

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE TECNOLOGÍA MÉDICA



**Calidad de Atención y captación de donante de
sangre en el Hospital Regional de Huacho
Huaura Oyón, 2017**

**Tesis para Obtener el Título Profesional de Licenciado de en Tecnología
Médica con especialidad en Laboratorio Clínico y Anatomía Patológica**

Autor:

Becerra Echiparra, Chabelly Norhelia

Asesor:

Luyo Delgado, Jaime

Huacho - Perú

2020

DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico a mis padres con mucho amor por todo su esfuerzo realizado y guiarme a ser una persona de buenos sentimientos responsable, respetuosa y a la vez siempre motivándome constantemente para alcanzar mi meta, a toda mi familia por siempre estar levantándome los ánimos y diciéndome que si puede lograr llegar a la meta, a Dios porque con el todo es posible

AGRADECIMIENTO

Agradecer a Dios, a mi universidad San Pedro mi alma mater por las enseñanzas brindada a nuestros maestros por la paciencia en nuestra enseñanza dándonos sus conocimientos, a mi asesor mg Jaime Luyo Delgado por su apoyo y confianza para guiar mi trabajo y su capacidad para guiar mis ideas y poder desarrollar de la mejor forma mi tesis con su buena orientación brindada.

PALABRA CLAVE	
TEMA	CALIDAD DE ATENCION
ESPECIALIDAD	LABORATORIO CLINICO

KEYWORD	
THEME	QUALITY OF ATTENTION
SPECIALTY	CLINICAL LABORATORY

Línea de investigación: **SALUD PÚBLICA**

TITULO

“Calidad De Atención Y Captación De Donante De Sangre En El Hospital
Regional De Huacho Huaura Oyon, 2017”

RESUMEN

La presente investigación tiene como propósito establecer la relación entre la calidad de atención y la captación de donantes de sangre en el Hospital Regional Huacho Huaura Oyon, durante los meses de enero a mayo del 2017.

En este sentido, se tuvo que emplear el diseño de investigación adecuado a nuestro trabajo, optando de esta forma por el diseño no experimental de tipo correlacional de corte Transversal – Retrospectiva, con una población de 793 usuarios del hospital en estudio, durante los meses de enero a mayo del 2017 y una muestra de 259 personas.

Para la recolección de información se empleó el cuestionario para evaluar ambas variables con respuestas de escala de LIKERT. El estadístico para evaluar la relación usada fue Rho de Spearman y servirá para realizar la comprobación de hipótesis.

Según los resultados se observa que el 21,2% de los donantes calificaron como buena calidad de atención presentada por el personal de laboratorio, en el caso del 66% lo califico en un nivel regular y el 12,7% lo califico en un nivel malo.

Se aprecia además que en el mes de enero captaron al 20,5% de los donantes, en el mes de febrero estuvo representado por el 20,1% de donante, en el mes de marzo estuvo representado por el 15,8% de los donantes, en el mes de Abril estuvo representado por el 20,5% y en el mes de Mayo estuvo representado por el 23,2% de los donantes realizando la comprobación de la hipótesis se determinó que no existe una correlación positiva moderada y muy significativa ($\rho = 0,222 < 0,05$; $r = 0,335$), por lo que se concluye que no existe relación entre la captación de donantes de sangre y la calidad de atención en el Hospital Regional Huacho Huaura Oyon, durante los meses de enero a mayo del 2017.

ABSTRACT

The purpose of this research is to establish the relationship between the quality of care and the collection of blood donors at the Huacho Huaura Oyon Regional Hospital, from January to May 2017.

In this sense, we had to use the research design appropriate to our work, thus opting for the non-experimental design of a correlational type of Transversal - Retrospective, with a population of 793 hospital users under study, during the months of January to May 2017 and a sample of 259 people.

For the collection of information, the questionnaire was used to evaluate both variables with LIKERT scale responses. The statistic used to evaluate the relationship used was Spearman's Rho and will be used to test hypotheses.

According to the results, it is observed that 21.2% of the donors qualified as good quality of care presented by the laboratory staff, in the case of 66% I rate it on a regular level and 12.7% rate it on a level bad.

It is also appreciated that in the month of January they captured 20.5% of the donors, in the month of February it was represented by 20.1% of the donor, in the month of March it was represented by 15.8% of the Donors, in the month of April was represented by 20.5% and in the month of May was represented by 23.2% of donors. After testing the hypothesis, it was determined that there is no moderate and very significant positive correlation ($\rho = 0.222 < 0.05$; $r = 0.335$), so it is concluded that there is no relationship between blood donor uptake and quality of care at the Huacho Huaura Oyon Regional Hospital, during the months of January to May 2017.

INDICE

Palabras clave	I
Título.....	II
Resumen.....	III
Abstract	IV
Índice.....	V
I. Introduccion	1
1. Antecedentes Y Fundamentación Científica	2
1.1. Antecedentes	2
1.2. Fundamentación Científica	6
2. Justificación De La Investigación	17
3. Problema.....	17
3.1. Descripción De La Realidad Problemática	17
3.2. Delimitaciones De La Investigación	20
3.3. Problemas	21
3.3.1. Problema General	21
3.3.2. Problemas Específicos	21
4. Conceptualización Y Operacionalización De Variables:	21
5. Hipótesis.....	23
5.1. Hipótesis General	23
5.2. Hipótesis Específicas.....	23
6. Objetivos	24
6.1. Objetivo General	24
6.2. Objetivos Específicos	24
II. Marco Metodológico	25
1. Tipo Y Diseño De Investigación	26
2. Población – Muestra	26
2.1. Población	26
2.2. Muestra	26
3. Técnicas E Instrumentos De Investigación	28
4. Procesamiento Y Análisis De La Información	28
III. Resultados	29
Análisis	48
Discusión.....	51
Conclusiones	53
Recomendaciones	54
Referencias Bibliográficas	55
Anexo Y Apéndice.....	58

INTRODUCCION

Las personas necesitan de la transfusión sanguínea por distintas causas, es por esta razón la sangre debe ser considerada un bien necesario, las unidades de sangre tienen una duración aproximada de 35 días eso quiere decir que es perecedero y debe ser constantemente sustituido. Es por ello, que se debe realizar esfuerzos para educar a la población en general sobre la importancia de la donación e incentivar a más personas a convertirse en donantes frecuentes. Según la OMS las transfusiones de sangre salvan vida y mejora la salud, pero muchos pacientes que necesitan transfusiones no tienen acceso a sangre segura cuando la necesitan. Las infraestructuras y políticas sanitarias nacionales deben incluir el suministro de sangre inocua y adecuada. Entre el 2008 y 2015 se registró un aumento de 11.6 millones en las unidades de sangre donadas por donantes voluntarios no remunerados. En 78 países, este grupo de donantes suministra más del 90% de las unidades de sangre; sin embargo, en 58 países más del 50% del suministro de sangre lo aportaron familiares o allegados o donantes remunerados. (OMS 2019) Hay factores importantes que se deben considerar para fomentar el retorno de donantes de sangre y aumentar la captación de donantes, estos factores pueden ser: excelente trato personal, breve tiempo de espera y la comodidad durante y después de la donación a través de un ambiente adecuado. La presente investigación expone la relación entre la calidad de atención y la captación de donantes de sangre en las instituciones de salud que aspiran a la calidad en su atención es relevante identificar aspectos que influyen en la calidad de servicio. Hemos organizado la presentación en tres capítulos de los cuales en el primer capítulo se dedica a la exposición de los antecedentes y la fundamentación científica, justificación de la investigación, problema, determinación de los objetivos e hipótesis y por último la operacionalización de la variable. En el segundo capítulo se expone la parte metodológica se inicia con el diseño metodológico tipo de investigación seguidamente la población y muestra, técnica e instrumento para la recolección de datos y por último el procesamiento y análisis de la información. En el tercer capítulo presentaremos los resultados de la investigación, así como la comprobación de la hipótesis las conclusiones, análisis, discusión y recomendaciones.

