y el Caribe no han aumentado el número de donaciones voluntarias ya que se mantuvo alrededor de 41,4% para los años 2010 – 2011.

Conocedores de que el 86% de la sangre recolectada en los Bancos de Sangre del Perú se obtienen en Lima, se ha formulado el proyecto de Ley de incentivo para la donación de sangre que tiene como finalidad establecer disposiciones destinadas a incentivar la donación de sangre.

De acuerdo a las recomendaciones de la Organización Mundial de Salud (OMS), para medir la eficiencia de un sistema nacional de provisión sanguínea, la obtención de unidades de sangre provenientes de donantes voluntarios debe ser equivalente al 2% de la población nacional para satisfacer esta demanda.

Según Fuentes y colaboradores (2001), sostienen que los donantes voluntarios donan sangre por razones generosas de ayudar al prójimo, pero a pesar de la importancia que tiene la donación sanguínea sigue siendo muy reducido el número de personas que realizan esta acción, por ello la importancia de realizar esta investigación toda vez que existen escasos antecedentes con las mismas variables de estudios y las donaciones voluntarias siguen siendo escasas. Por lo que consideramos un reto frente

a las estrategias que trataremos para conseguir el incremento de la donación voluntaria.

Según la Dirección General de Epidemiología del Ministerio de Salud. A raíz de la infección de una madre por una transfusión sanguínea contaminada con VIH, el Congreso de la República promulgó la Ley 26454, que declaraba actividad de orden público e interés nacional la donación, obtención, procesamiento, transfusión y distribución de la sangre; estableció los lineamientos generales para el funcionamiento de los bancos de sangre; y creó el Programa Nacional de Hemoterapia y Bancos de Sangre (PRONAHEBAS) como entidad encargada de regular y supervisar el funcionamiento de estos servicios.

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%.

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. Después de realizar el diagnóstico de la situación de los bancos de sangre en Perú durante 1997, el PRONAHEBAS estructuró un plan operativo en el

que se plasmaron los objetivos, estrategias y actividades que permitirían, a corto y mediano plazo, garantizar el uso de sangre segura y oportuna.

En nuestro país; el MINSA requiere 294 unidades de sangre todos los días, mientras que las necesidades de Essalud ascienden a 227 unidades. Los hospitales de las Fuerzas Armadas requieren unas 50 unidades y las clínicas privadas 46. Otro dato relevante es que de todo el stock de sangre almacenada en el Perú, el 70% está en la capital, y el resto en provincias. Según las estadísticas si cada peruano donara de dos a tres veces al año, se lograría satisfacer la demanda y se podría atender a los pacientes con cáncer, aquellos que han sufrido quemaduras, a las víctimas de accidentes de tránsito entre otros.

En el Hospital IV Augusto Hernández Mendoza de Ica existe una escasa cultura en cuanto a las donaciones voluntarias siendo uno de los principales problemas la falta programas de concientización y conocimiento sobre las donaciones voluntarias de la población en general para que tengan una actitud positiva frente a las donaciones de sangre, así como el trato que brinda el personal sanitario en el hospital, ya que el personal muchas veces tiene exceso de trabajo razón por la que no brinda una adecuada atención a los donadores trayendo consigo que estos no se encuentren satisfechos en relación al tiempo, calidad de atención, infraestructura e identificar los factores que pueden influir a que las personas no vuelvan a tener intenciones futuras de ser donadores voluntarios.

1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1. Delimitación Social

Socialmente los involucrados directos fueron los donantes que acudieron al Hospital IV Augusto Hernández Mendoza de Ica.

1.2.2. Delimitación Espacial

La investigación se llevó a cabo en los ambientes del Hospital IV Augusto Hernández Mendoza del distrito, provincia y departamento de Ica.

1.2.3. Delimitación Temporal

La investigación se llevó a cabo desde el mes de mayo del año 2017.

1.2.4. Delimitación contextual

El área general del conocimiento corresponde al campo de Ciencias de la Salud, del área específica de laboratorio y que desarrolla la línea de investigación de donación de sangre.

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1. Problema principal

¿De qué manera se relaciona el grado de satisfacción de los donantes con la futura intención de donación voluntaria de sangre en el Hospital IV Augusto Hernández Mendoza de Ica?

1.3.2. Problemas secundarios

¿De qué manera el grado de satisfacción del donador contribuye con la intención futura de donaciones de sangre en relación al tiempo de duración que dura la donación en el Hospital IV Augusto Hernández Mendoza de Ica?

¿De qué manera el grado de satisfacción del donador contribuye con la intención futura de donaciones de sangre en relación a la calidad de atención que reciben en el Hospital IV Augusto Hernández Mendoza de Ica?

¿De qué manera el grado de satisfacción del donador contribuye con la intención futura de donaciones de sangre en relación a la infraestructura de los ambientes donde se realiza la extracción de sangre en el Hospital IV Augusto Hernández Mendoza de Ica?

¿Cuáles son los factores que inhiben la donación voluntaria de sangre en el Hospital IV Augusto Hernández Mendoza de Ica?

¿Cuáles son los factores que motivan a la donación voluntaria de sangre en el Hospital IV Augusto Hernández Mendoza de Ica?

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo general

Determinar el grado de relación entre la satisfacción de los donantes con la intención de donaciones voluntarias de sangre en el Hospital IV Augusto Hernández Mendoza de Ica.

1.4.2. Objetivos específicos

Describir si los donadores se sienten satisfechos y si tienen intención para realizar futuras donaciones de sangre en relación al tiempo que dura el procedimiento de donación en el Hospital IV Augusto Hernández Mendoza de Ica.

Describir si los donadores se sienten satisfechos y si tienen intención para realizar futuras donaciones de sangre en relación con la calidad de atención recibida por el personal asistencial del Hospital IV Augusto Hernández Mendoza de Ica.

Investigar si la satisfacción de los donadores con la intención futura de donaciones de sangre se relaciona con la infraestructura de los ambientes donde se realiza la extracción de sangre en el Hospital IV Augusto Hernández Mendoza de Ica.

Identificar los factores que inhiben la donación voluntaria de sangre en el Hospital IV Augusto Hernández Mendoza de Ica.

Identificar los factores que motivan la donación voluntaria de sangre en el Hospital IV Augusto Hernández Mendoza de Ica

1.5. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Hipótesis general

La satisfacción de los donadores en relación al tiempo, calidad de atención e infraestructura contribuiría en el incremento de las donaciones voluntarias de sangre en el Hospital IV Augusto Hernández Mendoza de Ica.

1.5.2. Hipótesis específicas

El tiempo que dura el procedimiento de donación se relaciona con la satisfacción de los donadores para la intención futura de donaciones

sanguíneas en el Hospital IV Augusto Hernández Mendoza de Ica, año 2017.

El trato e información recibida, la aclaración de dudas contribuyen en la satisfacción de los donantes en relación a la intención de futuras donaciones de sangre en el Hospital IV Augusto Hernández Mendoza de Ica.

El ambiente físico, la ventilación, iluminación e higiene contribuyen en la satisfacción de los donadores en relación a la realización de futuras donaciones de sangre en el Hospital IV Augusto Hernández Mendoza de Ica.

El rechazo al ambiente hospitalario, el temor al procedimiento de extracción de sangre, el limitado conocimiento y la poca disponibilidad de tiempo son factores que inhiben la donación voluntaria de sangre en el Hospital IV Augusto Hernández Mendoza de Ica.

La generosidad, la cercanía de los ambientes de donación y los nuevos conocimientos sobre donación son factores que motivan la donación voluntaria de sangre en el Hospital IV Augusto Hernández Mendoza de Ica.

1.6. VARIABLES DE ESTUDIO

Satisfacción del donante de sangre

a) Definición conceptual

La satisfacción del donador son las expectativas que posee sobre la experiencia de la donación y compara el proceso de donación de acuerdo a la recompensa.

b) Definición operacional

Son las expectativas de satisfacción que tiene el donador sobre la donación para que continúe donando sangre.

Donaciones de sangre

a) Definición conceptual

Las donaciones de sangre es un procedimiento médico por el cual a una persona se le realiza la extracción para beneficiar a otro ser humano.

b) Definición operacional

Las donaciones de sangre es un procedimiento médico para extraer unidades de sangre y analizar sus componentes sanguíneos para beneficiar a otro ser humano.

3.3.1 Operacionalización de las Variables (Anexo 01)

1.7. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

1.7.1 Justificación

Actualmente es muy lamentable que solo el 5% de donaciones hechas en un año en el Perú son de tipo voluntarios, los bancos de sangre participan de manera importante en el cuidado de la salud de la población, al atender las necesidades de transfusión de cientos de personas.

La sangre solo se puede conservar durante un tiempo limitado y luego deja de ser utilizable, siendo imprescindibles que personas

voluntarias sanas tengan actitudes positivas para realizar este procedimiento de donación voluntaria continua, sabiendo que la sangre puede salvar vidas.

Por ello este trabajo de investigación se justifica en el hecho de que debemos implementar estrategias para conservar e incrementar el número de donantes voluntarios en busca del beneficio a cientos de pacientes que requieren de este elemento fundamental para la sobrevivencia como es la sangre y sus diversos componentes, situación que redundaría en el mejoramiento de la salud de las personas.

1.7.2 Importancia

Existe un gran incremento de enfermedades sistémicas que requieren de cirugías siendo en mucho de los casos afectados pacientes con bajos recursos económicos y bajo nivel de hemoglobina, al observarse y tener conocimiento de esta realidad se ha visto la necesidad de realizar esta investigación porque es de suma importancia contribuir con la mejoría de la salud y apoyar a los seres humanos que requieren de unidades de sangre para continuar viviendo y/o mejorar su calidad de salud; es por ello que se investigará a los donantes de sangre en el Hospital IV Augusto Hernández Mendoza de Ica, en especial de voluntarios, con el propósito de determinar su grado de satisfacción frente a la atención recibida en dicha institución y determinar si tienen intención de continuar realizando este procedimiento en beneficio de los pacientes.

1.8. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

1.8.1. Tipo de investigación

– **Según la manipulación de la variable**

Estudio observacional: Implica que no hubo manipulación de la variable independiente. El investigador diseñó un estudio donde únicamente describió el comportamiento de las variables tal y como se presentaron en un momento determinado.

– **Según la fuente de toma de datos**

Prospectivo: La fuente de recolección de datos fue mediante aplicación de una ficha epidemiológica.

– **Según el número de mediciones**

Transversal: Las variables se midieron en una ocasión, las mismas que fueron sometidas a comparaciones para determinar la asociación entre el grado de satisfacción y la futura intención de donación voluntaria de sangre.

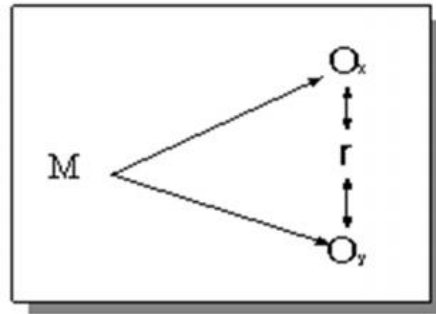
– **Según el número de variables o analizar**

Descriptiva: Se busca describir el grado de satisfacción de los donantes y describir la futura intención de donación voluntaria de sangre.

1.8.2. Diseño:

Se diseñó un estudio observacional, descriptivo, prospectivo y de corte transversal.

El diagrama correlacional es el siguiente:



M= Donadores de sangre

Ox= Variable x: Satisfacción de los donantes

Oy= Variable Y: Donación voluntaria

1.9. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

1.9.1. Población

Definición del Universo:

La población está constituida por los donadores de sangre que acudieron al servicio de laboratorio entre los meses de enero a febrero del año 2017 en el Hospital IV Augusto Hernández Mendoza de Ica. Estuvo conformada por 236 donadores voluntarios de sangre.

Muestra

La muestra está definida por por la totalidad de la población en estudio, es decir que reúnan las condiciones de inclusión para el presente estudio en cumplimiento de los objetivos trazados.

Criterios de inclusión

- Pacientes entre 18 a 65 años
- peso mínimo de 50 kg
- Nivel de hematocrito máximo de 51%
- Pacientes que deseen participar voluntariamente en la investigación

Criterios de exclusión

- Pacientes menores de 18 años y mayores de 65 años
- Pacientes con peso menor de 50 kg.
- Pacientes con nivel de hematocrito mayor al 51%

1.9.2. Técnica de muestreo

Determinación del tamaño de la muestra

El muestreo fue no probabilístico y estuvo supeditado a completar con la totalidad de los donadores voluntarios, y que además cumplieron con los criterios de inclusión, de tal manera que en esta investigación se llegó a controlar el error aleatorio y por lo tanto se alcance la precisión para la delimitación establecida.

Elección de los miembros de la muestra

El grupo de estudio estuvo conformado por el total de los donadores que acudieron de manera voluntaria, mayores a 18 años, durante el mes mayo del año 2017, conformado por 232. Los datos fueron ingresados a una base de datos usando el paquete estadístico “IBM SPSS Versión 19.0”.

1.10. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

a) Técnicas

- Observación empírica

La investigación empírica se puede definir como la investigación basada en la experimentación o la observación (evidencias). Este tipo de investigación es llevada a cabo para poner a prueba una hipótesis.

- La encuesta

Fue aplicada mediante el instrumento el cuestionario, esta se aplicó en los ambientes del laboratorio donde acuden los donantes voluntarios para poder recoger datos que nos ayudó en la interpretación para deducir y obtener nuestras conclusiones.

b) Instrumentos

Cuestionario

Para registrar los datos sociodemográficos y datos sobre los donadores con respecto a la percepción y satisfacción de los donadores con relación a las variables de estudio.

1.10.1. Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos

a. Técnicas para el procesamiento

Las técnicas para el procesamiento de datos comprendieron las siguientes etapas:

Obtención de datos

Se obtuvieron los datos de los donadores voluntarios del Hospital IV Augusto Hernández Mendoza de Ica, durante el mes de mayo del año 2017.

Clasificación de datos

Esta etapa dio inicio al procesamiento de los datos con el propósito de crear la base de datos, el procedimiento tuvo carácter exhaustivo y excluyente para discriminar datos incongruentes e incompletos.

Codificación

Se procedió asignar o conceder valores a las categorías que se pueden tener, para poder otorgar un puntaje a cada variable y facilitar la descripción correspondiente.

Tabulación de datos

La información fue ingresada en el paquete estadístico SPSS versión 21, en columna las variables y en filas los casos con el propósito de consolidar y totalizar en cifras a los resultados obtenidos, y generar información a través de los valores representativos y de estas el conocimiento para facilitar su posterior análisis e interpretación.

b. Técnicas de análisis e interpretación de datos

Estadística descriptiva

En esta parte se realizó un análisis univariado para las variables edad y sexo.

- Para variables nominales se describirán en frecuencia absoluta (N) y frecuencia relativa (%). Se emplearon gráficos de barras para mostrar su frecuencia.
- Para variables numéricas se describieron con medidas de tendencia central (media y mediana) y la dispersión (desviación estándar), y rango con valores máximos y mínimos.
- El análisis de los datos permitió recoger información en el visor de resultados del paquete estadístico IBM SPSS versión 21, la misma que fue exportada a una hoja de Word para darle el formato de redacción científica a los cuadros que luego se trasladaron a una hoja Excel para la construcción final de los gráficos.

1.11. Ética de la investigación

La aplicación de los instrumentos en la investigación se realizó teniendo en cuenta los principios de beneficencia, no maleficencia, privacidad, confidencialidad, autonomía y justicia. Para dar cumplimiento a dichos principios, se aplicó un consentimiento informado. **Ver Anexo 04**

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del problema

Vásquez (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.

La presente investigación 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. Metodología: 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%). Conclusiones: 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.

Echague (2013). En la tesis titulada “Conocimiento de los profesionales de enfermería acerca de la administración de hemocomponentes, en la unidad de banco de sangre del hospital Regional de Caazapá”.

La investigación es de tipo descriptivo con un diseño no experimental transversal, de campo ya que se obtuvieron los datos en estudio en un tiempo determinado y único en una población total de 7 personales de enfermería del servicio de Banco de Sangre de sexo femenino. La técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta y para su análisis e interpretación se empleó el marco teórico.

Los resultados de la investigación han llegado a las siguientes conclusiones en cuanto al conocimiento de los profesionales de enfermería no es completo lo que significa que existe un mal manejo y administración de los hemocomponentes

García y colaboradores. Con su trabajo científico “Investigación de aspectos socio – culturales relacionados con la donación de sangre en Costa Rica”.

Se trata de un estudio transversal, analítico, observacional y comparativo realizado mediante una metodología cualitativa en bancos de sangre.

Este trabajo busca identificar los conocimientos, actitudes y prácticas de las personas aptas para donar sangre, respecto a esa acción, así como del público en general (incluyendo no donantes y donantes potenciales) y del personal de salud de los bancos sobre la donación de sangre, el funcionamiento interno en tres bancos de sangre, la interacción entre el personal de salud y los donantes, y determinar las necesidades de información, educación y comunicación que motivan o limitan la donación voluntaria de sangre.