1. Antecedentes y fundamentación científica

1.1. Antecedentes

Antecedentes internacionales

Pizarro, M. (2014) en su investigación titulada “Factores que influyen en la donación de sangre y el servicio a los pacientes de un hospital pediátrico”, para obtener el Título de Licenciada en Enfermería en la Universidad Autónoma de México; nos menciona: Objetivo. Identificar los factores que intervienen en la donación de sangre y el servicio que se brinda a los pacientes. Material y métodos. Estudio prospectivo de casos y controles. Se encuestó a los familiares de pacientes internados y se aplicó un cuestionario para evaluar cuanto saben sobre la sangre y su postura hacia la donación. Por ende, se consideró como caso a la familia que no donaron sangre y como control a los que donaron. Resultados: Se estudiaron 121 individuos, 30 casos y 91 controles. La edad promedio de los casos fue 32.3 ± 8.1 años y de los controles 28.8 ± 7.9 años ($p = 0.04$). Como factores de riesgo se encontraron: sexo femenino; estar casado (OR=3.7; IC 95% a 10.5). Entre los grupos no hubo diferencias en relación con su nivel de conocimientos acerca de la sangre. Los familiares que donaron tuvieron más gestos positivos hacia la donación de sangre (casos 5.9 ± 1.6 ; controles 6.4 ± 1.2 ; P: 0.049). Las actitudes que más predominaron para la no-donación fueron: temor a sentir náuseas al ver sangre y tener miedo a poder donar la sangre por nervios (OR= 2.2; IC 95% 1.5 - 10.9), cuando ven sangre (OR= 4.1 IC 1.5-10.9). Conclusiones: Los familiares de los pacientes que están internados que donan sangre influyen más los gestos positivos hacia la donación de sangre que los conocimientos que se tengan sobre donación.

Pedraza, J. (2014), en su investigación titulada: “Calidad en la atención al donante de sangre y su impacto en la captación de unidades”, para que obtenga el Grado en Bacterióloga y Laboratorista Clínica en la Universidad Militar Nueva Granada de Colombia; nos da a conocer: que la donación de sangre nosotros como seres humanos debemos de estar consientes a donar, pero lo hacemos muy poco, pero lamentablemente en el mundo la donación voluntaria es muy baja. En la mayoría los Bancos de Sangre realizan estrategias de para promocionar la donación

y fidelización de donantes; se dice que realmente no la opinión del donante poco se tiene en cuenta, las necesidades y expectativas y de esta manera se puede convertir en una cultura solida de donación voluntaria. La buena atención al usuario es la base del éxito de toda organización y para los bancos de sangre fomentar la fidelización. En este artículo buscamos resaltar cual importancia es la calidad de atención al donante, y que por ellos los bancos de sangre son la razón de ser y requiere una buena de una atención de calidad que puede cumplir expectativas y sea capaz de motivar. La investigación descriptiva, realizo mediante los donantes en un Banco de Sangre de la ciudad de Bogotá D.C y mediante ello se pretende obtener información relacionada con la calidad de la atención que el donante percibe y definir el cómo saber ver las falencias convertirlas en estrategias de motivación para donar, fortaleciendo la cultura de donación voluntaria y altruista de sangre.

Perdomo, L. (2013), en su investigación: “Conocimientos, actitudes y prácticas sobre donación de sangre y la calidad del servicio que brinda el personal de salud. Palermo, Huila, 2013”, optar el Título de Enfermería en la Universidad SurColombiana; nos menciona: que el objetivo principal es describir los conocimientos, actitudes y prácticas para brindar información sobre la donación de sangre en el personal de salud del Hospital San Francisco de Asís del municipio de Palermo. Primer semestre de 2013. Estudio de tipo cuantitativo, descriptivo, de corte transversal. La población es 25 participantes del personal de salud del Hospital San Francisco de Asís del municipio de Palermo, los cuales recibieron un cuestionario auto diligenciado, que constaba de 4 partes, donde evaluaba los conocimientos sobre donación de sangre, las prácticas personales y profesionales, por último, se encontraba una escala tipo Likert para valorar las actitudes frente a la importancia de la participación comunitaria en la donación de sangre. Posterior a la aplicación de los instrumentos se presentó los resultados a la institución y participantes; además se brindó una capacitación sobre donación al personal de salud y la recolección de hemoderivados, en coordinación con el Banco de Sangre del Hospital Universitario de Neiva Hernando Moncaleano Perdomo. Resultados, la mayoría de la población de salud es de enfermería (84%); nivel de conocimiento demostrado un 52% de la

población posee un nivel medio, y el resto de la población nivel alto (48%); cabe destacar que el 56% de la población no ve lo importante que es donar; en relación a las practicas personales se resalta que las personas que han donado, el (46%) solo hicieron una vez en su vida; el 77% de las personas son voluntaria; en las prácticas profesionales solo el 40% manifestó haber participado las donaciones y un 70% lo han realizado una sola vez en su vida. En cuanto a la aproximación de actitud se encontró que el 52% posee una actitud positiva hacia la donación de sangre. Los conocimientos y actitudes del personal de salud del Hospital San Francisco de Asís son satisfactorias y de vital importancia en el momento de incentivar y brindar educación a la comunidad sobre la donación de sangre.

Antecedentes Nacionales

Quispe, A (2017) en su tesis titulada “Proceso de selección y trato al usuario donante de sangre en el Hospital María Auxiliadora, 2017”, para obtener el título de Maestro En Gestión De Servicios De La Salud en la Universidad Cesar Vallejo; nos menciona: La presente investigación tuvo como objetivo Determinar la relación entre el proceso de selección y trato al usuario donante de sangre en el Hospital María Auxiliadora, Metodología. La investigación se trabajó dentro del nivel descriptivo y correlacional. La muestra estuvo conformada por 161 usuarios del banco de sangre. La recolección de información se realizó mediante una encuesta. Resultados: para contrastar la hipótesis general y se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.774** lo que se interpreta al 99.99%** que la correlación es significativa al nivel 0,01, interpretándose como alta relación positiva entre las variables, con una $p = 0.00$ ($p < 0.05$); por lo que se rechaza la hipótesis nula. Conclusiones: De acuerdo a las evidencias estadísticas, existe relación significativa entre el proceso de selección y trato al usuario donante de sangre en el Hospital María Auxiliadora, 2017, puesto que el nivel de significancia calculada es $p < 0.05$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de 0,774.

Vásquez, V. (2015) en su tesis “Factores asociados a la donación voluntaria de sangre en estudiantes de ciencias de la salud de una Universidad Pública de Lima

Metropolitana, año 2014”, para optar el Título de Licenciada en Enfermería en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; objetivo: es determinar factores asociados a la donación voluntaria en los estudiantes de Ciencias de la Salud de una Universidad Pública de Lima Metropolitana. Metodología: estudio cuantitativo, descriptiva y con corte transversal. muestra conformada por 220 estudiantes de las Escuelas de Medicina y Enfermería. La recolección de la información se hizo mediante un cuestionario durante el mes de Noviembre del año 2014, previo consentimiento informado. Resultados. Principales factores que inhiben la donación voluntaria 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 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 debemos de reforzarlo continuamente mediante estrategias de sensibilización.

Flores, M. (2013) en su investigación “Propuesta de mejora de la satisfacción de los donadores del Banco de Sangre del Hospital de Piura del 2012”, para obtener el Título de Licenciada en Enfermería en la Universidad de Piura; menciona: que los Bancos de Sangre tienen que tomar actitudes más innovadoras en la búsqueda de donadores de sangre. Al conocer las expectativas y opiniones de los donadores, el Banco de Sangre será capaz de mejorar el servicio prestado, para lograr el beneficio de los pacientes que requieren la transfusión. Objetivo: Realizar una propuesta de mejorar la satisfacción de donadores con el Banco de sangre del hospital de Piura del año 2012. Metodología. tipo transversal debido a que se realizará en un tiempo determinado. La muestra estuvo conformada por los donadores del tercer cuatrimestre del año 2012. Resultados. En la encuesta la mayoría de donantes consideran que es adecuada la ventilación e iluminación del inmueble, esto se debe al cumplimiento de los requerimientos de las diferentes normativas. La flebotomía es

my importancia para evaluar la calidad de la atención de un servicio de Banco de Sangre, debido a que la aguja utilizada, es de calibre 16, por tanto, por lo tanto no se puede cometer errores al ingresar a la vena, debido a que no se puede realizar este procedimiento dos veces. Conclusiones. El tiempo para completar la donación es el aspecto que según el donador es el más importante en un cien por ciento de los entrevistados, pero recibe la menor calificación de satisfacción. La calidad de la información y la calidez son aspecto importantes y se ha cumplido las expectativas en la mayoría de los casos.

1.2. Fundamentación Científica

Fundamentados los antecedentes internacionales y nacionales de investigación que precisan los fines del presente trabajo de investigación, es necesario establecer los aspectos teóricos que sustentan el estudio en cuestión. Considerando lo antes expuesto, en este ítem se muestran las bases de algunas teorías.

1.2.1. Calidad de Servicio

A. Definiciones

Robbins & Judge (2013) determina que la calidad de atención es complacer a los clientes de la mejor manera.

Guízar (2013) nombra que la calidad de atención es el cumplimiento de las expectativas que tiene el usuario sobre la atención y por ende complace sus necesidades.

Luna (2012) señala que la calidad de atención está basada en las expectativas que tiene el usuario por la atención recibida.

Ávalos (2010) nos indica que la definición de calidad de atención es la propiedad de la atención que puede ser adquirida de diferentes maneras. Esta posesión se puede definir para obtener mayores beneficios posibles de la atención con mínimos peligros para el paciente, donde el beneficio trata de buscar lo alcanzable con los recursos que se tienen para brindar una atención de acuerdo con los valores sociales imperantes.

B. Dimensiones la calidad de atención

De acuerdo al documento técnico “Sistema de Gestión de la Calidad en Salud” emitido por la Dirección General de Salud de las Personas (2006) se puede evaluar la calidad de atención por medio de las siguientes dimensiones:

a. Dimensión Técnica – Científica

Rodríguez (2004) nos menciona sobre el tiempo disponible técnico científica del la persona encargado de la extracción de sanguínea e indicó: Que la entidad encargada de recolectar las unidades sanguíneas es el Banco de Sangre según su disponibilidad técnico científica, y por grado de complicación se clasifica en categoría A, con la facultad de recolectar, procesar, almacenar y suministrar componentes sanguíneos para ayudar de la mejor manera a las actividades terapéuticas y garantizar la atención al usuario. (Castillo y Gutiérrez, 2009, p. 23).

Dueñas (s/f) Nos menciona la dimensión técnica: en la práctica de los mejores estándares técnicos científicos examinados durante la atención en la salud ,desde un principio hemos tratado mediante la medicina, buscar siempre los mejores procedimientos y acciones de manera segura y comprobadas a realizar sobre el paciente en la balanza calidad-ética y riesgo-beneficio; las cuales inspiraron trabajos como los de Nightingale donde consiguió una mínima tasa de mortalidad de los pacientes hospitalizados durante la Guerra de Crimea, como el interés fundamental de Codman era la efectividad de las intervenciones quirúrgicas a principios del siglo. (Huiza, 2006, p.33).

Donabedian (35) refirió: dentro de las cosas que puede predominar es cómo se evalúa la atención técnica, hay distintas formas en la disponibilidad y las características de los recursos humanos y 37 materiales. Por lo tanto hay la posibilidad de pasar algunas diferencias por alto, de acuerdo a nuestro conocimiento se ha elaborado y ejecutado una forma para producir mayores beneficios de salud que posibilitan la ciencia y la tecnología actuales. (p. 32).

Gogeochea, Pavón, Blázquez, Blázquez y Rabatte (2009) se aconsejó para una atención pronta “evaluar el proceso administrativo para que el usuario sea

atendido lo antes posible”. (p.10). Mientras que Puentes, Ruelas, Martínez y Garrido (2005) definieron “que no debe de pasar demasiado tiempo entre la búsqueda de atención y la recepción de ésta” (p.13).

Puentes, Ruelas, Martínez y Garrido (2005) manifestaron la comunicación como aquella que “donde el usuario pueda obtener la información que considere necesaria sobre el inconveniente que pueda presentar y encontrar distintas opciones al problema” (p. 13).

Aspectos científicos – técnicos de la atención, características básicas son:

- ✓ Efectividad, se refiere a los cambios positivos para ver el estado de salud de la población.
- ✓ Eficacia, observamos las cosas positivas mediante la prestación del servicio de salud con la aplicación correcta de las normas técnicas y administrativas.
- ✓ Eficiencia, se da por el uso de recursos adecuados y así obtener buenos resultados.
- ✓ Continuidad, está basada en la interrupción del servicio, sin para ni repetir cosas innecesarias.
- ✓ Seguridad, es la manera de ver como los servicios de salud buscan optimizar y disminuir el riesgo contra la salud del usuario.
- ✓ Integridad, se da mediante la intención salud al usuario y a la vez velar por la salud del acompañante.

b. Dimensión Humana

Para Dueñas (s/f) especialista en Auditoria de Servicios de Salud, nos menciona: una dimensión o un aspecto de la calidad de la atención en salud donde lo más importante y prioritario fue olvidada y regalada por baja ola de teoría y gestión en la calidad de servicios de salud. Esta dimensión es la dimensión humana, en el cual nos hacemos responsables de brindar una buena atención y así poder asegurar la salud de las personas. (p. 26).

De Aguilar et al. (2010) menciona “el personal debe ofrecer un servicio de manera cortés, comprensivo, discreto, capacitado, eficiente y siempre aplicando las Normas de Bioseguridad” (p. 32).

Indicadores de la dimensión humana son:

Trato digno. Puentes, Ruelas, Martínez y Garrido (2005) definieron “que el usuario debe ser atendido respetando su dignidad y sus derechos como persona” (p.13). Confidencialidad. Puentes, Ruelas, Martínez y Garrido (2005) mencionaron “que está relacionado con el derecho del usuario para salvaguardar de la información” (p. 13). Mientras que para De Aguilar et al. (2010) “los Bancos de Sangre van a establecer procedimientos que aseguren la confidencialidad del registro del donante” (p. 36).

Autonomía. Puentes, Ruelas, Martínez y Garrido (2005) definieron “que el usuario tiene la capacidad de intervenir en las decisiones que están relacionadas con su salud” (p. 13).