En total se realizaron 92 entrevistas a donadores, 6 a no donadores y trabajadores de los bancos, 30 observaciones referentes a la interacción donante-personal, observaciones a las instalaciones físicas de cada banco y 12 grupos focales.

A través de este estudio se podrán obtener algunos hallazgos que orientarán futuras acciones de comunicación y educación a nivel nacional, regional y local, orientadas a motivar la donación voluntaria altruista, como parte de una estrategia integral y permanente. De igual forma, servirán para mejorar algunos aspectos relacionados con los servicios de los bancos de sangre analizados.

Cruz (2010). Imaginarios sociales de donantes voluntarios de sangre en un punto fijo de recolección. Bogotá – Colombia.

El objetivo principal fue establecer los principales imaginarios sociales relacionados con la donación voluntaria de sangre.

La metodología utilizada fue de tipo descriptiva transversal, en una muestra de 100 adultos. La recolección de la información se realizó aplicando una

encuesta mediante entrevista durante el periodo de Julio a diciembre de 2010.

Se llegó a la conclusión que los imaginarios sociales hacen que los sujetos tengan una mayor predisposición negativa hacia la donación voluntaria de sangre. Los imaginarios sociales son similares a los descritos en la literatura; la mayoría de las mujeres sostienen que donar sangre aumenta de peso, seguido de otros imaginarios que explican la baja disposición frente a la donación voluntaria, mientras que para población masculina el imaginario principal fue que la sangre es comercializada. El miedo a la agujas es uno de los mitos atribuidos a la baja donación de sangre en los estudios realizados en diversas poblaciones; para este estudio continúa ocupando un lugar importante.

Castillo & Gutiérrez (2009). Con sus tesis “Grado de satisfacción en los donantes y la intención de una futura donación en el banco de sangre del instituto nacional de cancerología”.

Se realizó este estudio descriptivo en donantes voluntarios de primera vez, donantes voluntarios repetitivos, donantes por reposición o compromiso, el propósito fue evaluar la relación entre la satisfacción de los donantes, el proceso de donación y el efecto de ambos en la intención de regresar. Se utilizó como herramienta una encuesta terminada la flebotomía, de forma individual, durante un período de tres meses. Se aplicó inicialmente a 1 de cada 7 donantes que asistían al Banco de Sangre, pero luego de observar el número de donantes que ingresaban al Instituto durante el primer mes fue

bajo, se decidió ajustar el intervalo de frecuencia, aplicándose a 1 de cada 3 donantes.

Los puntos que se evaluaron en la encuesta, fueron los siguientes: factores que lo motivaron a donar, la experiencia que acabo de realizar con la extracción de la sangre, servicio y atención al donante, el tiempo de espera, trato del personal que lo atendió, comodidad durante y después de la donación, horario de apertura y cierre, la inserción de la aguja, lo cual nos permitió determinar que piensan los donantes, creen y perciben acerca de la donación.

La información fue procesada y tabulada en una base de datos creada en Excel. La presentación de análisis e interpretación de resultados se obtuvieron por medio de análisis de gráficas circulares, tablas, porcentajes, para la discusión de resultados se realizó un análisis de frecuencia.

Con los resultados obtenidos, se planteó una serie de propuestas y/o alternativas que mejoren la promoción y atención para que donantes de reposición se conviertan en donantes voluntarios.

Alvarez y colaboradores. Estándares de trabajo para bancos de sangre
Estos Estándares de trabajo para bancos de sangre (ETBS), preparados con la colaboración de la Asociación Americana de Bancos de Sangre y validados por el Grupo Asesor ad hoc de la Organización Panamericana de la Salud (OPS)/Organización Mundial de la Salud (OMS) sobre Bancos de Sangre, tienen por objetivo proporcionar a las gerencias de los Servicios de Banco de Sangre (SBS) una guía para garantizar su calidad y la de los productos que distribuyen. Aunque estos ETBS han sido diseñados para ser

puestos en práctica en cada SBS a nivel individual, su aplicación requiere un sistema nacional con base legal, cuya función será velar por la calidad técnica, científica y administrativa de los SBS.

El documento define los SBS como todos los centros que participan en la selección del donante, la recolección, procesamiento, almacenamiento, distribución y transfusión de sangre y componentes sanguíneos, las pruebas del receptor o la entrega de servicios.

Del Valle, Montero y Caballero. Hemoterapia instrucciones básicas para banco de sangre y transfusión.

Es imperativo conocer los adelantos técnicos en la preparación y uso de la sangre y de los hemocomponentes.

Lo anterior es la justificación para elaborar este documento con información actualizada, que ha de servir no sólo a los microbiólogos encargados de los bancos de sangre, sino también a médicos y enfermeras involucradas en la hemoterapia, responsables finales de la transfusión solicitada.

Son criterios específicos para que estos productos reciban la atención necesaria al momento de su preparación, de la transfusión misma y aun después de pasada la infusión del hemocomponente, por la posibilidad de una reacción indeseable aguda o tardía.

Presentamos instrucciones sobre métodos regulares y también especiales de transfusión, como son los filtros removedores de leucocitos al pie de la cama del paciente, hemocomponentes lavados o irradiados, transfusión en caliente, etc. Son complemento de las indicaciones generales de transfusión que el médico dicta, según el caso.

Los resultados determinaron que los mismos problemas inmunológicos que se presentan en trasplantes de órganos los podemos esperar, con diferente nivel de complejidad, además de los propios de la sangre.

Acosta y Dioses (2007). Actitudes y sentimientos que motivan a la personas a la donación de sangre en el Hospital de Apoyo I José Alfredo Mendiola Olavarría – Tumbes, realizada en el servicio de Hemoterapia y Banco de Sangre (PRONAHEBAS), llegando a la conclusión de que el 74% de donantes encuestados manifiestan una actitud positiva frente a la donación de sangre y un 26% se manifiesta con actitud negativa. Dato estadístico que muestra la respuesta espontánea de los entrevistados, contrastándose con la realidad develada fenomenológicamente en una mayor negatividad actitudinal al tener que hacerlo. Develando que son el sentimiento de solidaridad, lazos familiares, por ayudar a los demás.

2.2 Bases Teóricas o científicas

2.2.1. Sistematización Grado de satisfacción del donador de sangre

2.2.1.1 Satisfacción al cliente

Según: Kotler P (1996: 40-41), define la *satisfacción del cliente* como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas".

En el caso puntual de los donantes de sangre es muy importante conocer la percepción que tienen las personas que acuden a los

diferentes lugares a realizar esta labor porque de la calidad emitida y la percibida, depende la fidelización y el retorno de los donantes cada vez que crean necesario, por lo que se podría afirmar que si se ofrece una atención con calidad a los donantes se fortalecen las bases para lograr aumentos significativos en los porcentajes de donantes voluntarios de sangre lo que se ha venido trabajando durante años, esperando disminuir las cifras de donaciones por reposición que se ven condicionadas por situaciones difíciles dentro de familiares o personas cercanas.

En el caso puntual de los donantes de sangre es muy importante conocer la percepción que tienen las personas que acuden a los diferentes lugares a realizar esta labor porque de la calidad emitida y la percibida, depende la fidelización y el retorno de los donantes cada vez que crean necesario, por lo que se podría afirmar que si se ofrece una atención con calidad a los donantes se fortalecen las bases para lograr aumentos significativos en los porcentajes de donantes voluntarios de sangre lo que se ha venido trabajando durante años, esperando disminuir las cifras de donaciones por reposición que se ven condicionadas por situaciones difíciles dentro de familiares o personas cercanas.

Existen una serie de determinantes que influyen en la percepción de calidad del cliente como la accesibilidad, capacidad de respuesta, cortesía, credibilidad, fiabilidad, seguridad y profesionalismo, entre otros. Estos determinantes logran crear en el cliente la satisfacción y el confort,

donde pasa de ser un cliente a ser un seguidor de la compañía, a fidelizarse como comprador o consumidor, a creer y divulgar su buena experiencia, lo que genera ventaja competitiva. Pero es aquí mismo donde si no se presta una excelente calidad en la atención, ese cliente no solo se ira decepcionado y molesto, sino que se encargara de hacerle saber a todos su experiencia no grata con la organización y generara una imagen negativa que finalmente lograra llevar a la perdida de personas que quizás algún día pudieron llegar a ser clientes.

2.2.1.2 Calidad de atención al cliente

Segun la Dra Vanessa Pérez, consultora y autora del libro: Calidad Total en la atención al Cliente, enuncia que “el cliente representa el papel más importante en el tema de la calidad, pues es quien demanda de la empresa los bienes y servicios que necesita y luego es quien valora los resultados. Se trata de la persona que recibe los productos o servicios en el intento que hace la empresa de satisfacer sus necesidades y de cuya aceptación depende su permanencia en el mercado”.

2.2.2. Sistematización de la donación de sangre

2.2.2.1 Antecedentes históricos

Según Oberman (1981). La donación de sangre se originó con la medicina transfusional desde épocas muy pasadas, donde su propósito fundamental era prevenir las enfermedades, los griegos consideraban a la sangre como uno de los humores más importantes de nuestro

cuerpo y que su alteración era la causa de las enfermedades, sin embargo, para los egipcios y romanos aplicaban los sacrificios humanos y animales en base a la sangre para liberarse de malos espíritus.

Rizzi (1999). El 15 de junio de 1667 en Francia, el doctor Jean Baptiste Denis realiza la primera transfusión exitosa a un joven de 15 años. A partir de ese momento y luego de una infinidad de tropiezos y descubrimientos como el grupo sanguíneo, el manejo y la conservación de sangre entre otros, es que se hace posible este procedimiento impensable en otros tiempos.

De tal manera la donación de sangre se convierte en un procedimiento seguro pero regido por normas que han sido implementadas por la Organización Mundial de la Salud y de la Organización Americana de Sangre.

2.2.2.2 Definición

Donación de sangre es aquella en que la persona acude a donar sangre porque se siente bien por el deseo de ayudar sin importar a quién beneficia.

La donación de sangre es un acto voluntario, no acto voluntario remunerado, cuyo destino es cubrir una necesidad terapéutica. Se rige por una serie de principios médicos y éticos, plasmados en disposiciones legales, con el único fin de garantizar un producto sanguíneo seguro; por ello toda persona candidata a donante, antes de ser considerada como APTA para donar, es evaluada previamente,

identificándola plenamente, con una evaluación física completa y la entrevista personal, dirigidas a captar factores de riesgo tanto para el donante como para el receptor.

2.2.2.3 Los donantes de Sangre

La sangre total o los hemocomponentes, que se obtienen en nuestro Banco de Sangre, provienen de donantes no pagados, lo que significa: voluntarios, familiares, o donación antológica.

Cada donante debe tener los valores mínimos establecidos para hemoglobina, leucocitos y plaquetas, también debe tenerse el dato de su edad, presión arterial, peso y temperatura para poder ser aceptado como donante.

2.2.2.4 Requisitos para ser donante de sangre

Toda persona para ser donante de sangre debe reunir una serie de requisitos, los cuales tienen la finalidad primordial de garantizar la integridad y seguridad de las personas, tanto para el donante como para el futuro paciente receptor de dicha sangre. Por ello, el candidato a donante pasa por una evaluación estandarizada según normatividad nacional vigente, registrándose dicha información en una ficha pre-establecida.

La evaluación del candidato a donante consta de lo siguiente:

- ✓ Identificación plena: con DNI original y vigente. DNI
- ✓ Edad: entre 18 y 65 años.

- ✓ Evaluación física: peso neto (sin prendas) de 50 kg. como mínimo; talla peso en relación al peso.
- ✓ Presión arterial con un valor de la sistólica
No debe tener presión sistólica mayor a 180 mm de Hg ni menor de 90 mm de Hg. No debe tener presión diastólica mayor a 100 mm. de Hg ni menor de 60 mm de Hg.
- ✓ Análisis de laboratorio: hematocrito hematocrito (Hto) mínimo de 41% para los hombres, 38% para las mujeres y máximo 51% para ambos.
- ✓ Grupo sanguíneo: de preferencia sea “O” positivo, por ser el tipo de sangre más común en nuestra población, además de comportarse como “donador universal”, es decir, es generalmente compatible con todos los demás grupos sanguíneos.
- ✓ Antecedentes: Antecedentes se investigan sobre la base de un cuestionario que trata de detectar factores de riesgo en el candidato a donar como promiscuidad sexual, consumo de drogas, conductas parasociales, enfermedades anteriores y actuales, consumo de medicamentos, etc.

2.2.2.5 Tipos de donantes

Según García & Cruz (2003). Los donantes de sangre se dividen en tres categorías:

i. Donantes remunerados o profesionales

“Los donantes remunerados reciben dinero u otra retribución (que puede cambiarse por dinero) en pago de la sangre”.

Son personas que viven de vender su sangre o quienes obtienen de esa actividad una parte de sus ingresos. Su principal motivación consiste en recibir una remuneración económica y no en el deseo de ayudar a salvar vidas o mejorar la calidad de vida de otra persona. Por eso es poco probable que informen de cualquier razón por la que serían inelegibles para donar su sangre. La más alta incidencia de infecciones transmitidas por conducto de la transfusión de sangre corresponde precisamente a este grupo de donantes pagados o comerciales.

En algunos países todavía existe un sistema bajo la forma de un mercado negro donde se comercializa sangre. Esta práctica debe ser eliminada por medio de la promoción del altruismo y el humanitarismo, mediante la promulgación de leyes, y a través de la difusión de la importancia que tienen la seguridad de la sangre y la dedicación de los especialistas que trabajan en los servicios de sangre.

ii. Donantes familiares o por reposición

En muchos países como el nuestro este tipo de donación es común, donde la donación de sangre no es una norma aceptada dentro de la cultura, es común que se solicite a los familiares o amigos del paciente que requiere de una transfusión que donen sangre para tener un stock de sangre, requerido para la transfusión a los pacientes que lo requieran.

Si bien estos donantes son más seguros que los donantes pagados, también tienen una mayor incidencia de infecciones transmisibles por la transfusión que los donantes voluntarios y no remunerados. Lo anterior puede ser el resultado de la presión emocional que sufre la persona que va a donar, porque en muchos casos se sienten obligados por lo tanto no pueden ser honestos en relación a su estado de salud o su comportamiento de alto riesgo, con el peligro que esto puede conllevar.

Los donantes que son obligados ya sea por presión emocional o por amenazas para que donen sangre no pueden ser considerados como "seguros". En algunos países existe una gran dependencia respecto de los donantes de sangre que pertenecen al ejército o que se encuentran en prisión, a quienes se ordena que den sangre; estas personas no pueden ser consideradas como donantes voluntarios aunque no hayan recibido dinero.

La presión excesiva por parte de la familia, los patrones o los amigos puede también conducir a la coerción y junto a que el donante oculte algún factor de riesgo que lo excluiría como candidato para donar sangre. Algunas autoridades sanitarias solicitan la donación antes de una cirugía o una estancia programada en el hospital. Cualquier donante que no da su sangre de manera voluntaria, por motivos altruistas, constituye una amenaza para la seguridad del suministro de sangre.

La situación de los donantes de reposición debe ser abordada con precaución; debe mantenerse el equilibrio entre alentar a las personas sanas y elegibles a que se conviertan en donantes voluntarios y no remunerados, y evitar que donen aquellos que tengan el riesgo de transmitir una infección.

iii. Donantes voluntarios, no remunerados (altruistas)

OPS "Son personas que donan sangre, plasma u otros componentes sanguíneos, en forma libre y voluntaria, sin recibir dinero u otro tipo de retribución".

Los donantes voluntarios y no remunerados que dan sangre de manera regular constituyen la base de un suministro adecuado y seguro de sangre.

Los donantes voluntarios y no remunerados se definen en los siguientes términos:

Esto último incluye el tiempo libre en el trabajo, que no sea el necesario para realizar la donación. Las muestras de gratitud, los refrigerios y el reembolso de los costos del transporte son compatibles con la donación voluntaria y no remunerada de sangre.

La Federación Internacional de sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja hace énfasis en la importancia de esta definición, que fue adoptada oficialmente en 1991; Se estima que hasta un 60 por ciento de la sangre recolectada a nivel mundial es

donada directa o indirectamente a través de la Cruz Roja y la Media Luna Roja, por medio de sus programas de reclutamiento dirigidos al donante voluntario y no remunerado. En colaboración con los gobiernos y las autoridades sanitarias de cada país, la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja ha ayudado a crear consciencia en las sociedades nacionales de la necesidad vital de educar, reclutar y retener a los donantes voluntarios y no remunerados que realizan su donación de sangre por motivos altruistas. Organización Panamericana de la salud (2002).