De Aguilar et al. (2010) describió: que la autoexclusión es una alternativa de las personas que llegan a los Bancos de Sangre con la finalidad de poder donar sangre o post donación, esta le permite decidir de manera responsable y confidencial, excluir su sangre o los componentes sanguíneos que dono para la transfusión, porque esta consciente que puede perjudicar a la persona transfundida (receptor), ya sea por una conducta de riesgo o a su propio estado de salud. (p. 35).

De Aguilar et al. (2010) describió: que después de la información brindada de manera oral, escrita o audio visual en el Banco de Sangre. Posterior a su donación, debe llenar la ficha descrita, entregado durante la entrevista mencionando que su sangre no es apta para transfusión y depositándolo en el buzón respectivo. (p. 35).

c. Dimensión del Entorno

Murray y Zentner (40) manifestaron que la acumulación de “todas las cosas externas que influenciaron está afectando la vida y al desarrollo de un organismo siendo capaces de evitar, disminuir o contribuir a las enfermedades, los accidentes o la muerte” y; aunque Nightingale nunca manifestó la palabra entorno de forma explícita en sus escritos, definió y describió detalladamente contenidos de ventilación, calor, luz, dieta, limpieza y ruido.(Huiza, 2006, p. 35).

De Aguilar et al. (2010) indicaron que “el ambiente donde el donante va a realizar la donación tiene que ser segura, limpia, iluminada, ventilada, confortable y privada. Y a su vez tener equipos de primeros auxilios para atender reacciones adversas pre y post donación” (p. 32).

Rivera (2011) estableció: de acuerdo a los donantes y la sociedad aseguran que las instalaciones sean de buena calidad y brindar un buen servicio, aunque la mayoría de veces no es así. Se tiene 38 requisitos mínimos el cual debe cumplir y tener la facilidad de acceder al banco de sangre, se debe de tener buena ventilación e iluminación del inmueble, el espacio donde se realice la donación debe de tener un lugar de entrevista que sea privado, y la zona de extracción sea adecuada y espaciosa, y el espacio del desayuno tenga buena iluminación, que sea cómoda y limpia.(p. 21).

Para OMS (1999) implanto rasgos característicos que deben de tener los servicios de atención sanguínea son: Instalaciones: tamaño, construcción, ventilación, iluminación, diseño, decoración, locales (sala de espera, área de selección, extracción, recuperación, baños, cafetería, etc.), servicios básicos (agua, luz, teléfonos, transporte), ambiente general (privacidad, seguridad, limpieza). Equipo y suministros: camillas, escritorios, sillones y sillas, refrigeradores, envases para sangre (bolsas plásticas).

1.2.2. Captación de donantes.

La captación de donantes juega un papel muy importante ya que se realiza este acto de manera libre, solidaria y habitual, sobre todo, un hecho social, presidido por una actitud cultural determinada.

Si la sociedad se funda en el intercambio, y donar supone encadenar tres obligaciones, la de donar, la de recibir y la de devolver Aludido al proceso que se lleva a cabo con el objetivo de ganar la simpatía o la voluntad de una persona. Consiste a adherentes a una causa o sentido que busca la captación de seguidores a través información de interés.

1.2.2.1. Donación voluntaria de sangre en el Perú

Fue en diciembre de 1943 que en el Perú la Cruz Roja Peruana fundó el primer banco de sangre en el Hospital Dos de Mayo donde por primera vez se oficializo la hemoterapia en nuestro país, donde la cruz roja estuvo a cargo estuvo a cargo de la donación voluntaria por muchos años, a finales de los años 1970 dejo las actividades de donación. Cuando se dio la promulgación de la ley N° 26454 en el año 1995, donde es declarada públicamente y con interés nacional obtener la donación, conservación y transfusión de sangre humana y se comienza a retomar el problema sobre la donación voluntaria en el Perú. Y a partir del año 1998 se iniciaron con campañas de donación voluntaria de sangre en instituciones públicas y privadas, iniciando de esta manera un proceso de sensibilización hacia la población.

Teniendo en cuenta que el índice recomendado por OMS-OPS y así asegurar un suministro apropiado de sangre para un país, que equivale al 2% de la población total, lo establecido para nuestro país son de 520,000 unidades de sangre por año. Mantener el 100% del stock de sangre en las entidades transfusionales que proviene de donantes voluntarios fidelizados, lo ideal como Centro de Hemoterapia y Banco de Sangre es brindar sangre de calidad con un bajo riesgo de infección. En nuestro Perú el porcentaje de sangre depositada en los centros transfusionales, que proviene de donantes voluntarios se ha mantenido históricamente en cifras muy bajas,

teniendo reportes del año 2002 donde solo el 6,3% fueron de donantes voluntarios, en el año 2005 se redujo a 4.85% y en el año 2016 llegó a 31,8%, que es una cifra bastante disminuida en comparación con otros países de la Región y con los estándares internacionales que sugieren mantener éstas en niveles mayores al 50%. (MINSa, 2006, p.37)

Según datos del Ministerio de Salud solo 5 de cada 100 peruanos donan sangre y de ellos el 0,5% lo realiza voluntariamente. El MINSa necesita 600 mil unidades de sangre cada año, y el 2016 solo se recopiló 185 mil.

Esta reducida captación de sangre es determinada como escasez que afecta a la población más vulnerable: niños, mujeres embarazadas, accidentes de tránsito, quemaduras graves; el cual suele ser un componente esencial de su tratamiento. Sin embargo, es honorable resaltar los esfuerzos, como el de la provincia de Barranca, al Norte de Lima, donde se ha conseguido sensibilizar a la población de esta ciudad hasta conseguir el 100% de donación voluntaria, alcanzando así mismo que un gran porcentaje de los donantes sean donantes reiterados.

1.2.2.2. Modelos de donación de sangre

Es la importancia de recordar, la eficacia de los donantes de sangre que nos ayuda a disminuir la mortalidad y de esta manera mejorar la calidad de vida de algunos pacientes, por ende, se estableció criterios que ayuden a la selección del donante los cuales se realiza pruebas de tamizaje siendo cumplidos en todos los bancos de sangre. Se clasifican en tres tipos de donantes a nivel de Latinoamérica (García M, Sáenz E Cruz R, 2003) (Gutiérrez, 2006, p.45) y estos son:

- Los de reposición o intrafamiliares
- Los remunerados
- Los Voluntarios altruistas

a) Los donantes de reposición o intrafamiliar

Este tipo de donación es el que tiene un elevado total de donantes, los cuales son la familia o amigos que se ofrecen a donar sangre no existiendo donantes voluntarios. Hay desventajas porque los familiares pasan por estrés donde se deben preocupar

para conseguir donantes de sangre, y por otro lado se pueden sentir obligados, los familiares a donar sangre y debido a eso pueden olvidarse a brindar datos importantes con respecto a enfermedades infecciosas, en algunos casos la familia sugiere que la sangre donada se para su paciente, condicionando problemas administrativos y posibles errores de tipificación, razón por la cual la Organización Mundial de la Salud ya en 1989 prohíbe esta práctica.

b) Los donantes remunerados

Son aquellos que reciben algo a cambio por su donación, ya sea dinero o alguna otra cosa de valor como pago por su donación de sangre. Debido a esto la sangre de estos donantes no es la adecuada ya que las personas que realizan este tipo de donación pertenecen a niveles de socioeconómicos bajos, donde es mas probable que las personas sufran con problemas de desnutrición o en todo caso portar enfermedades infecciosas; y de esta manera causar daño tanto al receptor como al donador, y por ultimo esta práctica impide que personas de bajos recursos tengan acceso a este servicio.

c) Donadores voluntarios altruistas

Son aquellas personas el cual la única intención es salvar la vida de otros, sin recibir nada a cambio, y cumplen con las siguientes ventajas:

- ✓ Al no ser obligados de donar sangre, estos cumplen con los criterios de donación de sangre segura.
- ✓ Estas personas siempre están dispuesta a donar con frecuencia lo que nos permite tener un abastecimiento adecuado de sangre en los bancos.
- ✓ Por lo general este tipo de donantes no padecen enfermedades transmisibles. Suelen contestar siempre a las llamadas cuando hay una emergencia (FICR, 2006).