2.2.2.6 Acciones en la donación de Sangre

a) La colecta de sangre y sus procesos

La seguridad de la sangre colectada es la base de la transfusión sanguínea, se inicia con:

- La promoción y reclutamiento de los donantes de sangre. Ante el decrecimiento del número de donantes, a nivel mundial, se buscan otras vías como la promoción de la donación con la participación de profesionales. La educación a los donantes les proporciona una calidad de vida mejor, con conocimiento de sus responsabilidades. Se incentivan investigaciones para revelar aspectos que dificulten o impidan la donación.
- La selección del donante de sangre identifica elementos mediante el interrogatorio, los cuestionarios y el examen físico, que evidencien o hagan sospechar alguna condición en el

donante que ponga en riesgo la seguridad del receptor; los datos epidemiológicos demográficos orientados por Laperche, Pillonell y otros tienen importancia a este nivel.

- Los cuestionarios pre donación mejoran la selección del donante y minimizan los riesgos para las ITT que no poseen aún una prueba.
- Desinfección de la piel, éstas se reducen optimizando la desinfección del brazo del donante y eliminando los primeros 30 mililitros de sangre extraída.
- La consejería mejora la seguridad de donantes y receptores.

Al pesquisaje de la sangre colectada se le añaden, según la situación de cada país, otras pruebas para determinar Chagas, paludismo, virus linfotrópico humano (HTLV) y otras.

- La detección de patógenos emergentes es un reto para la seguridad de la donación, por las dificultades para establecer su diagnóstico, por mutaciones, fallo de la prueba o ausencia de esta, algunos como los priones, que por carecer de ácidos nucleicos en su constitución, requieren de otras técnicas muy sensibles.

b) Reacciones adversas de la donación

i. Las reacciones locales del donante. Pueden ser de tres tipos:

- Donde el síntoma principal es la extravasación de la sangre como: hematoma, punción arterial y sangramiento tardío.

- Donde el síntoma principal es el dolor como: irritación de un nervio, punción nerviosa, lesión del tendón y dolor en el brazo y Otras reacciones locales como: alergia y tromboflebitis.
- ii. Reacciones sistémicas de la donación. Pueden ser inmediatas y tardías, como las reacciones vasovagales, que a su vez pueden ser con injuria o trauma o no. Las reacciones vasovagales con pérdida de la conciencia también se denominan síncope; el 61 % ocurren en el área del refrigerio, el 14 % sufre caídas que pueden ocasionar traumas.

2.2.2.7 Factores asociados a la donación voluntaria de sangre

Los factores pueden variar de acuerdo a la población de estudios.

a) Factores que inhiben la donación:

Nonis et al (1996), diferencia entre riesgos entre riesgos físicos (contagios), psicológicos (miedo), sociales (responsabilidad moral) y de tiempo (falta de tiempo).

Para Gallego et al (2000), los inhibidores más frecuentes a la negación para donar sangre se refieren al temor a las agujas o desmayos, al contagio de enfermedades infecciosas y a la debilidad que puede traer aparejada la donación. Y para Cruz (2010) manifiesta que la desconfianza al proceso de esterilización los inhibe a donar sangre.

Por otra parte para Gutiérrez et al (2003) opina que en otros países predominan las creencias y mitos como que la donación

de sangre engorda, provoca infartos, provoca anemia y trae enfermedades.

Finalmente, Valdés et al (2002) sostiene que las personas no donan por la falta de información sobre la donación, de ahí que se considere como un factor que inhibe la conducta de donar sangre.

b) Factores que motivan la motivación:

Sostiene Valdés et al (2002) que los donantes están más influenciados por factores intrínsecos que extrínsecos porque el ser donante de sangre llega a ser un aspecto importante de la identidad de las personas. No obstante, entre las personas que nunca han donado sangre la motivación más relevante es un llamamiento urgente de sangre o la necesidad de un familiar o amigo.

La aportación de Smith (1981) se percibe al altruismo como un acto incondicional al considerarlo como un aspecto de la motivación humana que está presente en el grado en el que un individuo jerarquiza la satisfacción intrínseca o las recompensas físicas al optimizar la satisfacción interna de una o más personas sin la expectativa consciente de participar en una relación de intercambio.

2.2.2.8 Banco de sangre

Un banco de sangre es una sección derivada de un laboratorio clínico donde se almacenan y procesan muestras sanguíneas extraídas de un "donante", y son dirigidas a un paciente que requiera de éstas. De una muestra sanguínea pueden ser extraídos plasma, eritrocitos, plaquetas etc. según sea el requerimiento biológico del paciente a transfundir. Transfundir (proveniente de la palabra transfusión) se refiere a la acción de aportar fluido sanguíneo a un accidentado o paciente enfermo e intentar estabilizar su falta de funciones debido a la pérdida de sangre.

2.2.2.9 Componentes sanguíneos

a) Glóbulos rojos

Según la Organización Mundial de la Salud (2002) Hagamos la Diferencia *“Los glóbulos rojos son discos bicóncavos, pequeños con un diámetro de 7,2 micrones que se producen en la médula ósea, contienen el pigmento rojo hemoglobina”*

Según AABB (2007) *“La finalidad fundamental de la transfusión de glóbulos rojos (CGR) es la de restaurar o mantener la capacidad de transporte de oxígeno para cumplir con las demandas tisulares”*

El hierro es un elemento clave para la elaboración de la hemoglobina. Cuando las reservas de hierro son insuficientes, el individuo se convierte en anémico, con la consecuente pérdida de la capacidad de transportar el oxígeno.

Por lo tanto, el objetivo de la transfusión de un concentrado globular es proveer al organismo de una suficiente capacidad transportadora de oxígeno.

b) Glóbulos blancos

“Células defensivas que forman parte del sistema inmunológico. Tienen la función de combatir los microorganismos y cuerpos extraños. Los glóbulos blancos viajan por la sangre y están dispersos por todo el cuerpo, yendo allí donde son necesarios”.

Según A.E.A.L. (2013): *“Los glóbulos blancos son las células encargadas de defender al organismo de las infecciones formando anticuerpos y ayudar a eliminar los residuos y desechos de los tejidos”.*

Los glóbulos blancos defienden al cuerpo contra las enfermedades. Se producen y se almacenan en la médula ósea y salen a la sangre cuando el organismo los necesita. La cifra normal de glóbulos blancos es de 5.000 a 10.000 por milímetro cúbico.

Tipos de Glóbulos Blancos: hay cinco tipos distintos de glóbulos blancos: neutrófilos, linfocitos, monocitos, eosinófilos y basófilos.

(i) Neutrófilos son los leucocitos más numerosos. Constituyen cerca del 60-70% de leucocitos y son los primeros en acudir a una infección. Permanecen en la sangre unos pocos días, ya que su función consiste en localizar y neutralizar a las bacterias o células dañadas en los tejidos, de tal forma que cuando las encuentran en un tejido las digieren, y se

rompen y liberan sustancias que hacen que aumente la circulación de sangre en la zona y atraen a más neutrófilos, provocando que la zona esté roja y caliente.

(ii) Linfocitos constituyen cerca del 30% del total de glóbulos blancos. Se forman en la médula ósea, pero luego se dirigen a los ganglios linfáticos, bazo, amígdalas, timo y en realidad a cualquier parte del cuerpo. Al contrario que los granulocitos, viven mucho tiempo y maduran y se multiplican ante estímulos determinados. No sólo luchan contra las infecciones, sino que son células muy especializadas en el sistema inmunitario.

(iii) Monocitos constituyen de un 5% al 12% del total de glóbulos blancos en la sangre. Su función también es de defensa, destruyendo y digiriendo células infectadas o dañadas. Pero también tienen otras importantes funciones, pues al igual que los linfocitos se dirigen a los diferentes tejidos (la piel, los pulmones, el hígado o el bazo), en los que ejercen distintas funciones como macrófagos (células que engullen y procesan todos los desechos de células moribundas) o se convierten en células especializadas, como los osteoclastos, que remodelan el tejido óseo envejecido.

(iv) Eosinófilos son los encargados de responder a las reacciones alérgicas. Lo que hacen es inactivar las sustancias extrañas al cuerpo para que no causen daño, y también poseen gránulos tóxicos que matan a las células invasoras y limpian el área de inflamación. El porcentaje normal en sangre es de 2 al 10%.

(e) Basófilos también intervienen en las reacciones alérgicas, liberando histamina, sustancia que aumenta la circulación sanguínea en la zona para que aparezcan otro tipo de glóbulos blancos y, además, facilitan que éstos salgan de los vasos sanguíneos y avancen hacia la parte dañada. También liberan heparina, una sustancia que disuelve los coágulos. En la sangre representan menos del 2% en condiciones normales.

c) Plasma fresco congelado

Se define como PFC el plasma separado de la sangre de un donante y congelado a una temperatura inferior a -18° C en las 8 horas siguientes a la extracción.

Según OMS *“La sangre es la porción líquida de la sangre que transporta las células y otros componentes como proteínas, factores de la coagulación y sustancias químicas”*

El plasma refrigerado se lo obtiene fraccionando sangre total luego de 8 horas de obtenida, donde solo tiene los factores estables de la coagulación. En la unidad solo se obtienen plasmas frescos, mismo que se utilizan para reconstituir sangre total, para corregir deficiencias de los factores de la coagulación.

d) Concentrado plaquetario

Partícula que participa en la coagulación de la sangre. Las plaquetas son necesarias para taponar rápidamente las heridas e impedir hemorragias. Se fabrican en la médula ósea. Tienen un tamaño de 3 o 4 micras, son de forma oval y no tienen núcleo.

Las plaquetas ayudan a controlar el sangrado; se adhieren a las superficies dañadas de los vasos sanguíneos y permiten que los factores de la coagulación se acumulen en el sitio de la herida. Álvaro (2007).

e) Crioprecipitados

Es la parte insoluble en frío del plasma que resulta de la descongelación entre 1 y 6° C del PFC.

2.3 Definición de términos básicos

AFERESIS

Es una forma diferente de la colección de sangre completa de un donante o un paciente, seguido con la separación de la sangre en componentes, retención del componente deseado y la devolución del resto de los elementos sanguíneos al donante o al paciente.

ATENCIÓN EN SALUD: servicios recibidos por los individuos o las poblaciones para promover, mantener, monitorizar o restaurar la salud.

DONACIÓN: Es un procedimiento terapéutico consistente en la inyección intravenosa a una persona de una cantidad considerable de sangre procedente de un donante.

DONACIÓN AUTÓLOGA: sangre y componentes sanguíneos extraídos de una persona y destinados exclusivamente a su transfusión autóloga posterior u otra aplicación terapéutica a la misma persona.

DONACIÓN ALOGÉNICA: sangre y componentes sanguíneos extraídos a una persona y destinados a la transfusión de otra persona, para su utilización en procedimientos médicos o como materia prima para la fabricación de medicamentos.

FLEBOTOMÍA: Corresponde al aumento del volumen de eritrocitos circulante.

INCIDENTE: es una circunstancia que sucede en la atención clínica de un paciente que no le genera daño, pero que se incorporan fallas en su ocurrencia de los procesos de atención.

HEMOVIGILANCIA: Término que involucra la detección, clasificación y el análisis de los efectos no deseados de la transfusión sanguínea con el fin de corregir causas y prevenir su repetición.

SEGURIDAD DEL PACIENTE:

Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias.

CAPÍTULO III

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

RESULTADOS

La población a evaluar estuvo constituida por 236 donadores voluntarios de sangre durante el mes mayo del 2017 en el Hospital IV Augusto Hernández Mendoza de Ica. Todos los evaluados en su gran mayoría tienen un promedio de edad entre 31 a 50 años los cuales representan un 65,2% del total de la muestra en estudio.

Los trabajadores fueron categorizados de acuerdo al sexo con frecuencias relativas de 84,3% fueron varones y el 15,7% fueron mujeres según evidenciamos en la tabla 02.

A la encuesta sobre el grado de satisfacción de los donadores en relación al tiempo que demoraba el personal asistencial en la extracción de sangre sostuvieron que en su gran mayoría (83,5%) fue buena frente a un reducido porcentaje (4%) sostiene ser deficiente; así como también se evidencia (61,9%) que el horario de atención es bueno. Ver Tabla 03 y 04

Se obtuvieron buenos resultados en cuanto al tiempo de permanencia para que sean atendidos en la extracción de sangre (56,4%) y tiempo que se brinda al

paciente para recuperarse antes de abandonar la sala (90,3%). Ver Tabla 05 y 06.

El resultado obtenido frente al trato recibido por el personal asistencias fue bueno (86,9%), y la información recibido fueron buenas (73,3%). Ver tabla N° 07 y 08.

Se evaluó también el aspecto de infraestructura obteniéndose los siguientes resultados: califica de buena la iluminación y ventilación que existe en la sala de donantes (75%), la limpieza realizada en el área de los donantes es buena (83,5%); existe una buena disposición de los desechos biológicos (80,1%), así como califican de buena las condiciones de la sala de espera (63,1%) y de buena las condiciones de ubicación de los servicios higiénicos (64,4%). Ver tablas N° 12 al 16.

Podemos identificar los factores que inhiben la donación de sangre de manera voluntaria como son el temor acerca del procedimiento (80,1%), seguido al temor que tienen las personas frente a las agujas (38,1%); el poco conocimiento que se tiene frente al procedimiento de donación (50%) sumado a ello tenemos la falta de tiempo de las personas (55,1%) y finalmente las creencias religiosas (35,6%). Ver tablas 18 al 23.

En los que se refiere a los factores que motivan a donar sangre voluntaria tenemos la generosidad (80,1%), se dona sangre siempre que los ambientes estuvieran cerca (58,1%) y los donadores voluntarios sostienen que donarían sangre porque es una colaboración importante para la comunidad (81,8%). Ver Tabla 24 al 28.

Se evidenciaron resultados muy favorables porque la gran mayoría de donadores volverían a donar sangre (99,6%) frente a un insignificante número de donadores que no volvería a donar (0,4%).

También se utilizó tablas de contingencia para evidenciar la distribución del grado de satisfacción de los donadores voluntarios de sangre en relación con la

futura intención voluntaria, encontrándose una relación de 0,862 lo que significa que la asociación es muy significativa. Ver Tabla 30

La distribución del grado de satisfacción con la futura intención voluntaria para donar sangre en relación al tiempo empleado para esta técnica nos da como resultado una relación de Pearson de 0,971 por lo que podemos decir que es muy significativa. Ver Tabla 31

La distribución del grado de satisfacción con la futura intención voluntaria para donar sangre en relación a la calidad de atención recibida por parte del personal asistencial, nos da como resultado una relación de Pearson de 0,982 por lo que podemos decir que es muy significativa. Ver Tabla 32

La distribución del grado de satisfacción con la futura intención voluntaria para donar sangre en relación a la infraestructura nos da como resultado una relación de Pearson de 0,995 por lo que podemos decir que es muy significativa. Ver Tabla 33

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los hallazgos encontrados en el presente estudio mediante una relación de 0,862 evidencia el nivel de relación significativa de los donadores voluntarios de sangre con la futura intención de donación coincidiendo con García (2009) quien sostiene que se deben implementar una serie de propuestas y/o alternativas que mejoren la promoción y atención para que donantes de reposición se conviertan en donantes voluntario.

Asimismo, se confirmaron las hipótesis secundarias planteadas:

Con un resultado de 0,971 afirmamos que el tiempo que dura el procedimiento de donación se relaciona con la satisfacción de los donadores para la intención futura de donaciones sanguíneas en el Hospital IV Augusto Hernández Mendoza de Ica.

Con el resultado de 0,982 se confirma que el trato e información recibida, la aclaración de dudas contribuyen en la satisfacción de los donantes en relación a la intención de futuras donaciones de sangre en el Hospital IV Augusto Hernández Mendoza de Ica. Por ello es necesario tener en cuenta lo investigado por Echague (2013) quien concluye en cuanto al conocimiento de los profesionales de enfermería no es completo lo que significa que existe un mal manejo y administración de los hemocomponentes

El rechazo al ambiente hospitalario, el temor al procedimiento de extracción de sangre, el limitado conocimiento y la poca disponibilidad de tiempo son factores que inhiben la donación voluntaria de sangre en el Hospital IV Augusto Hernández Mendoza Ica. Se confirma lo investigado por Cruz (2010) quien sostiene que el miedo a la aguja es uno de los mitos atribuidos a la baja donación de sangre en los estudios realizados en diversas poblaciones; para este estudio continúa ocupando un lugar importante

La generosidad y el beneficio a la comunidad son factores que motivan la donación voluntaria de sangre en el Hospital IV Augusto Hernández Mendoza de Ica. Coincidiendo con Vásquez (2015), quien sostiene que los principales factores motivantes a donar fueron el poder ayudar a las personas que lo necesitan.

CONCLUSIONES

- De lo investigado se determina que el 86,2% de donadores voluntarios están satisfechos y que tienen intención futura para volver a donar sangre.
- Asimismo, se concluye que el 88,7% de donadores voluntarios están satisfechos con el tiempo que han empleado para que sean sometidos a este procedimiento de donación voluntaria.
- El 79,4% de donadores voluntarios están satisfechos con la calidad de atención recibida en el ambiente de laboratorio donde se le realiza el procedimiento para realizar la extracción de sangre voluntariamente.

- Asimismo, de acuerdo al tercer objetivo específico propuesto evidenciamos que el 88,0% de donadores voluntarios están satisfechos con la infraestructura brindada por el Hospital IV Augusto Hernández Mendoza.
- Los factores que inhiben la donación voluntaria de sangre son el ambiente hospitalario (57,2%), el desconocimiento por el buen manejo que se le da a la sangre donada ((41,5%); temor por el procedimiento (80,1%) y la falta de tiempo del donador (50%).
- Los factores que motivan a las personas a donar sangre son la generosidad de los donadores (80,1%), conocimiento de la importancia de colaboración para beneficio de la comunidad (81,8%).
- Finalmente se concluye que un importante 99,6% de donadores si volvería a donar sangre.

RECOMENDACIONES

- Realizar constantemente investigaciones para comparar si se mantiene la fidelidad de los donantes voluntarios de sangre y garantizar que los pacientes tengan a disposición la cantidad de sangre requerida para sus intervenciones.
- Es necesario realizar capacitaciones al personal para que comprendan la importancia de tener un trato amable y saber responder con claridad a las preguntas que se les hace.
- Mejorar el ambiente receptor de la donación de sangre para incrementar la satisfacción del donador.

- Se deben realizar más frecuentemente estudios de satisfacción del cliente para mejorar la percepción de cada uno de los determinantes de esta investigación

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

¹ Ministerio de Salud (2007). Lineamientos de política del Programa Nacional de Hemoterapia y Bancos de Sangre.

¹ Alleyne GAO. El próximo cuatrienio. Washington, DC: OPS; 1998

¹ Organización Mundial de la Salud (2016). Disponibilidad y seguridad de la sangre a nivel mundial. Disponible en <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs279/es/>

¹ Congreso de la República (2016). Proyecto de Ley 226/2016 – CR. Disponible en http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/2016_2021/Proyectos_de_Ley_y_de_Resoluciones_Legislativas/PL0022620160908.pdf.

¹ Fuentes y colaboradores (2001). Perfil del donante de sangre en el Perú: Informe preliminar. En Acta Médica Peruana, vol. XVIII N° 2. Perú.

¹ Fuentes & Roca (2003). La experiencia de Perú con un Programa nacional de bancos de sangre. En Revista Panamericana de Salud Pública. On-line version ISSN 1680-5348 Print version ISSN 1020-4989. Disponible en http://www.scielosp.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1020-892003000200020.

¹ MINISTERIO DE SALUD, Plan Nacional de Promoción de la donación voluntaria de sangre 2003-2005. Dirección General de Salud de las personas,

Lima 2003. Disponible en:

http://www.diresacusco.gob.pe/salud_individual/servicios/Normas%20PRONAHEBAS/Plan%20Nacional%20Promoci%C3%B3n%20Donaci%C3%B3n%20Sangre%202003-2005.pdf

¹ Ministerio de Salud Chile. Subsecretaria de redes asistenciales. Norma General Técnica N° 96 sobre Colecta Móvil de Sangre. [Internet] 2007. [citado Mar 2010]. Disponible en: http://juridico1.minsal.cl/RESOLUCION_458_07.doc

¹ Schreiber G, Schlumpf K, Glynn S, Wright D, Tu Y, King M, et al. Convenience, the bane of our existence, and other barriers to donating. *Transfusion*. 2006;46(4):545-53.

¹ Vásquez (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. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

¹ Echague (2013). Conocimiento de los profesionales de enfermería acerca de la administración de hemocomponentes, en la unidad de banco de sangre del hospital Regional de Caazapá. Universidad Tecnológica intercontinental. Paraguay.

¹ García y colaboradores. Investigación de aspectos socio – culturales relacionados con la donación de sangre en Costa Rica. *Revista Costarricense de Ciencias Médicas* Vol. 27 / N° 3 y 4 • Julio - Diciembre 2006

- ¹ Aizen I, Fishbein M. Attitude-behavior relations: A theoretical analysis and review of empirical research. *Psychological Bull.* 977;84(5):888-918. DOI: 10.1037/0033-2909.84.5.888.
- ¹ Castillo & Gutiérrez (2009). Grado de satisfacción en los donantes y la intención de una futura donación en el banco de sangre del instituto nacional de cancerología. Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá.
- ¹ Alvarez y colaboradores. Estándares de trabajo para bancos de sangre. *Rev Panam Salud Publica/Pan Am J Public Health* 6(4), 1999.
- ¹ Del Valle, Montero y Caballero. Hemoterapia instrucciones básicas para banco de sangre y transfusión. *Rev. méd. Hosp. Nac. Niños (Costa Rica)* vol.31 n.1-2 San José Jan. 1996.
- ¹ Organización Panamericana de la Salud. Curso de Gestión de Calidad para Servicios de Sangre (Monografía en Internet). Oficina Regional de la OMS; 2002 [citado 15 Oct 2009]. Disponible en: http://www.paho.org/Spanish/AD/THS/EV/blood_CGC.pdf
- ¹ KOTLER, P (1996: 40-41). Dirección de Mercadotecnia, 8va Edición. Editora Pearson Educación. México
- ¹ Pedraza (2014). Calidad en la atención al donante de sangre y su impacto en la captación de unidades. Universidad militar nueva granada. Bogotá.
- ¹ Pérez, V. Calidad total en la atención al cliente. Ideas propias. Bogotá, Colombia. (2006). Pág. 25-44. {En línea}. {13 octubre 2013} disponible

en:(http://www.ideaspropiaseditorial.com/documentos_web/documentos/978-84-9839-068-1.pdf)

¹ VARGAS, G. Medicina Transfusional y donación de sangre. Bolivia: fisioterapia y kinesiología UNICEN-La Paz. [Consultado 18 Junio del 2014]. Disponible:

<http://www.unicen.edu.bo/modulos/archivos/articulos/vargas9.pdf>

¹ GARCÍA SOLANO, Zaida y colaboradores, “Aspectos socioculturales relacionados con la donación de sangre en Costa Rica”. Revista Costarricense de Ciencias Médicas. Vol. 27/ N°3 Y 4. Julio-Diciembre 2006: 93-114.

¹ ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD. Elegibilidad para la donación de sangre. Washington, D.C.: OPS, 2009.[Consultado 21 Junio del 2014]. Disponible en:

<http://www1.paho.org/hq/dmdocuments/2009/EligiBlood09ESP.pdf>

¹ Hernández Ramírez P. Medicina regenerativa y células madres. Aspectos generales y su introducción en Cuba. Conferencia. En: Libro de resúmenes de la VIII jornada latinoamericana de Hematología, Inmunología y Medicina Transfusional, II Simposio internacional de medicina regenerativa, VI Congreso Cubano de Hematología; 2009 Mayo 18-22, Cuba. La Habana: Palacio de Convenciones; 2009. p. 307.

¹ Martín Santana J, Beerli -Palacios A. Potential donor segregation to promote blood donation. *Transfus Apher Sci.* 2008; 38(2):133-40.

¹ Shimian Z, Eder A, Musabi F, Notari E, Fang CT, Dood R. Implementation of the uniform donor history questionnaire across the American red cross Blood service. Increase deferral among repeat presenters but no measurable in blood safety. *Transfusion.* 2007; 47(11):1990-8.

¹ Rios J, Koch T. How do I tell a blood donor that her or she was positive VIH test? *Transfusion.* 2009; 49 (10):2024-32.

¹ Nübling CM, Heiden M, Chudy M, Kress J, Seitz R, Keller-Stanislawski B, et al. Experience of mandatory nucleic acid test (NAT) screening across all blood organizations in Germany: NAT yield versus breakthrough transmissions. *Transfusion.* 2009;49 (9):1850-8

¹ European Heart Network. Working Group on Complications Related to Blood Donation. Standard for Surveillance of complications Related to Blood Donation [monografía en Internet]. 2008 [citado 12 Dic 2009];1-11. Disponible en: http://www.isbtweb.org/members_only/files/society/DOCO%20Standard%202007%20Form%20%20Final.pdf

¹ NONIS, S.A.; FORD, C.W. LOGAN I. Y HUDSON, G. (1996). "Collage student's blood donation behavior: relationship to demographics, perceived risk, and incentives". *Health Mark Q*, 13:33-46.

- ¹ GALLEGO, M.; MUÑOZ, L. Y CORTÉS, A. (2000). “Características socioculturales de los donantes y no donantes de sangre en Colombia”. Colombia Médica, 31: 99-109.
- ¹ CRUZ BERMUDEZ, Harold Fabián y colaboradores, “Imaginario social de donantes voluntarios de sangre en un punto fijo de recolección. Bogotá-Colombia”. Rev. Investigaciones Andina, N°23, vol.13, 2011, pp. 250-257.
- ¹ GUTIÉRREZ GARCÍA M, Sáenz de Tejada E, Cruz JR. Estudio de factores socioculturales relacionados con la donación voluntaria de sangre en las Américas. Rev. Panam. Salud Publica 2003 feb-mar [fecha de acceso 20 de Junio de 2006]; 13(2/3): 85-90. Disponible en: <http://www.scielosp.org/pdf/rpsp/v13n2-3/15722.pdf>
- ¹ ALFONSO VALDÉS, María Elena y otros colaboradores, “Aspectos socioculturales relacionados con la donación de sangre en Cuba”. Rev. Cubana Hematol Inmunol Hemoter 2002; 18 (3).
- ¹ SMITH, H.D. (1981). “Altruism, volunteers, and volunteerism” Journal Voluntary Action Research, 1: 21-36.
- ¹ ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD, (2002). Hagamos la diferencia, Reclutamiento de sangre voluntarios, no remunerados, Módulo 4: 8

¹ AMERICAN ASSOCIATION OF BLOOD BANKS, ASOCIACIÓN ARGENTINA DE HEMOTERAPIA E INMUNOHEMATOLOGÍA, (2007): Manual Técnico, Argentina, 15° Ed: 495 – 685 – 687 - 692 – 694 – 697 – 715

¹ ÁLVARO Justiniano (2007): Estrategia para mejoramiento de actitudes, prácticas y conocimientos en donantes: 2

¹ MEDICLOPEDIA, Diccionario Médico.

¹ ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE AFECTADOS POR LINFOMA, (2013): Madrid – España.

¹ MEDLINE PLUS. Información de Salud para usted, Diccionario médico.

¹ ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD, Sangre y Componentes Seguros, Grupos sanguíneos, Módulo 3, Ginebra, WHO/GPA/CNP/93.2D: 11

¹ MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA (2004): Manual sobre Criterios Técnicos para el uso clínico de Sangre y Hemocomponentes, guías de apoyo, Quito: 18 – 19 – 20 – 21 - 23 - 59.

¹<https://www.minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/MANUAL%20DE%20NORMAS%20TECNICAS%20ADMINISTRATIVAS%20Y%20DE%20PROCEDIMIENTOS%20PARA%20BANCOS%20DE%20SANGRE.pdf>.

¹ Revista Academia Nacional de Medicina. (2016) Vol. 81. Colombia.

¹Santiago (2010). Disponible en <http://www.hola.com/salud/enciclopedia-salud/2010060645486/corazón/sangre/transfusiones-de-sangre/>

¹ <http://www.bancodesangre.sanluis.gov.ar/donacionautologa.htm>

ANEXOS

ANEXO 01: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	VALOR FINAL
Satisfacción del donador	<p>Tiempo</p> <p>Calidad de atención</p> <p>Infraestructura</p>	<p>Tiempo de duración de la donación</p> <p>Trato recibido Información recibida Aclaración de dudas Flebotomía</p> <p>Ventilación Iluminación Higiene Ambiente físico</p>	<p>Buena : 3 Regular : 2 Deficiente : 1</p>
Donaciones voluntarias de sangre	<p>Inhibición de donación voluntaria</p> <p>Motivación de donación voluntaria</p>	<p>Rechazo al ambiente hospitalario Temor al procedimiento de extracción de sangre Limitado conocimiento de donación de sangre Poca disponibilidad de tiempo Religión</p> <p>Generosidad Cercanía de los ambientes de donación Nuevos conocimientos sobre donación</p>	<p>De acuerdo : 3 Ni en acuerdo ni en desacuerdo: 2 En desacuerdo: 1</p>

**ANEXO 02: MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN
GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS DONANTES EN RELACIÓN A LA FUTURA
INTENCIÓN DE DONACIÓN VOLUNTARIA DE SANGRE, HOSPITAL IV AGUSTO
HERNANDEZ MENDOZA ICA.**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS
<p>PRINCIPAL ¿De qué manera se relaciona el grado de satisfacción de los donantes con la futura intención de donación voluntaria de sangre en el Hospital IV Augusto Hernández Mendoza de Ica?</p>	<p>PRINCIPAL Determinar el grado de relación entre la satisfacción de los donantes con la intención de donaciones voluntarias de sangre en el Hospital IV Augusto hernandez Mendoza de Ica</p>	<p>PRINCIPAL La satisfacción de los donadores en relación al tiempo, calidad de atención e infraestructura contribuiría en el incremento de las donaciones voluntarias de sangre en el Hospital IV Augusto Hernández Mendoza de Ica.</p>
<p>SECUNDARIOS ¿De qué manera el grado de satisfacción del donador contribuye con la intención futura de donaciones de sangre en relación al tiempo de duración que dura la donación en el Hospital IV Augusto Hernández de Ica? ¿De qué manera el grado de satisfacción del donador contribuye con la intención futura de donaciones de sangre en relación a la calidad de atención que reciben en el Hospital IV Augusto Hernández Mendoza de Ica? ¿De qué manera el grado de satisfacción del donador contribuye con la intención futura de donaciones de sangre en relación a la infraestructura de los ambientes donde se realiza la extracción de sangre en el Hospital IV Augusto Hernández Mendoza de Ica? ¿Cuáles son los factores que inhiben la donación voluntaria de sangre en el Hospital IV Augusto Hernández Mendoza de Ica? ¿Cuáles son los factores que motivan a la donación voluntaria de sangre en el Hospital IV Augusto Hernández Mendoza de Ica?</p>	<p>SECUNDARIOS Describir si los donadores se sienten satisfechos y si tienen intención para realizar futuras donaciones de sangre en relación al tiempo que dura el procedimiento de donación en el Hospital IV Augusto Hernández Mendoza de Ica. Describir si los donadores se sienten satisfechos y si tienen intención para realizar futuras donaciones de sangre en relación con la calidad de atención recibida por el personal asistencial del Hospital IV Augusto Hernández Mendoza de Ica. Investigar si la satisfacción de los donadores con la intención futura de donaciones de sangre se relaciona con la infraestructura de los ambientes donde se realiza la extracción de sangre en el Hospital IV Augusto Hernández Mendoza de Ica. Identificar los factores que inhiben la donación voluntaria de sangre en el Hospital IV Augusto Hernández Mendoza de Ica. Identificar los factores que motivan la donación voluntaria de sangre en el Hospital IV Augusto Hernández de Ica</p>	<p>SECUNDARIAS El tiempo que dura el procedimiento de donación se relaciona con la satisfacción de los donadores para la intención futura de donaciones sanguíneas en el Hospital IV Augusto Hernández Mendoza de Ica. El trato e información recibida, la aclaración de dudas contribuyen en la satisfacción de los donantes en relación a la intención de futuras donaciones de sangre en el Hospital IV Augusto Hernández Mendoza de Ica. El ambiente físico, la ventilación, iluminación e higiene contribuyen en la satisfacción de los donadores en relación a la realización de futuras donaciones de sangre en el Hospital IV Augusto Hernández Mendoza de Ica. El rechazo al ambiente hospitalario, el temor al procedimiento de extracción de sangre, el limitado conocimiento y la poca disponibilidad de tiempo son factores que inhiben la donación voluntaria de sangre en el Hospital IV Augusto Hernández Mendoza de Ica. La generosidad, la cercanía de los ambientes de donación y los nuevos conocimientos sobre donación son factores que motivan la donación voluntaria de sangre en el Hospital IV Augusto Hernández Mendoza de Ica.</p>

ANEXO 03: CUESTIONARIO SOBRE EL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS DONANTES

Estimado donador: Agradecemos su amable participación en la presente investigación para obtener información sobre el grado de satisfacción de los donantes.

I. DATOS GENERALES

1. Edad:años

2. Sexo

Varón

Mujer

II. CUESTIONARIO

El cuestionario es anónimo, por favor responda con sinceridad. Lea usted con atención y conteste marcando con una X en un solo recuadro.

Instrucciones:

En las siguientes proposiciones marque con una “x” en el valor del casillero que según Ud. Corresponde.