En este aspecto por la resolución de la Organización Panamericana de la Salud nos menciona que es tarea de todos los países la promoción de sangre segura a partir de donantes que realizan de manera altruista sus donaciones

con frecuencia y de esta manera ser un indicador de desarrollo humano. (OMS, 1993).

1.2.2.3. Criterios de donación de sangre

Existen requisitos que debemos de tener en cuenta para que una persona pueda donar sangre, estos requisitos se diseñaron con para que este procedimiento sea apropiado para el donador y así prevenir los riesgos en el receptor (OPS, 2009)

- ✓ Los donantes deben tener al menos 18 años para que puedan donar por primera vez y para donaciones posteriores repetidas debe ser establecida en base a las condiciones de salud de la población. Los donantes mayores de edad o los tutores/responsables de los menores que desean ser donantes deben firmar un consentimiento informado antes de la primera donación. (según la OPS, 2009)

- ✓ El peso adecuado mayor a 50 kg.
- ✓ La presión normal del donante de ser (sistólica de 110-140 mmHg. diastólica de 60-90 mmHg.) como promedio 120/80 mmHg.
- ✓ La frecuencia cardiaca del donante debe ser normal entre 60-90 lat. min.
- ✓ Los valores de hemoglobina y hematocrito deben ser normales.
- ✓ El donante no debe tener antecedentes de viajes recientes a zonas endémicas de paludismo.
- ✓ No realizar prácticas de riesgo de transmisión de VIH.
- ✓ No estar con resfrió o faringitis al momento de la donación, y seria muchos mejor en los últimos 7 días. (Cruz J, García M, Sanhuesa D, 2006)
- ✓ Si el donante esta con uso de medicamentos debe ser evaluada previamente por el médico.

Demos de saber que nuestro organismos repone el plasma 1 a 3 días y la concentración de hematíes o glóbulos rojos se normaliza de 3 a 6 semanas (Guyton, 2009), por este motivo se aconseja que un varo puede donar hasta cuatro veces al año y una mujer debido a su periodo menstrual mensual solo dona, en tres oportunidades durante el año. (OPS, 2009, p.45)

1.2.2.4. Programa nacional de hemoterapia y bancos de sangre en el Perú (pronahebas)

A raíz de la infección de una madre por una transfusión sanguínea contaminada con VIH, el Congreso de la República promulgó la Ley 26454 (1995), declara la donación como una actividad de orden público y de interés nacional, obtención, procesamiento, transfusión y distribución de la sangre; a su vez 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 la entidad encargada que regula y supervisa el funcionamiento de estos servicios.

El PRONAHEBAS es un órgano dependiente de la Dirección General de Salud de las Personas, del Ministerio de Salud, y esta se encarga de buscar y abastecer la sangre y hemocomponentes de buena calidad, que se obtiene mediante las donaciones voluntarias, con el propósito de reducir la mortalidad generada por la poca donación, especialmente en grupos de alto riesgo, como las embarazadas y los niños. La misión del Programa es velar el cumplimiento de las normas vigentes relacionadas con la donación, obtención, procesamiento, transfusión y suministro de sangre, y así vigilar y supervisar a los bancos de sangre de forma continua.

El PRONAHEBAS se puso en marcha en 1997, dos años después de promulgada la Ley 26454. La primera medida que estableció el director general, ese mismo año hizo obligatorio que todos los bancos de sangre realizaran las siete pruebas para el tamizaje de agentes infecciosos a la sangre del donante. estas siete pruebas son para la detección de anticuerpos contra el virus de la hepatitis C, (HTLV-I y II), el antígeno del virus de la hepatitis B, Chagas, además de las tres pruebas realizadas hasta entonces. Estos exámenes además de garantizar la seguridad de la sangre transfundida, permite realizar una vigilancia epidemiológica de estas enfermedades infecciosas en la población. Así mismo se pudo adoptar y fomentar la donación voluntaria de sangre por medio de campañas.

Existe un principio en la donación de sangre: el cual ablega a los bancos de sangre optar por medidas motivadoras para la captación de sangre de buena calidad, que se obtiene por los donantes voluntarios de manera regular por las campañas periódicas

de donación, y así poder facilitar la donación de acuerdo a tiempo que tienen los donantes viendo los horarios disponibles del donador.

Con las normas promulgadas, se dieron sistemas para estandarizar el trabajo en los bancos de sangre. Todo se logró a través de capacitación del personal, incluyendo a su vez manuales de normas, procedimientos técnicos y administrativos, y a través del programa de control de calidad y de esta manera garantizar la seguridad y calidad de sangre. (Rivera y Roca, 2008, pp.23-33)

1.2.2.5. Tipo de donante

Existen dos tipos de donación de sangre:

- La que proveniente de donantes voluntarios y no remunerados (DVNR);
- La donación por reposición (DR).

a) Donación voluntaria no remunerada

Este tipo de donantes realiza la donación sin ser obligado y sin recibir ningún tipo de retribución. La motivación principal de estos donantes es poder ayudar a personas que con los receptores desconocidos sin obtener beneficio propio.

Las principales razones para promover este tipo de donación son:

- ✓ “estos donantes no están incentivados de forma financiera y de mayor riesgo de tener alguna infección (p. ej. conductas sexuales de alto riesgo o uso de drogas intravenosas), este tipo de donación se asocia a una menor incidencia de infecciones post-transfusionales.
- ✓ Los donantes voluntarios están siempre dispuestos a donar sangre con frecuencia el cual es importante para tener una reserva de sangre segura.
- ✓ Los donantes repetitivos tienden a acceder y responder al llamado de donación durante emergencias o campañas debido al compromiso de donar sangre voluntariamente”.

b) Donación por reposición

Es cuando el donante sea familiar o por devolución, se siente obligado porque necesariamente la familia o amigo tiene que devolver la sangre. Las desventajas son:

- ✓ La familia al estar presionados a donar sangre, estos donantes tienen mayor probabilidad de ocultar información de suma importancia y establecer la seguridad de la transfusión sanguínea.
- ✓ Los familiares que no cuenten con donantes voluntarios aptos o pueden optar a la donación remunerada, y este tipo de donante al ser pagados no revelan causas que pudieran hacer no apto su donación.
- ✓ La sangre que se trasfunde al paciente muchas veces no son devueltas, y esto nos conduce a no tener un abastecimiento adecuado de sangre para la población.

En cada donación, la cantidad de sangre extraída equivale a menos de medio litro. Esta cantidad extruida NO causa daños a la salud, donde la parte líquida se recupera en 48 horas y las células de uno a dos meses. Las mujeres pueden donar cada cuatro meses y los hombres cada tres meses.

2. Justificación de la Investigación

El presente informe de investigación se enfocará en estudiar la relación entre calidad de atención y captación del donante de sangre en el Hospital de Huacho 2017.

Esta investigación se realiza con el propósito de aportar al conocimiento sobre donación de sangre, y concienciar sobre su importancia puesto que las transfusiones no es solo parte del tratamiento sino en casos extremos es utilizado para salvar vidas. También aportará en la concientización del personal de salud para brindar una buena calidad de atención ya que repercutirá en el donante para tomar la decisión de volver a donar.