Calificación:

Buena	Regular	Deficiente
3	2	1

N°	DIMENSIONES E INDICADORES	ESCALA		
		1	2	3
TIEMPO				
01	¿El tiempo que demoró la extracción de sangre fue?			
02	¿Los horarios de atención para las donaciones son?			
03	¿El tiempo de permanencia para que sea atendido antes de la extracción de sangre fue?			
04	¿Después de la extracción de sangre le brindaron un tiempo para recuperarse, lo considera cómo?			
CALIDAD DE ATENCIÓN				
05	¿El trato recibido por el personal asistencial es?			
06	¿La información recibida por el personal de salud durante el proceso de donación es?			
07	¿El personal sanitario aclaró sus dudas con respecto a la donación de sangre?			
08	¿El tiempo de atención para la extracción de sangre fue?			

09	¿El uso de los elementos de bioseguridad es?			
INFRAESTRUCTURA				
10	¿Cómo califica usted la iluminación y ventilación de la sala de donantes?			
11	¿Cómo califica la limpieza realizada en las áreas de la sala de donantes?			
12	¿Cómo califica usted la disposición de los desechos biológicos después de ser utilizados en la donación?			
13	¿Cómo califica las condiciones de la sala de espera que recibe a los donadores de sangre?			
14	¿Cómo califica usted las condiciones y ubicación de los servicios higiénicos?			

CUESTIONARIO SOBRE LA FUTURA INTENCIÓN VOLUNTARIA DE SANGRE

Calificación:

De acuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo
3	2	1

N°	DIMENSIONES E INDICADORES	ESCALA		
		1	2	3
INHIBICIÓN				
01	¿La donación de sangre causa rechazo al ambiente hospitalario?			
02	¿Pudo manejar sus temores acerca del procedimiento?			
03	¿El temor a las agujas inhibe a los donadores de sangre?			
04	¿Creer que la sangre se comercializa reduce el número de donaciones?			
05	¿No dona sangre por tener poca información acerca de la donación?			
06	¿No hay muchas donaciones de sangre por falta de tiempo de los donadores?			
07	¿Las creencias religiosas inhiben la donación voluntaria de sangre?			
MOTIVACIÓN				
08	¿Dona sangre por generosidad a las personas que lo necesiten?			
09	¿Donaría sangre solo si los ambientes estuvieran relativamente cerca?			
10	¿Dona sangre por recibir mayor información sobre este acto?			
11	¿Realiza demostraciones concretas, resolviendo supuestos prácticos en forma creativa?			
12	¿La donación es una colaboración importante para la comunidad?			

VOLVERÍA A DONAR SANGRE	SI	NO

Gracias por su colaboración

ANEXO 05: CONSENTIMIENTO INFORMADO

PROYECTO: GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS DONANTES EN RELACIÓN A LA FUTURA INTENCIÓN DE DONACIÓN VOLUNTARIA DE SANGRE, HOSPITAL IV AUGUSTO HERNANDEZ MENDOZA DE ICA

RESPONSABLE DE LA INVESTIGACIÓN:

DÌAZ PALOMINO CARLOS JESÙS

Bachiller Tecnólogo Médico en laboratorio clínico

Universidad Alas Peruanas Filial Ica

Por favor, lee (a) el texto abajo. Si no puedes leer, el investigador lo hará por ti paso a paso.

PROPÓSITO DEL ESTUDIO:

Determinar el grado de relación entre la satisfacción de los donantes con la intención de donaciones voluntarias de sangre en el Hospital IV Augusto Hernández de Ica.

El estudio será necesario para:

Implementar estrategias para conservar e incrementar el número de donantes voluntarios en busca del beneficio a cientos de pacientes que requieren de este elemento fundamental para la sobrevivencia como es la sangre y sus diversos componentes

PARTICIPACIÓN, PROCEDIMIENTOS Y RIESGOS

1. Está garantizada toda la información que yo solicite, antes, durante y después del estudio.
2. Los resultados del procedimiento serán codificados usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.
3. Será realizada una entrevista a todos los participantes del estudio

4. Los resultados serán entregados a cada participante del estudio en forma individual por el responsable del estudio con las recomendaciones pertinentes.

COMPENSACIÓN:

Tu participación en la investigación es voluntaria y no incurrirá en costos personales, y también no recibirás ningún tipo de beneficio económico, resarcimiento o indemnización por esta participación.

CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN:

Estoy consciente que los resultados obtenidos durante esta investigación serán divulgados en publicaciones científicas, de forma a preservar a confidencialidad de los datos.

PROBLEMAS O PREGUNTAS:

En caso haya algún problema o pregunta, o algún daño relacionado con la investigación, podré contactar al investigador responsable, Carlos Jesús Díaz Palomino, Bachiller en Tecnología Médica de la Universidad Alas Peruanas, Filial Ica, responsable del proyecto.

CONSENTIMIENTO /PARTICIPACIÓN VOLUNTARIA:

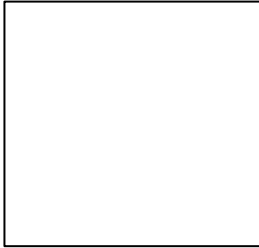
1. Tengo a libertad de desistir o interrumpir mi participación en este estudio en el momento en que deseo, sin necesidad de cualquier explicación, bastando informar oralmente o por escrito al investigador de mí recusa.
2. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.
3. El abandono no causará ningún perjuicio.

“Declaro que obtuve toda la información necesaria y fui esclarecido(a) de todas las dudas presentadas”.

Fecha: _____

Firma: _____

Si no puede firmar, ponga su huella digital en el espacio abajo:



ANEXO N° 05: TABLAS

Tabla N° 01 **EDAD**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
20-30	72	30,5	30,5	30,5
31-40	77	32,6	32,6	63,1
Válidos 41-50	77	32,6	32,6	95,8
51 a mas	10	4,2	4,2	100,0
Total	236	100,0	100,0	

Fuente: Donadores voluntarios de sangre del Hospital IV Augusto Hernández Mendoza de Ica

Tabla N° 02: **SEXO**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Varón	199	84,3	84,3	84,3
Válidos Mujer	37	15,7	15,7	100,0
Total	236	100,0	100,0	

Fuente: Donadores voluntarios de sangre del Hospital IV Augusto Hernández Mendoza de Ica

Tabla N° 03: **EXTR_SANG**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	1	,4	,4	,4
Válidos Regular	38	16,1	16,1	16,5
Buena	197	83,5	83,5	100,0
Total	236	100,0	100,0	

Fuente: Donadores voluntarios de sangre del Hospital IV Augusto Hernández Mendoza de Ica

Tabla N° 04: **HOR_ATEN_DONAC**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	5	2,1	2,1	2,1
Válidos Regular	85	36,0	36,0	38,1
Buena	146	61,9	61,9	100,0
Total	236	100,0	100,0	

Fuente: Donadores voluntarios de sangre del Hospital IV Augusto Hernández Mendoza de Ica

Tabla N° 05 TIEMP_PERM_ATEND_EXTRC_SANG

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Deficiente	10	4,2	4,2	4,2
Regular	93	39,4	39,4	43,6
Buena	133	56,4	56,4	100,0
Total	236	100,0	100,0	

Fuente: Donadores voluntarios de sangre del Hospital IV Augusto Hernández Mendoza de Ica

Tabla N° 06 TIEMP_RECUP

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Deficiente	23	9,7	9,7	9,7
Buena	213	90,3	90,3	100,0
Total	236	100,0	100,0	

Fuente: Donadores voluntarios de sangre del Hospital IV Augusto Hernández Mendoza de Ica

Tabla N° 07: PERS_ASISTENC

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Deficiente	16	6,8	6,8	6,8
Regular	15	6,4	6,4	13,1
Buena	205	86,9	86,9	100,0
Total	236	100,0	100,0	

Fuente: Donadores voluntarios de sangre del Hospital IV Augusto Hernández Mendoza de Ica

Tabla N° 08: INFORM_PERS_SALUD

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Deficiente	23	9,7	9,7	9,7
Regular	40	16,9	16,9	26,7
Buena	173	73,3	73,3	100,0
Total	236	100,0	100,0	

Fuente: Donadores voluntarios de sangre del Hospital IV Augusto Hernández Mendoza de Ica

Tabla N° 09: PERS_SANIT_DONAC_SANGR

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Deficiente	16	6,8	6,8
	Regular	43	18,2	25,0
	Buena	177	75,0	100,0
	Total	236	100,0	100,0

Fuente: Donadores voluntarios de sangre del Hospital IV Augusto Hernández Mendoza de Ica

Tabla N° 10: TIEMP_ATENC_EXTRAC_SANGR

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Deficiente	10	4,2	4,2
	Regular	45	19,1	23,3
	Buena	181	76,7	100,0
	Total	236	100,0	100,0

Fuente: Donadores voluntarios de sangre del Hospital IV Augusto Hernández Mendoza de Ica

Tabla N° 11: USO_ELEMENT_BIOSEGURID

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Deficiente	16	6,8	6,8
	Regular	35	14,8	21,6
	Buena	185	78,4	100,0
	Total	236	100,0	100,0

Fuente: Donadores voluntarios de sangre del Hospital IV Augusto Hernández Mendoza de Ica

Tabla N° 12: ILUMIN_VENT_SALA_DONANT

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Deficiente	10	4,2	4,2
	Regular	49	20,8	25,0
	Buena	177	75,0	100,0
	Total	236	100,0	100,0

Fuente: Donadores voluntarios de sangre del Hospital IV Augusto Hernández
Mendoza de Ica

Tabla N° 13: LIMP_SALA_DONANT

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Deficiente	20	8,5	8,5	8,5
Regular	19	8,1	8,1	16,5
Buena	197	83,5	83,5	100,0
Total	236	100,0	100,0	

Fuente: Donadores voluntarios de sangre del Hospital IV Augusto Hernández Mendoza de Ica

Tabla N° 14: DESECH_BIOLÓG

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Deficiente	23	9,7	9,7	9,7
Regular	24	10,2	10,2	19,9
Buena	189	80,1	80,1	100,0
Total	236	100,0	100,0	

Fuente: Donadores voluntarios de sangre del Hospital IV Augusto Hernández Mendoza de Ica

Tabla N° 15: CONDIC_SALA_ESPERA

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Deficiente	13	5,5	5,5	5,5
Regular	74	31,4	31,4	36,9
Buena	149	63,1	63,1	100,0
Total	236	100,0	100,0	

Fuente: Donadores voluntarios de sangre del Hospital IV Augusto Hernández Mendoza de Ica

Tabla N° 16: COND_UBIC_SERV_HIG

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Deficiente	5	2,1	2,1	2,1
Regular	79	33,5	33,5	35,6
Buena	152	64,4	64,4	100,0
Total	236	100,0	100,0	

Fuente: Donadores voluntarios de sangre del Hospital IV Augusto Hernández Mendoza de Ica

Tabla N° 17: **DONAC_SANG_RECHZ_AMB_HOSP**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	135	57,2	57,2	57,2
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	66	28,0	28,0	85,2
De acuerdo	35	14,8	14,8	100,0
Total	236	100,0	100,0	

Fuente: Donadores voluntarios de sangre del Hospital IV Augusto Hernández Mendoza de Ica

Tabla N° 18: **TEMOR_PROC**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	23	9,7	9,7	9,7
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	24	10,2	10,2	19,9
De acuerdo	189	80,1	80,1	100,0
Total	236	100,0	100,0	

Fuente: Donadores voluntarios de sangre del Hospital IV Augusto Hernández Mendoza de Ica

Tabla N° 19: **AGU_INHIBE_DONAD_SANG**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	99	41,9	41,9	41,9
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	47	19,9	19,9	61,9
De acuerdo	90	38,1	38,1	100,0
Total	236	100,0	100,0	

Fuente: Donadores voluntarios de sangre del Hospital IV Augusto Hernández Mendoza de Ica

Tabla N° 20: **COMERCIALIZ_SANGR**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	90	38,1	38,1	38,1
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	48	20,3	20,3	58,5
De acuerdo	98	41,5	41,5	100,0
Total	236	100,0	100,0	

Fuente: Donadores voluntarios de sangre del Hospital IV Augusto Hernández Mendoza de Ica

Tabla N° 21: POC_INFORMAC

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	63	26,7	26,7	26,7
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	55	23,3	23,3	50,0
De acuerdo	118	50,0	50,0	100,0
Total	236	100,0	100,0	

Fuente: Donadores voluntarios de sangre del Hospital IV Augusto Hernández Mendoza de Ica

Tabla N° 22: FALT_TIEMP_DONADOR

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	55	23,3	23,3	23,3
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	51	21,6	21,6	44,9
De acuerdo	130	55,1	55,1	100,0
Total	236	100,0	100,0	

Fuente: Donadores voluntarios de sangre del Hospital IV Augusto Hernández Mendoza de Ica

Tabla N° 23: CREENC_RELIG_IMHIB_DONAC

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	102	43,2	43,2	43,2
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	50	21,2	21,2	64,4
De acuerdo	84	35,6	35,6	100,0
Total	236	100,0	100,0	

Fuente: Donadores voluntarios de sangre del Hospital IV Augusto Hernández Mendoza de Ica

Tabla N° 24: DON_SANGR_GENEROC

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	39	16,5	16,5	16,5
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	8	3,4	3,4	19,9
De acuerdo	189	80,1	80,1	100,0
Total	236	100,0	100,0	

Fuente: Donadores voluntarios de sangre del Hospital IV Augusto Hernández Mendoza de Ica

Tabla N° 25: **AMB_RELATIV_CERC**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	76	32,2	32,2	32,2
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	23	9,7	9,7	41,9
De acuerdo	137	58,1	58,1	100,0
Total	236	100,0	100,0	

Fuente: Donadores voluntarios de sangre del Hospital IV Augusto Hernández Mendoza de Ica

Tabla N° 26: **MAYOR_INFORM**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	53	22,5	22,5	22,5
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	31	13,1	13,1	35,6
De acuerdo	152	64,4	64,4	100,0
Total	236	100,0	100,0	

Fuente: Donadores voluntarios de sangre del Hospital IV Augusto Hernández Mendoza de Ica

Tabla N° 27: **SUPUES_PRÁCT_FORM_CREAT**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	20	8,5	8,5	8,5
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	79	33,5	33,5	41,9
De acuerdo	137	58,1	58,1	100,0
Total	236	100,0	100,0	

Fuente: Donadores voluntarios de sangre del Hospital IV Augusto Hernández Mendoza de Ica

Tabla N° 28: **COLAB_IMPORT_COMUN**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	30	12,7	12,7	12,7
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	13	5,5	5,5	18,2
De acuerdo	193	81,8	81,8	100,0
Total	236	100,0	100,0	

Fuente: Donadores voluntarios de sangre del Hospital IV Augusto Hernández Mendoza de Ica

Tabla N° 29VOLV_DON_SANGRE

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	1	,4	,4	,4
Válidos Si	235	99,6	99,6	100,0
Total	236	100,0	100,0	

Fuente: Donadores voluntarios de sangre del Hospital IV Augusto Hernández Mendoza de Ica

Tabla N° 30Correlaciones

		GRADO_SATISFACCIÓN	FUTURA_INTENCIÓN_VOLUNTARIA
GRADO_SATISFACCIÓN	Correlación de Pearson	1	,862**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	236	236
FUTURA_INTENCIÓN_VOLUNTARIA	Correlación de Pearson	,862**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	236	236

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Tabla N° 31Correlaciones

		GRADO_SATISFACCIÓN	FUTURA_INTENCIÓN_VOLUNTARIA	TIEMPO
GRADO_SATISFACCIÓN	Correlación de Pearson	1	,862**	,971**
	Sig. (bilateral)		,000	,000
	N	236	236	236
FUTURA_INTENCIÓN_VOLUNTARIA	Correlación de Pearson	,862**	1	,887**
	Sig. (bilateral)	,000		,000
	N	236	236	236
TIEMPO	Correlación de Pearson	,971**	,887**	1
	Sig. (bilateral)	,000	,000	
	N	236	236	236

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Tabla N° 32 Correlaciones

		GRADO_SATIS FACCIÓN	FUTURA_INTE NCIÓN_VOLUN TARIA	CALIDAD_ATE NC
GRADO_SATISFACCIÓN	Correlación de Pearson	1	,862**	,982**
	Sig. (bilateral)		,000	,000
	N	236	236	236
FUTURA_INTENCIÓN_VOL UNTARIA	Correlación de Pearson	,862**	1	,794**
	Sig. (bilateral)	,000		,000
	N	236	236	236
CALIDAD_ATENC	Correlación de Pearson	,982**	,794**	1
	Sig. (bilateral)	,000	,000	
	N	236	236	236

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Tabla N° 33 Correlaciones

		GRADO_SATIS FACCIÓN	FUTURA_INTE NCIÓN_VOLUN TARIA	INFRAESTRUC TURA
GRADO_SATISFACCIÓN	Correlación de Pearson	1	,862**	,995**
	Sig. (bilateral)		,000	,000
	N	236	236	236
FUTURA_INTENCIÓN_VOL UNTARIA	Correlación de Pearson	,862**	1	,880**
	Sig. (bilateral)	,000		,000
	N	236	236	236
INFRAESTRUCTURA	Correlación de Pearson	,995**	,880**	1
	Sig. (bilateral)	,000	,000	
	N	236	236	236