La relevancia social recae por la gran importancia que tiene para el sector salud la donación de sangre; aporta esperanza de vida, si un paciente necesita sangre para

curarse sólo es posible conseguirla con una donación. Es por ello también la importancia de calidad de atención para tener donantes continuadores.

Se justifica en la práctica porque existe la necesidad de mejorar la calidad de atención en donantes de sangres y aumentar el número de captación de donantes, ya que a través de los resultados se propondrá protocolos de atención, guías de procedimientos, etc.

Metodológicamente, se justifica por cuanto servirá de base y antecedente para otras investigaciones de mayor complejidad que puedan realizar futuros investigadores.

3. Problema

3.1. Descripción de la realidad problemática

La donación de sangre es un acto de carácter social, bebido a actitudes culturales, que a su vez implica la extracción sanguínea con la finalidad de que esta sangre sea para los pacientes graves que son difíciles de tratar con medicamentos. Entre las condiciones médicas graves podemos indicar las que son provocadas por accidentes donde se pierde importante cantidad de sangre (accidentes de tránsito, accidentes de tipo doméstico y catástrofes), actos de violencia, las asociadas a cirugía, enfermedades como cáncer, trastornos hematológicos, pacientes quemados, complicaciones del embarazo y del parto, entre otros.(INC, 2015, p.45)

La Organización Mundial de la Salud (OMS) calcula que, el mínimo necesario para atender las necesidades más básicas de un país es que el 1% de la población sea donante (10 donantes por 1000 habitantes); estas necesidades son mucho mayores en los países con atención de salud más desarrollados. Según su última encuesta hecha el año 2015 demuestra que, de los 85,4 millones de donaciones hechas en ese año a nivel mundial, aproximadamente el 65% corresponden a los países desarrollados, donde solo representan aproximadamente un 25% de la población. Las donaciones por 1000 habitantes, que también reflejan la disponibilidad de sangre en un país, son variables, esta menor disponibilidad es de los países en transición y en desarrollo. Así lo demuestran las estadísticas, pues la tasa media de donaciones en los países

desarrollados fue de 38,1/1000 habitantes; mientras que en los países en transición la tasa media fue de 7,5; y de tan solo 2,3 en los países en desarrollo. Y en ese año se registro menos de 10 donaciones por cada 1000 habitantes en 73 países, 71 de los cuales son países en desarrollo o en transición (OMS, 2015, p.26).

La donación de sangre en el Perú según las estadísticas del Ministerio de Salud (MINSA) en el año 2010, menciona que hubo 323.687 personas en todo el país para que donen sangre, donde solo el 5% fue donación voluntaria. Del total, 38.176 fueron rechazados por salir positivo a los exámenes de infecciones sanguíneas, y 52.910 por no tener el peso adecuado, edad, antecedentes o hemoglobina. Así quedaron 211.528 unidades aptas para la donación (Comercio, 2011, p.5).

Por otro lado, si mencionamos los requerimientos de sangre en el Perú, al año el Ministerio de salud necesita 280 mil unidades, y solo se recolecta 197 mil, el cual nos indica que hay un déficit del 29,6% de unidades (Publimetro, 2013, p.8), debido a estas cifras alarmantes ponen al Perú en el último lugar de donación sanguínea en América latina. En todo el país; el MINSA necesita 294 unidades de sangre todos los días, y las necesidades de Essalud crecen a 227 unidades. Los hospitales de las Fuerzas Armadas necesitan unas 50 unidades y las clínicas privadas 46. Un dato importante, todo el stock de sangre almacenada en el Perú, está distribuida el 70% está en la capital, y el resto en provincias (Comercio, 2011, p.9). Según las estadísticas nos menciona que si cada peruano realizara la donación dos o tres veces al año, de esta manera estaríamos logrando satisfacer la demanda y podríamos atender pacientes con cáncer, aquellos que han sufrido quemaduras, a las víctimas de accidentes de tránsito entre otros (MINSA, 2015, p.6).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) considera que existen tres tipos de donantes de sangre: la voluntaria que es no remunerada, reposición, y la remunerada. Los donantes voluntarios debido a que lo realizan de manera altruistas estas tienen una baja tasa de transmisión de agentes infecciosos (VIH o virus de hepatitis) a diferencia de los donantes intrafamiliares o los remunerados. Aquellas personas que realizan su donación por obligación o por dinero es difícil que revelen causas que lo rechacen como donante, y por ende pueden ser peligrosos; a diferencia de los donantes voluntarios altruistas su principal motivación es poder ayudar a pacientes

desconocidos sin obtener algún tipo de beneficio personal.(OMS, 2015, p.2) Según el Dr. Nolberto Quezada, ex coordinador del Programa Nacional de Hemoterapia y Bancos de Sangre (PRONAHEBAS) en el Perú, manifestó que la falta de cultura de donación voluntaria de sangre coloca al Perú debajo de países como Bolivia y Ecuador, las personas desisten a donar debido a mitos y creencias, señaló que “Hay gente andina que cree que el alma se le va con la sangre, otros miedo a las agujas y otros piensan que donar los engorda. La mayoría piensa que por comer más después de la donación es para recuperar más rápido la sangre donada y tal vez eso es lo que los engorda”. Algunas personas sienten temor porque piensas que pueden contaminarse con las agujas a pesar que los materiales son estériles, y otros que bajara su actividad sexual. (Comercio, 2014, p.18)

La donación voluntaria de sangre está condicionada por factores socioculturales que se vinculan con la conducta de las personas, las cuales son, tradiciones, costumbres, mitos, el estrato socioeconómico, la religión, el conocimiento, el nivel de educación, la procedencia entre otros. Y está demostrada en varias investigaciones entre las cuales está la de Colombia por Cruz Bermúdez Harold (2010) quién tuvo como objetivo establecer los principales imaginarios sociales relacionados con la donación voluntaria de sangre, dentro de sus resultados obtuvo que el principal imaginario de las mujeres fue “subir de peso” con el 70,59%, mientras que para los hombres piensan que “la sangre es comercializada” con un 36,36%, seguido por “no tener la cantidad suficiente de sangre” con un 25,76%.(Cruz, 2015, p.32)

Por lo tanto debemos de saber que los profesionales de la salud, somos quienes debemos de concientizar a la población a donar sangre de manera voluntaria, debido a que tenemos mayor información sobre el tema dándoles a conocer los beneficios y posibles efectos en el momento de la donación y de esta manera estaremos sensibilizando a la población, y se le brindara servicio de buena calidad y se sienta cómoda en las instalaciones de nuestro hospital.

3.2. Delimitaciones de la investigación

3.2.1. Delimitación espacial

El presente trabajo de investigación de estudio se realizará a los usuarios que frecuentan el banco de sangre y/o laboratorio del Hospital Regional de Huacho Huaura Oyon, con el fin de identificar la calidad de atención y la captación de donantes de sangre en el hospital en estudio.

3.2.2. Delimitación social

El grupo social objeto de estudio estará conformado por los usuarios que frecuentan el banco de sangre y/o laboratorio del Hospital Regional de Huacho Huaura Oyon, de la Región Lima - Provincia en el 2017, sin hacer ninguna diferenciación de clase social, con características que se han descritos en los ítems anteriores.

3.2.3. Delimitación temporal

El proyecto de investigación, pretende determinar la calidad de atención y la captación de futuros donantes de sangre en las instalaciones del Hospital Regional de Huacho en el 2017. Durante los meses de enero y mayo, se pretende realizar el análisis y diseño del modelo de estudio de investigación, luego se levantará la información tanto histórica como actual, antecedentes, bases teóricas y las teorías basadas en salud.