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

ANEXO N° 06: GRÁFICOS

Gráfico N° 01

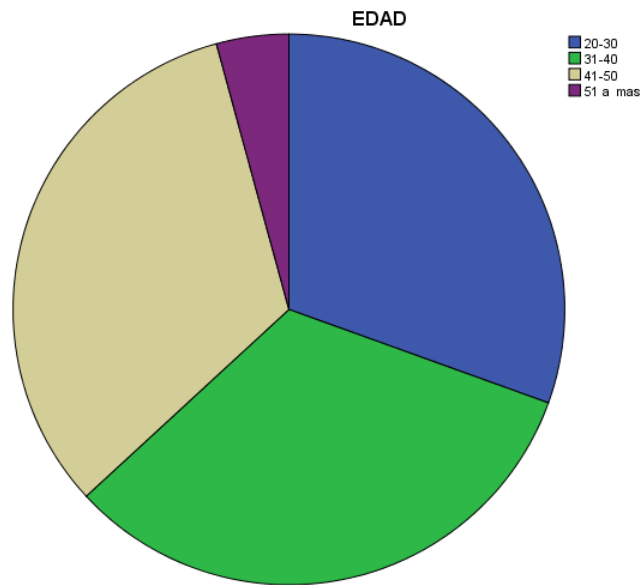


Gráfico N° 02

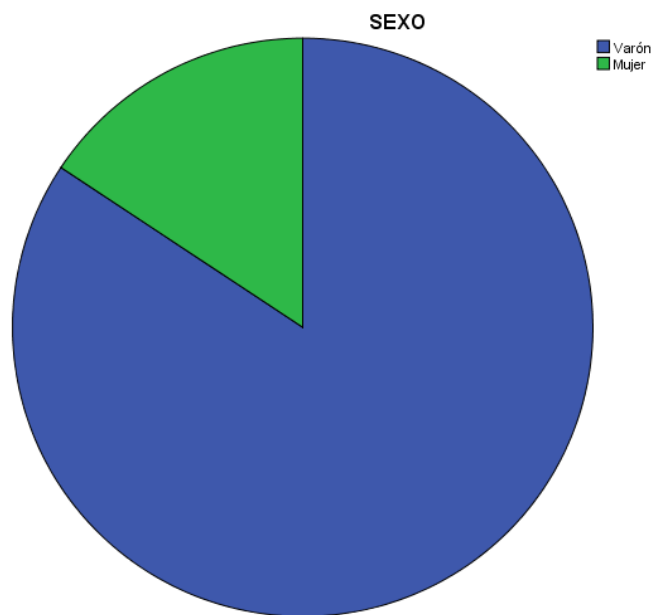


Gráfico N° 03

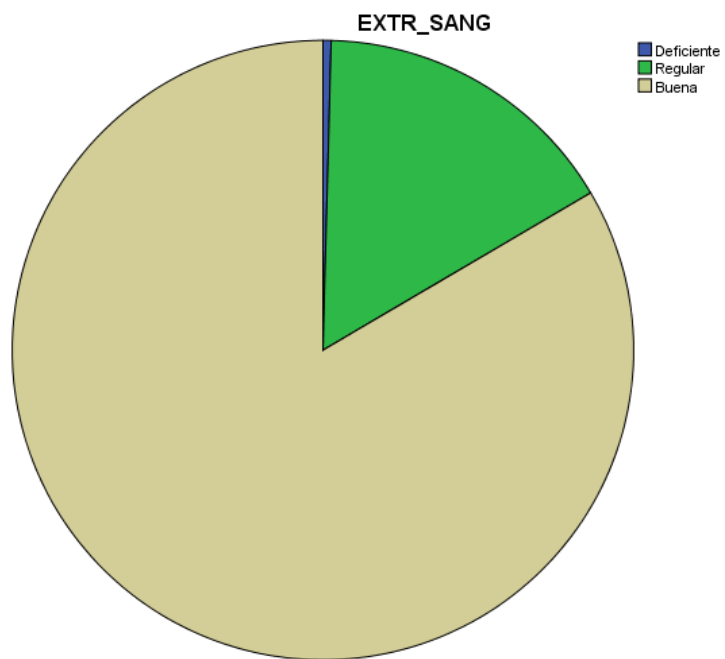


Gráfico N° 04

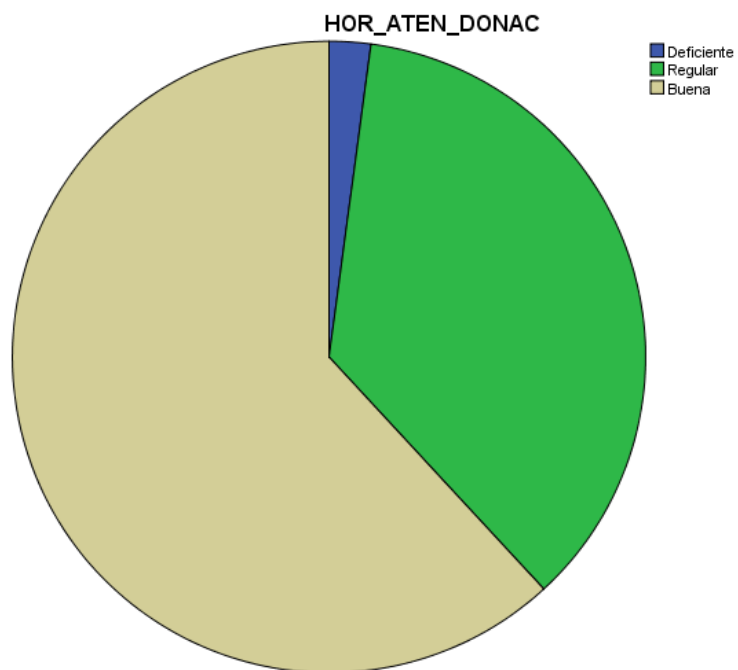


Gráfico N° 05

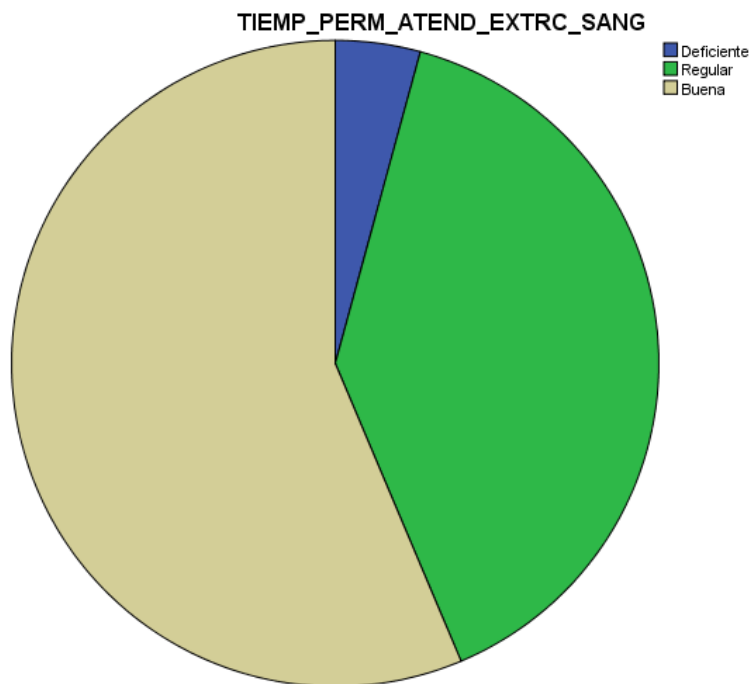


Gráfico N° 06

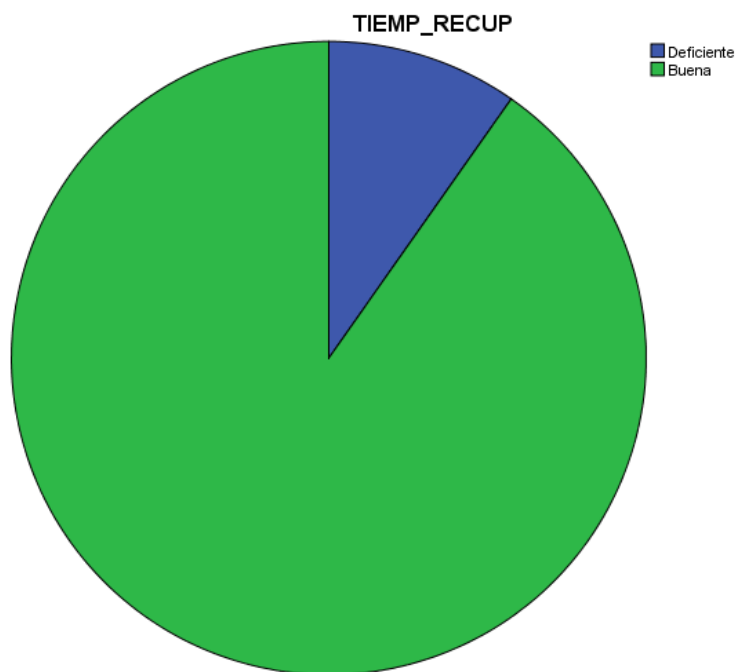


Gráfico N° 07

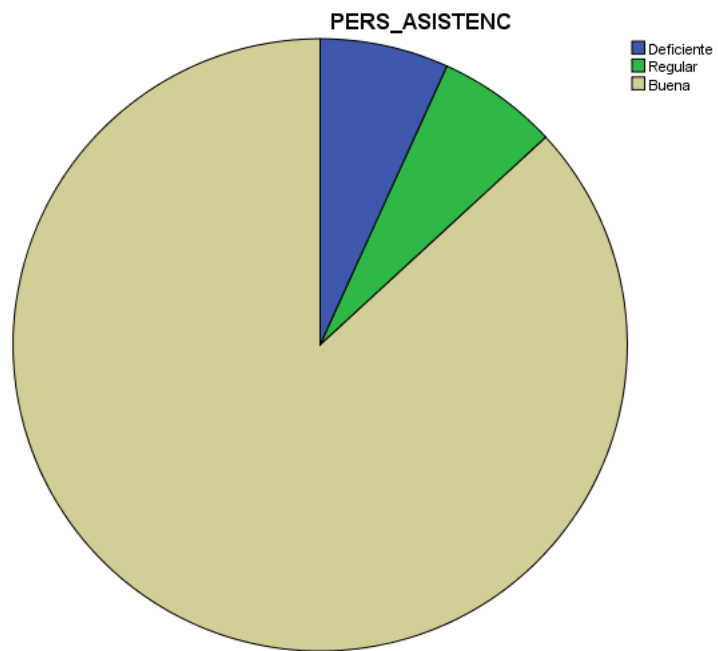


Gráfico N° 08

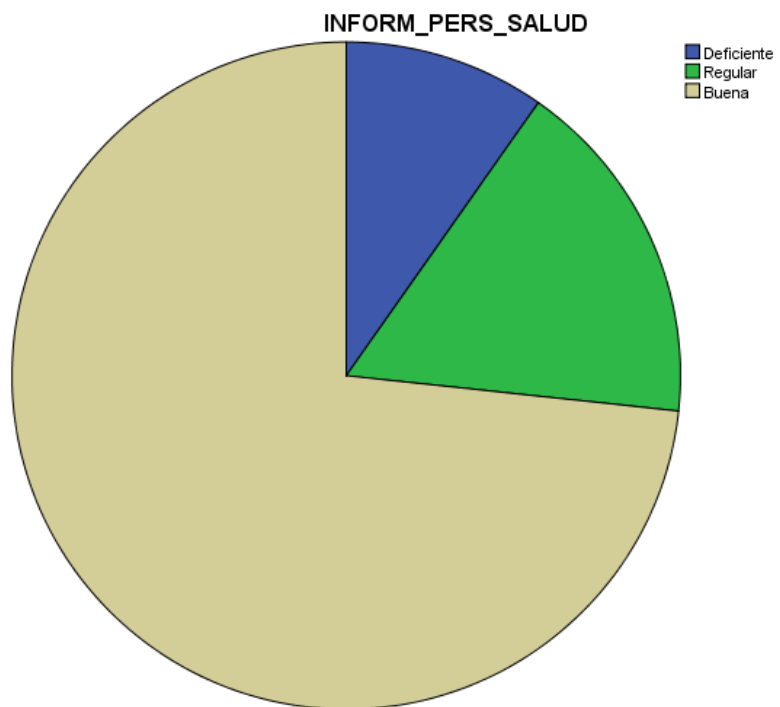


Gráfico N° 09