3.3. Problema

3.3.1. General

¿Cuál es la relación entre la captación de donantes de sangre y la calidad de atención en el Hospital Regional Huacho Huaura Oyon, durante los meses de enero a mayo del 2017?

3.3.2. Problemas Específicos

- a. ¿Cuál es la relación entre la captación de donantes de sangre y la calidad de atención en cuanto a la dimensión técnica-científica en el Hospital Regional Huacho Huaura Oyon, durante los meses de enero a mayo del 2017?
- b. ¿Cuál es la relación entre la captación de donantes de sangre y la calidad de atención en cuanto a la dimensión humana en el Hospital Regional Huacho Huaura Oyon, durante los meses de enero a mayo del 2017?
- c. ¿Cuál es la relación entre la captación de donantes de sangre y la calidad de atención en cuanto a la dimensión entorno en el Hospital Regional Huacho Huaura Oyon, durante los meses de enero a mayo del 2017?

4. Conceptualización y operacionalización de variables:

4.1. Definición Conceptual.

4.1.1. Variable x: Calidad de atención

La calidad de la atención consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médicas en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos.

4.1.2. Variable Y: Captación de donantes.

Aludido al proceso que se lleva a cabo con el objetivo de ganar la simpatía o la voluntad de una persona. Consiste a adherentes a una causa o sentido que busca la captación de seguidores a través información de interés.

4.2. Operacionalización de las variables

Variable X – Calidad de atención

Variab le	Definición conceptual	Dimensio nes	Indicadores	Numero de ítems	Escala de mediciones	Niveles y rangos		
Calida d de atención	Es la respuesta expresada por el paciente en torno a la percepción en el componente interpersonal, técnico y del entorno que tiene de la calidad de atención que brinda el personal	Humana	Amabilidad, cortesía y cordialidad	1,2,3,4,5,6,7,8,9	Nunca Casi nunca Algunas veces Casi siempre Siempre	Humana Bueno (34-35) Regular (22-33) Malo(9-21)		
			Confianza y empatía					
			Respeto e información					
		Técnico	Atención pronta	10,11,12,13,14,15		Comunicación	Técnica	Técnico Bueno (23-30) Regular (14-22) Malo(6-13)
		Entorno	Comodidad	16,17,18,19,20,21				Entorno Bueno (23-30) Regular (14-22) Malo(6-13)
			Alimentación					
			Ambientación					
			Limpieza					
			Orden					
			Equipos					
	Calidad de atención Bueno (73-105) Regular (50-72) Malo (21-49)							

Ficha técnica:

- Nombre : Cuestionario de Trato al usuario donante de sangre
- Autor : Gogeoascoechea, Pavón, Blázquez, Blazquez y Rabatte
- Año: 2009
- Lugar : San Juan de Miraflores
- Objetivo : Conocer el trato al usuario donante de sangre
- Administración: Individual y/o colectiva.

- Tiempo de duración: 25 minutos aproximadamente.
- **Contenido:**
Se elaboró un cuestionario tipo escala de ordinal con un total de 21 ítems, distribuido en tres dimensiones. La escala y el índice respectivo para este instrumento son como sigue:
 - Nunca
 - Casi nunca
 - Algunas veces
 - Casi siempre
 - Siempre

Variable Y – Captación de donante

Variable	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Captación de donantes	<ul style="list-style-type: none"> - Donantes del HRH - campañas de donación 	<ul style="list-style-type: none"> • número de donantes captados • número de donantes voluntarios • número de donantes por reposición 	Ficha de donante

5. Hipótesis

5.1. Hipótesis general

Existe relación entre la captación de donantes de sangre y la calidad de atención en el Hospital Regional Huacho Huaura Oyon, durante los meses de enero a mayo del 2017.

5.2. Hipótesis Específicas

- Existe relación entre la captación de donantes de sangre y la calidad de atención en cuanto a la dimensión técnica-científica en el Hospital Regional Huacho Huaura Oyon, durante los meses de enero a mayo del 2017.
- Existe relación entre la captación de donantes de sangre y la calidad de atención en cuanto a la dimensión humana en el Hospital Regional Huacho Huaura Oyon, durante los meses de enero a mayo del 2017.
- Existe relación entre la captación de donantes de sangre y la calidad de atención en cuanto a la dimensión entorno en el Hospital Regional Huacho Huaura Oyon, durante los meses de enero a mayo del 2017.

6. Objetivos

6.1. Objetivo General

Determinar la relación entre la captación de donantes de sangre y la calidad de atención en el Hospital Regional Huacho Huaura Oyon, durante los meses de enero a mayo del 2017.

6.2. Objetivos específicos

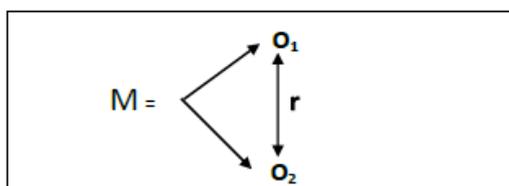
- Determinar la relación entre la captación de donantes de sangre y la calidad de atención en cuanto a la dimensión técnica-científica en el Hospital Regional Huacho Huaura Oyon, durante los meses de enero a mayo del 2017
- Determinar la relación entre la captación de donantes de sangre y la calidad de atención en cuanto a la dimensión humana en el Hospital Regional Huacho Huaura Oyon, durante los meses de enero a mayo del 2017
- Determinar la relación entre la captación de donantes de sangre y la calidad de atención en cuanto a la dimensión entorno en el Hospital Regional Huacho Huaura Oyon, durante los meses de enero a mayo del 2017

I. MARCO METODOLOGICO

3. Tipo y diseño de investigación

La investigación a desarrollar se caracteriza por:

- ✓ **Diseño:** no experimental
- ✓ **Tipo:** Correlacional.
- ✓ **Corte:** transversal. Se realizará desde el 02 de enero del 2017 al 31 de mayo del 2017.
- ✓ **Retrospectiva:** Se analizaron los datos que se encuentran en los archivos de donaciones voluntarias del en el Hospital Regional Huacho Huaura Oyon, del año 2017



Donde:

M: 259 donantes aptos

O1: Observación sobre la variable de la captación de donantes

R: Relación entre las variables. Coeficiente de correlación

O2: Observación sobre la variable de calidad de atención

2. Población – Muestra

2.1. Población

La población está representada por 793 donantes aptos del Hospital Regional de Huacho Huaura Oyon en el 2017.

2.2. Muestra

Para definir el tamaño de la muestra se aplica la fórmula para poblaciones finitas de la siguiente manera:

$$n = \frac{Z^2 p \cdot q \cdot N}{\epsilon^2 (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

n = Es el tamaño de la muestra que se desea conocer.

p y q = Representan la probabilidad de la población de estar o no incluidas en la muestra. De acuerdo a la doctrina, cuando no se conoce esta probabilidad por estudios estadísticos, se asume que p y q tienen el valor de 0.5 cada uno.

Z = Representa las unidades de desviación estándar que en la curva normal definen una probabilidad de error= 0.05, lo que equivale a un intervalo de confianza del 95 % en la estimación de la muestra, por tanto, el valor $Z = 1.96$

N = Es el total de la población.

E = Representa el error estándar de la estimación. En este caso se ha tomado 0.05

Reemplazando:

$$n = \frac{3.8416 * 0.5 * 0.5 * 793}{0.0025(793 - 1) + 3.8416 * 0.5 * 0.5}$$
$$n = 259$$

La muestra está representada por 259 donantes aptos del Hospital Regional de Huacho Huaura Oyon en el 2017.