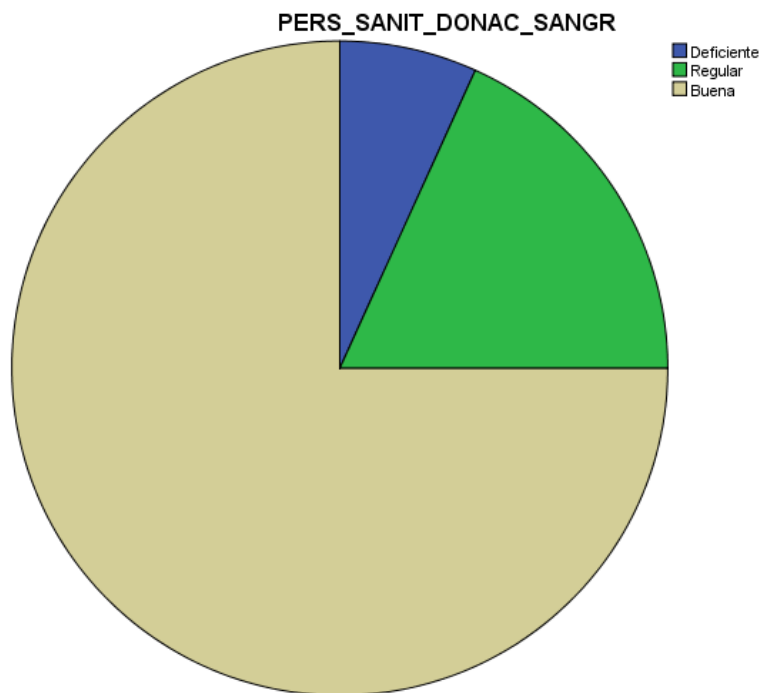


Gráfico N° 10

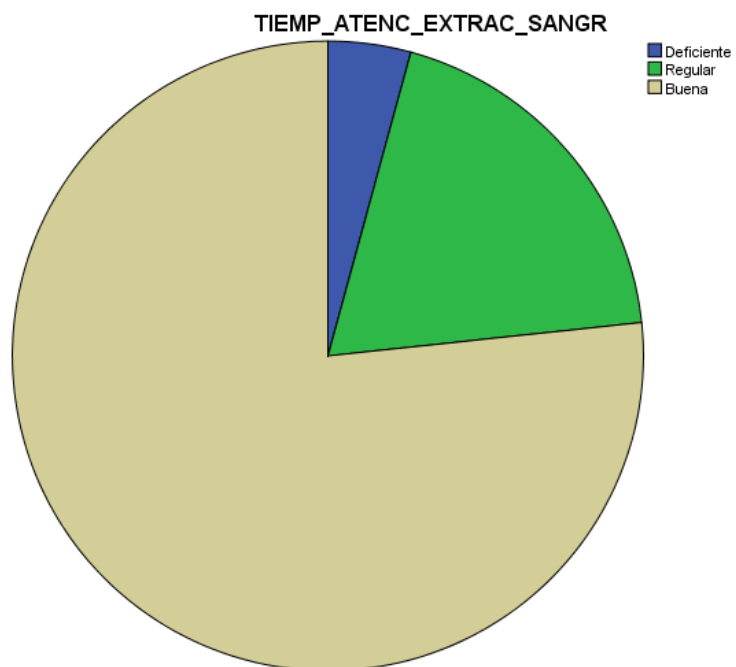


Gráfico N° 11

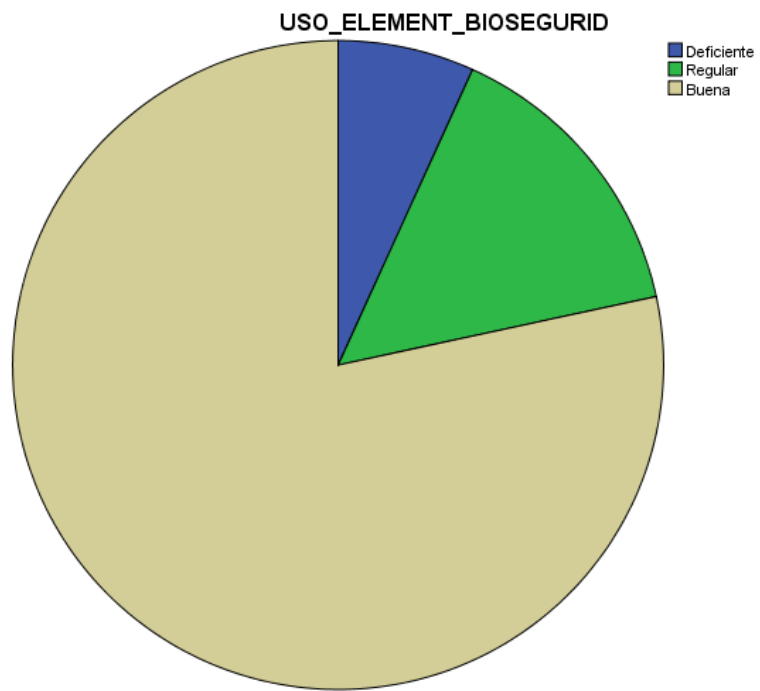


Gráfico N° 12

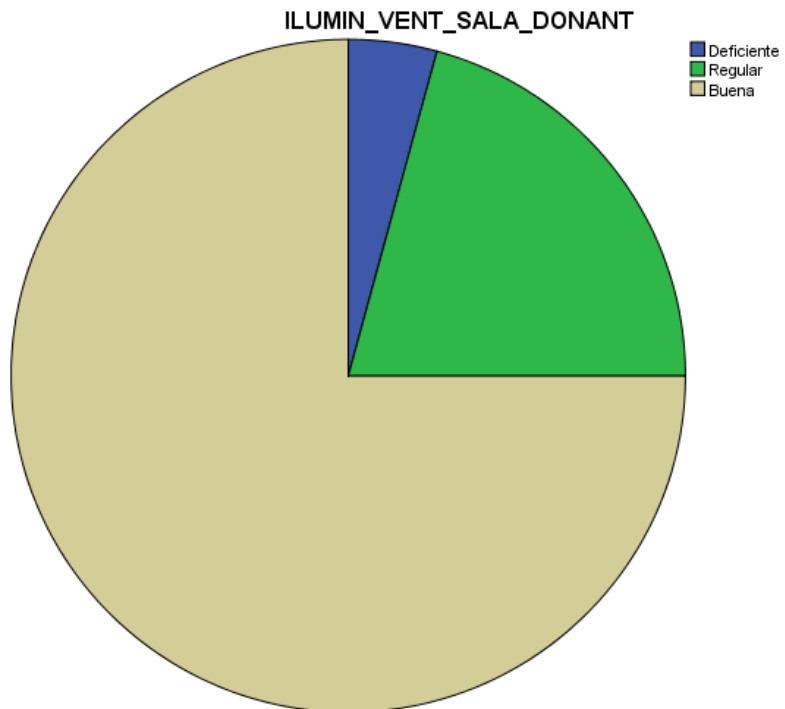


Gráfico N° 13

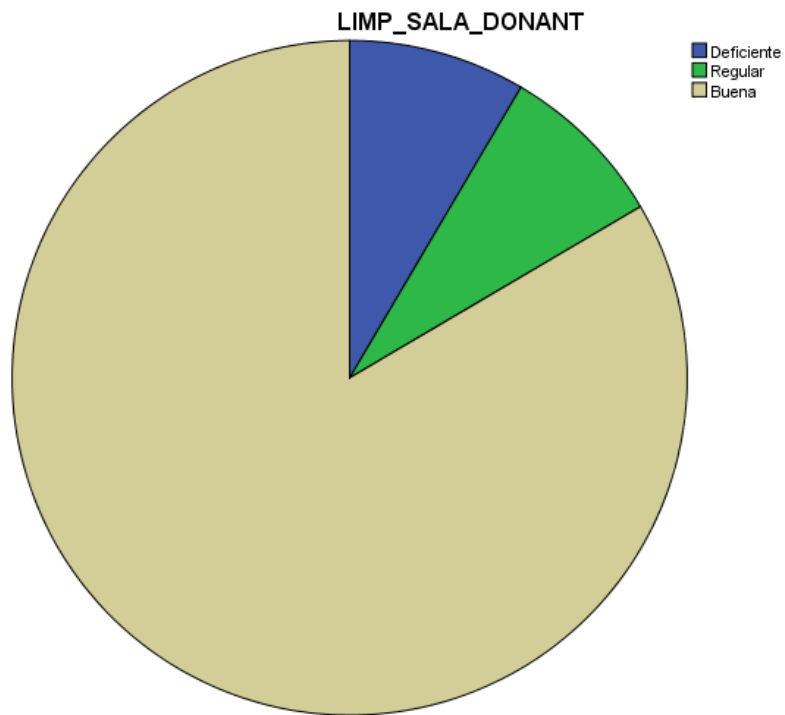


Gráfico N° 14

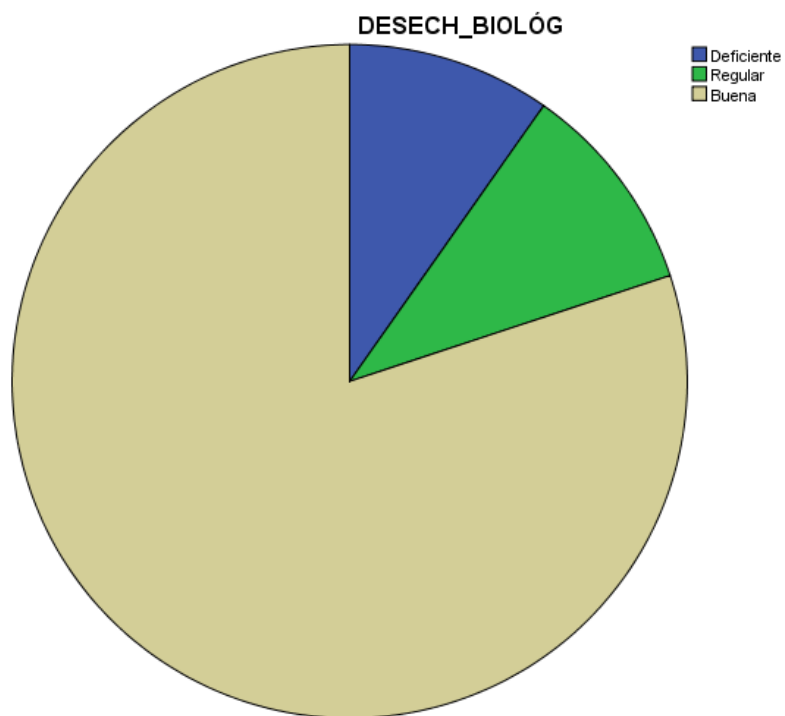


Gráfico N° 15

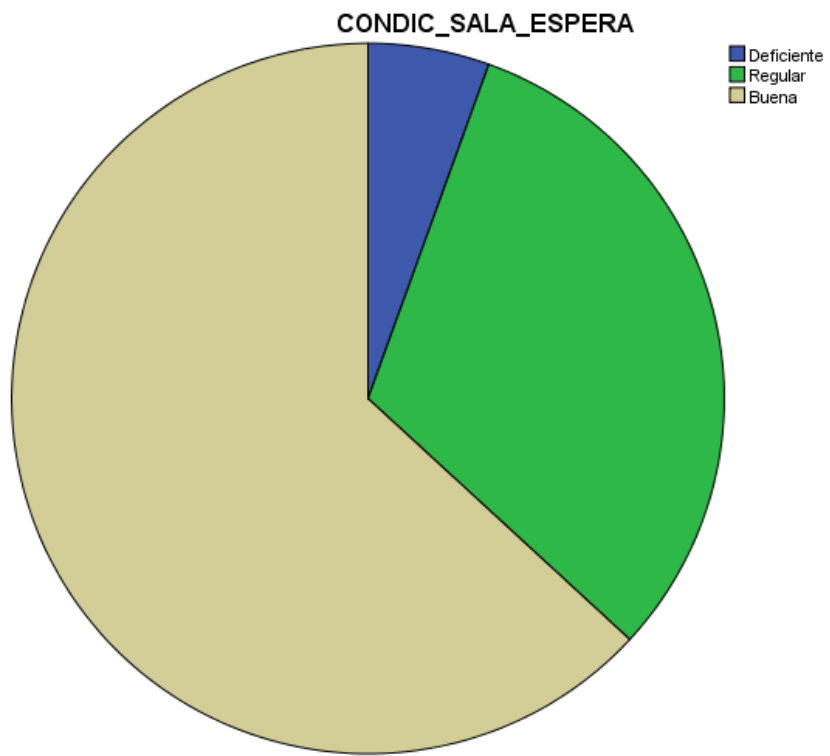


Gráfico N° 16

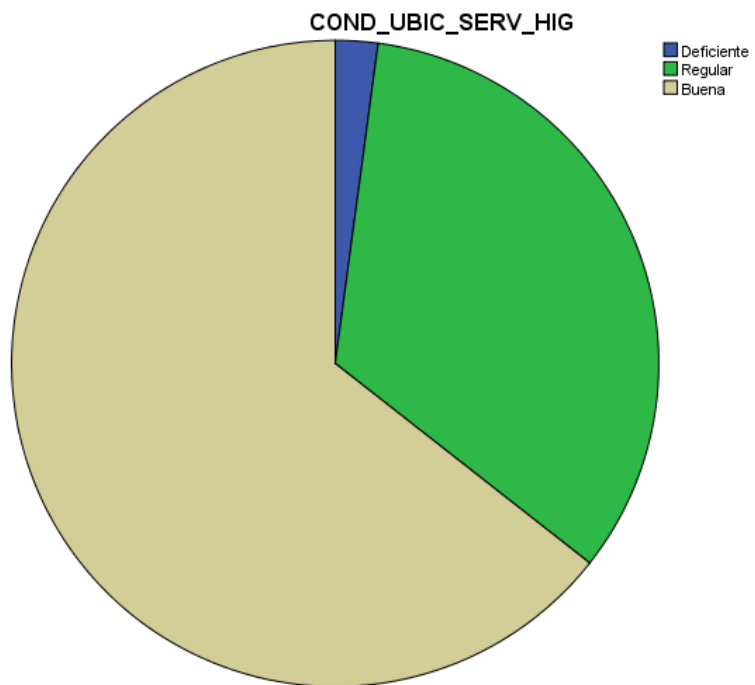


Gráfico N° 17

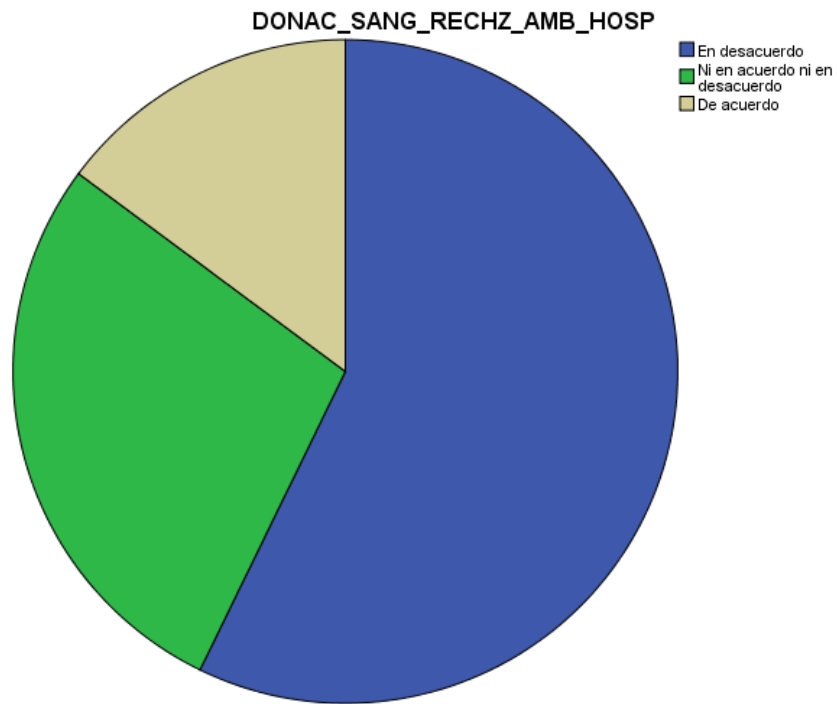


Gráfico N° 18

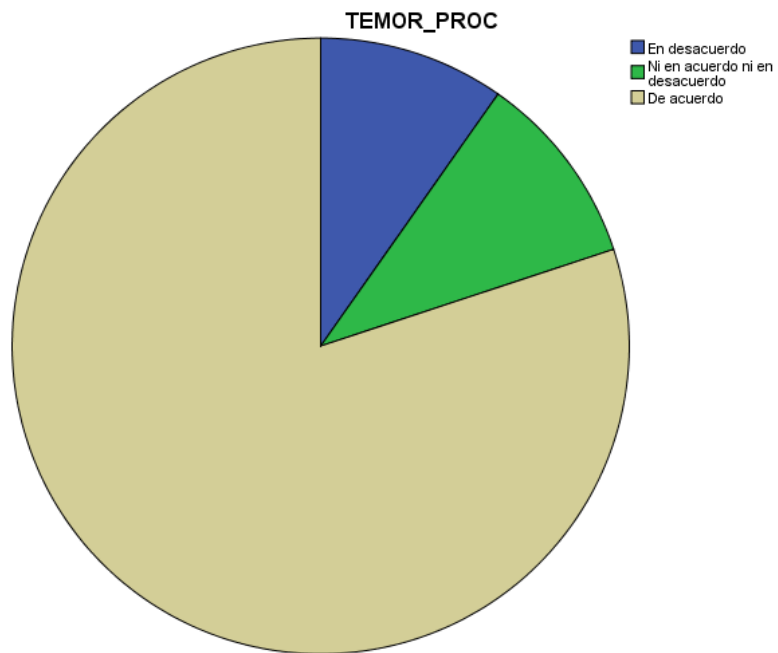


Gráfico N° 19

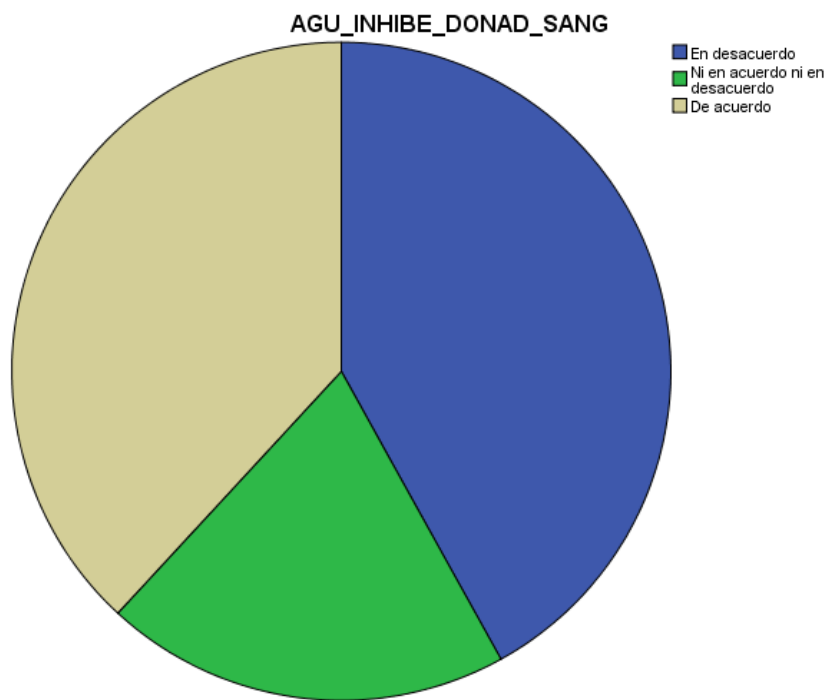


Gráfico N° 20

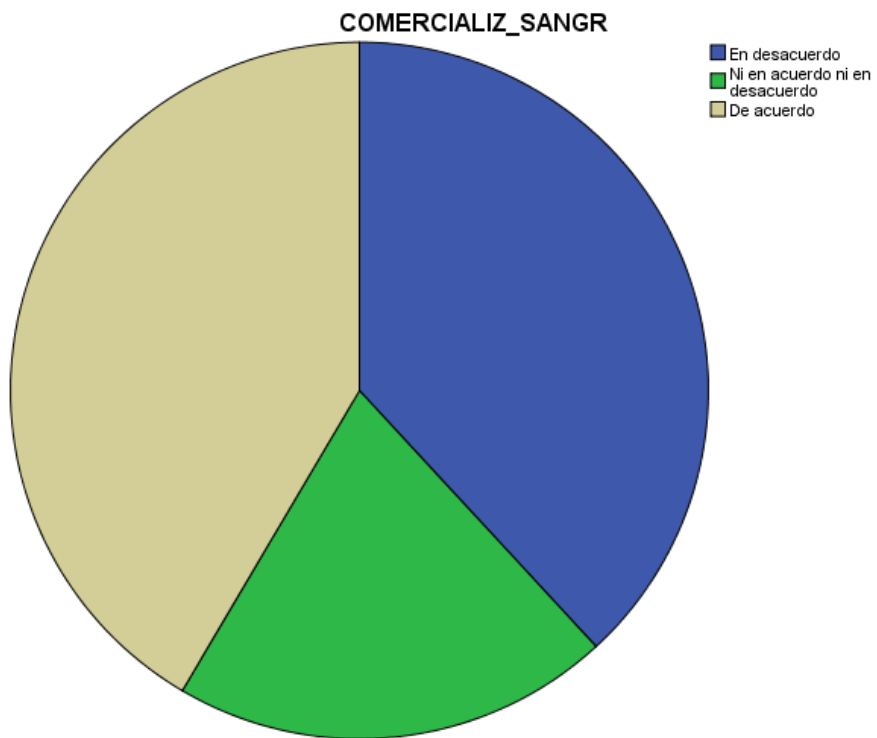


Gráfico N° 21

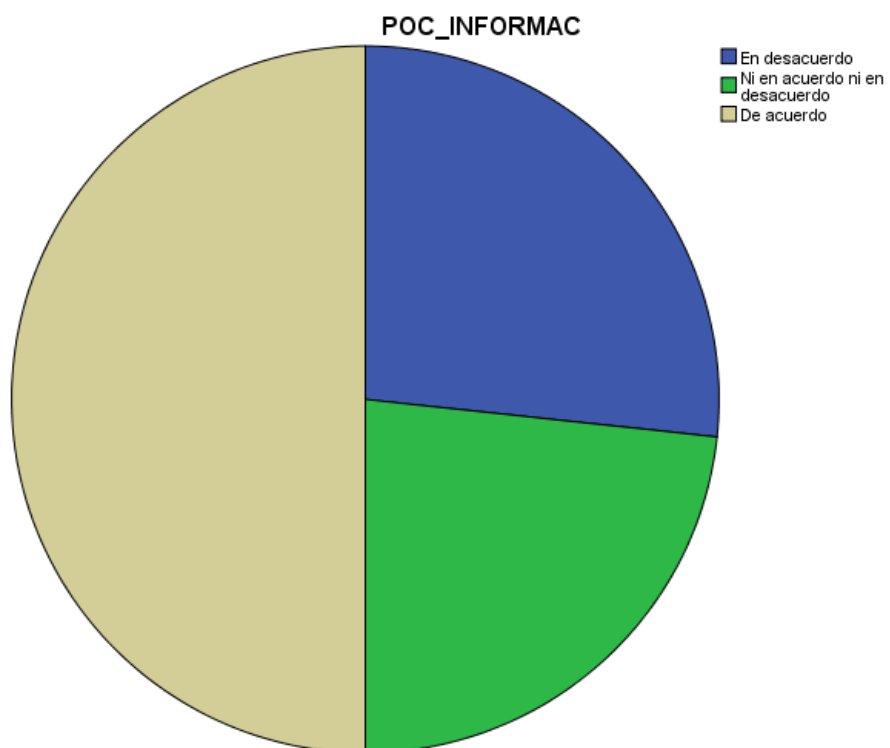


Gráfico N° 22

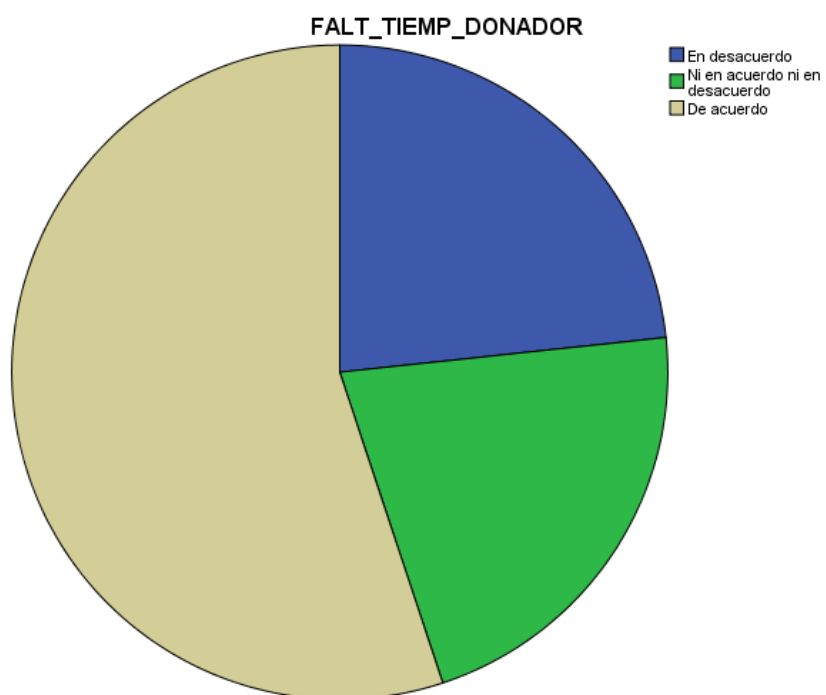


Gráfico N° 23

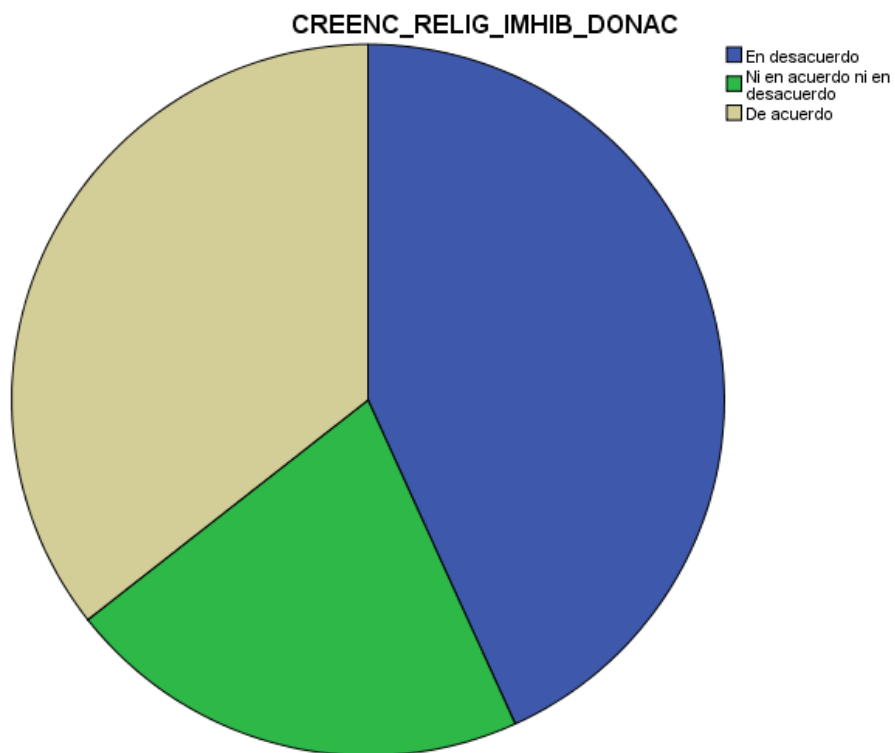


Gráfico N° 24

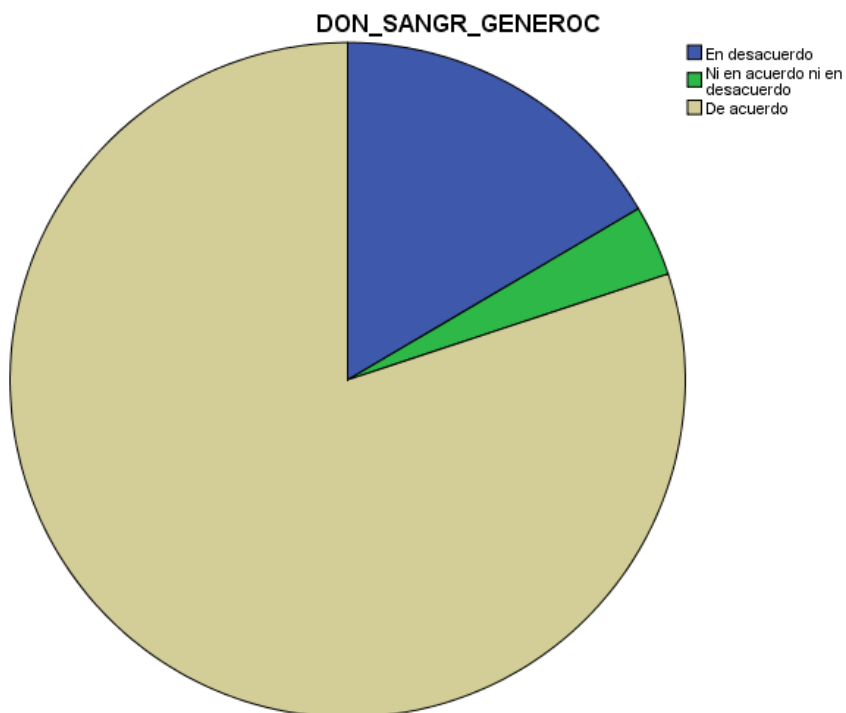


Gráfico N° 25

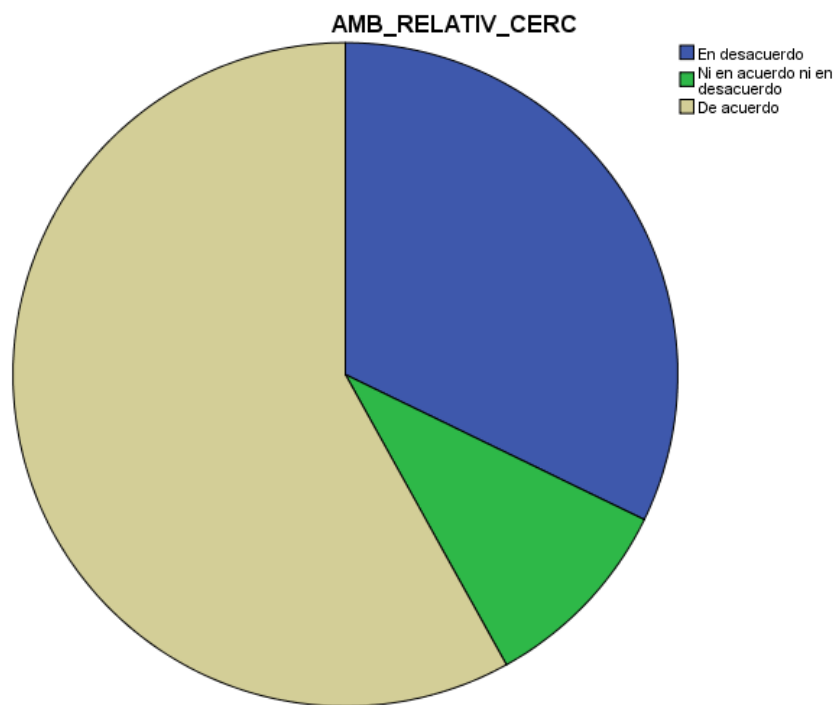


Gráfico N° 26

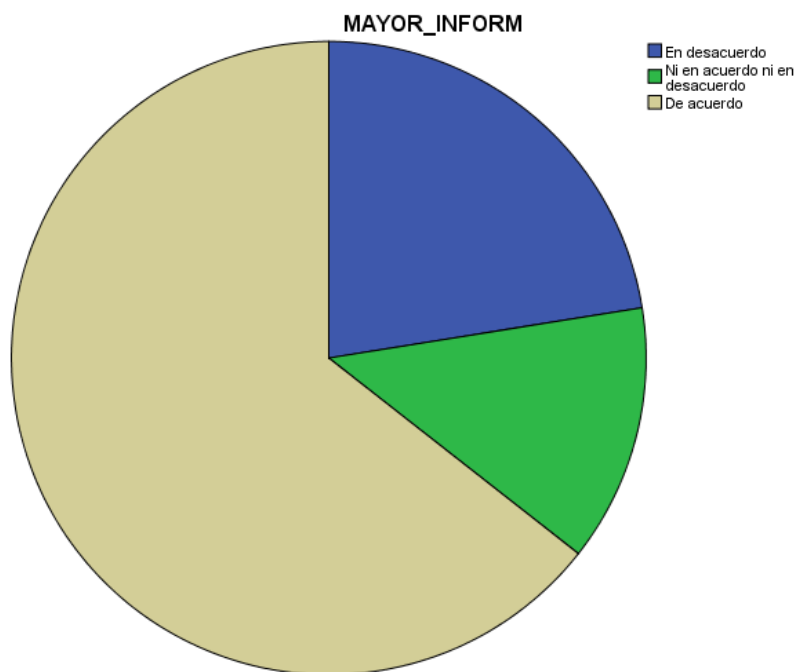


Gráfico N° 27

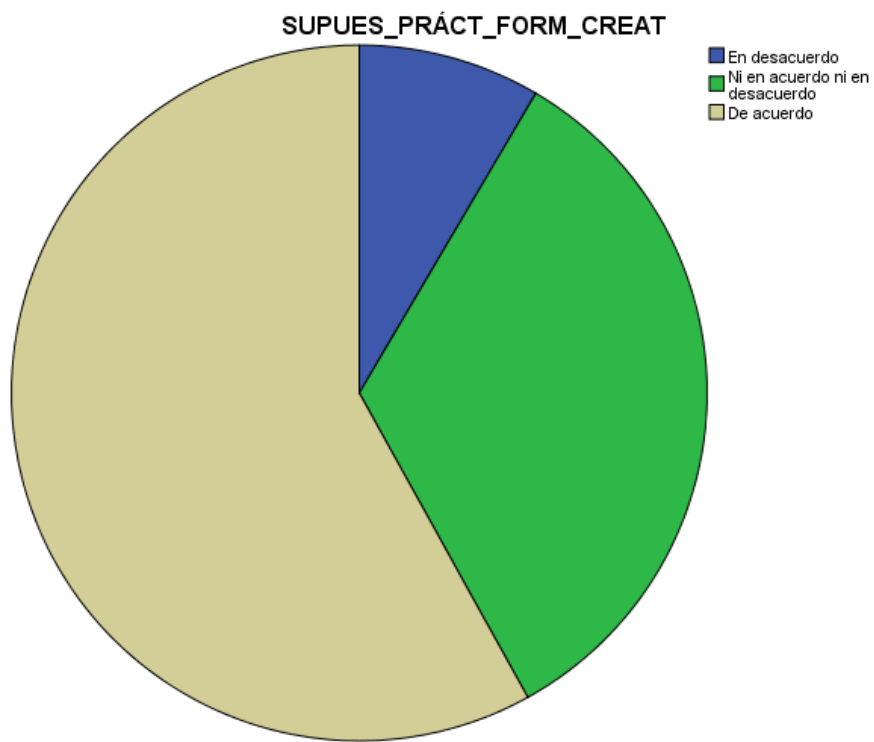


Gráfico N° 28

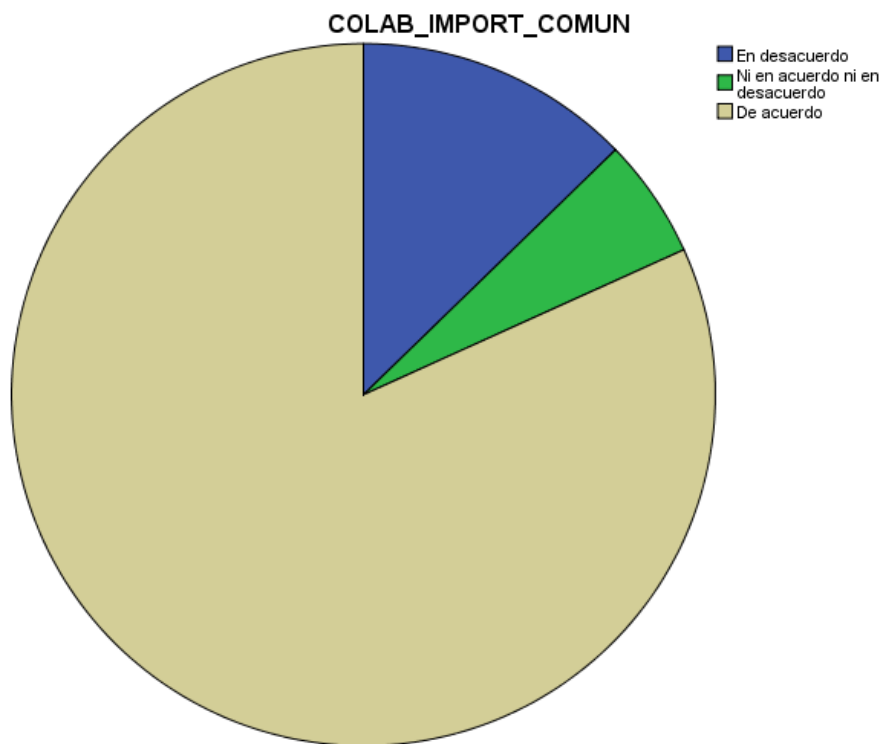


Gráfico N° 29