Criterios de Inclusión

Se incluyeron a los donantes aptos por reposición del Hospital Regional de Huacho Huaura Oyon en el 2017.

Criterios de Exclusión:

Se excluyeron a todos los donantes no aptos por reposición del Hospital Regional de Huacho Huaura Oyon en el 2017.

Después de calcular el tamaño de la muestra se utilizo el tipo de muestreo probabilístico proposicional.

El cálculo del factor de proporción:

$$f = n/N$$

$$f = 259/793$$

$$f = 0,327$$

3. Técnicas e instrumentos de investigación

La presente investigación empleó la técnica de la encuesta, cuyo instrumento utilizado fue el cuestionario para medir ambas variables. Adicionalmente se revisaron los registros de donantes aptos de sangre del Hospital Regional de Huacho Huaura Oyon en el 2017.

3.1. Procedimientos de comprobación de la validez y confiabilidad de los instrumentos

Para el procedimiento de validez para garantizar su eficacia y efectividad de los instrumentos de investigación, fundamentalmente si estos miden con objetividad, precisión, veracidad y autenticidad aquello que se desea medir de las variables, se aplicó una prueba piloto a diez (10) personas, de conformidad con la determinación de la muestra en forma aleatoria.

4. Procesamiento y análisis de la información

Para el procesamiento de la información se empleará el análisis de la técnica estadística descriptiva de distribución de frecuencias.

Se utilizará la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov. Para el estadístico de prueba se utilizará el Rho de Spearman.

4.1. Estrategias o procedimiento de contratación de hipótesis

Las estrategias o procedimiento para la contrastación de hipótesis se realizarán de la siguiente manera:

- **Estadística descriptiva:** porcentajes en tablas y gráficas para presentar la distribución de los datos y tablas de contingencias.
- **Estadística inferencial:** sirve para estimar parámetros y probar hipótesis, y se basa en la distribución maestra. **Análisis no paramétricos.**

II. RESULTADOS

Una vez aplicado los instrumentos de recolección de la información se procede a realizar el tratamiento correspondiente para el análisis de los mismos.

Tabla 1

Total de donantes por reposición correspondiente al mes de enero, 2017

Fecha de Captación de donantes	Cantidad	Determinación del tamaño de los estratos muestrales	Estratos de la muestra
01/01/17 al 10/01/17	73	73 * 0,327	24
11/01/17 al 20/01/17	32	32 * 0,327	10
21/01/17 al 30/01/17	56	56 * 0,327	18
Total	161	161 * 0,327	53

Tabla 2

Total de donantes por reposición correspondiente al mes de febrero, 2017

Fecha de Captación de donantes	Cantidad	Determinación del tamaño de los estratos muestrales	Estratos de la muestra
01/02/17 al 10/02/17	38	38 * 0,327	12
11/02/17 al 20/02/17	72	72 * 0,327	24
21/02/17 al 28/02/17	50	50 * 0,327	16
Total	160	160 * 0,327	52

Tabla 3

Total de donantes por reposición correspondiente al mes de marzo, 2017

Fecha de Captación de donantes	Cantidad	Determinación del tamaño de los estratos muestrales	Estratos de la muestra
01/03/17 al 10/03/17	62	62 * 0,327	20
11/03/17 al 20/03/17	21	21 * 0,327	07
21/03/17 al 31/03/17	41	41 * 0,327	13
Total	124	124 * 0,327	41

Tabla 4

Total de donantes por reposición correspondiente al mes de abril, 2017

Fecha de Captación de donantes	Cantidad	Determinación del tamaño de los estratos muestrales	Estratos de la muestra
01/04/17 al 10/04/17	35	35 * 0,327	11
11/04/17 al 20/04/17	84	84 * 0,327	27
21/04/17 al 30/04/17	42	42 * 0,327	14
Total	161	161 * 0,327	53

Tabla 5

Total de donantes por reposición correspondiente al mes de mayo, 2017

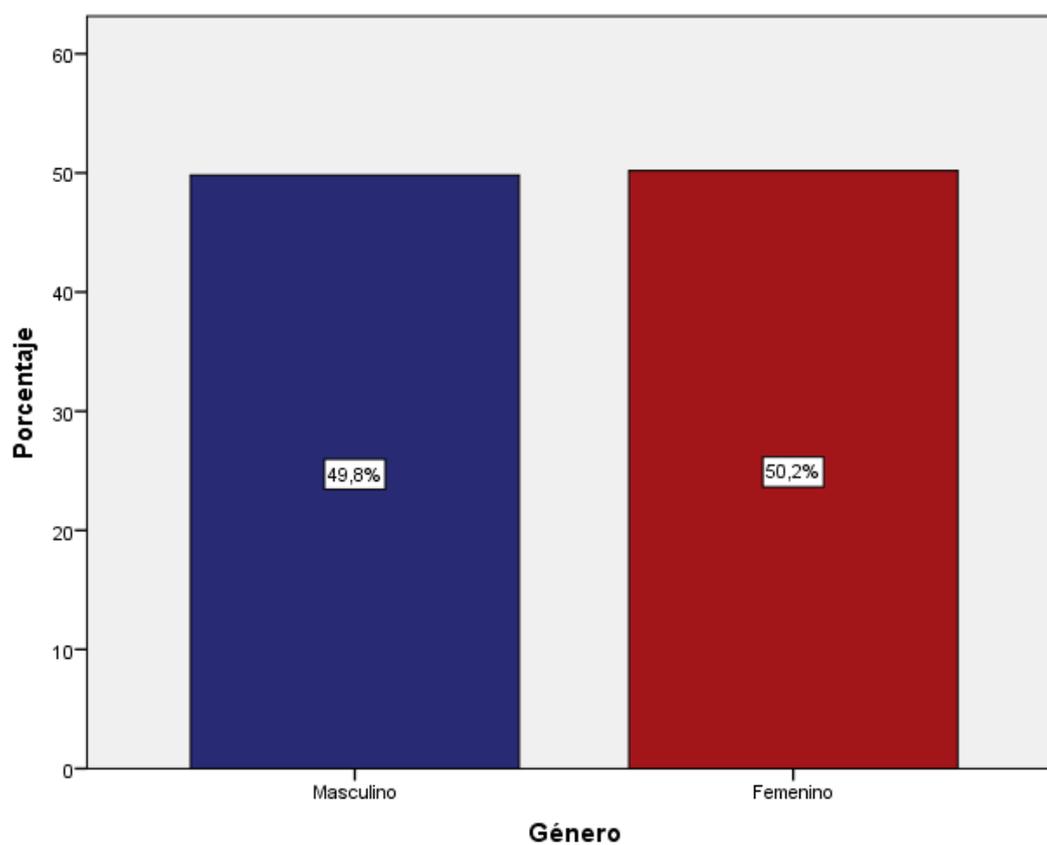
Fecha de Captación de donantes	Cantidad	Determinación del tamaño de los estratos muestrales	Estratos de la muestra
01/05/17 al 10/05/17	43	43 * 0,327	14
11/05/17 al 20/05/17	69	69 * 0,327	22
21/05/17 al 31/05/17	75	75 * 0,327	24
Total	187	187 * 0,327	60

A. Datos Generales

Tabla 6
Género de sangre en el Hospital Regional
Huacho Huaura Oyon

	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	129	49,8
Válidos Femenino	130	50,2
Total	259	100,0

Grafico 1

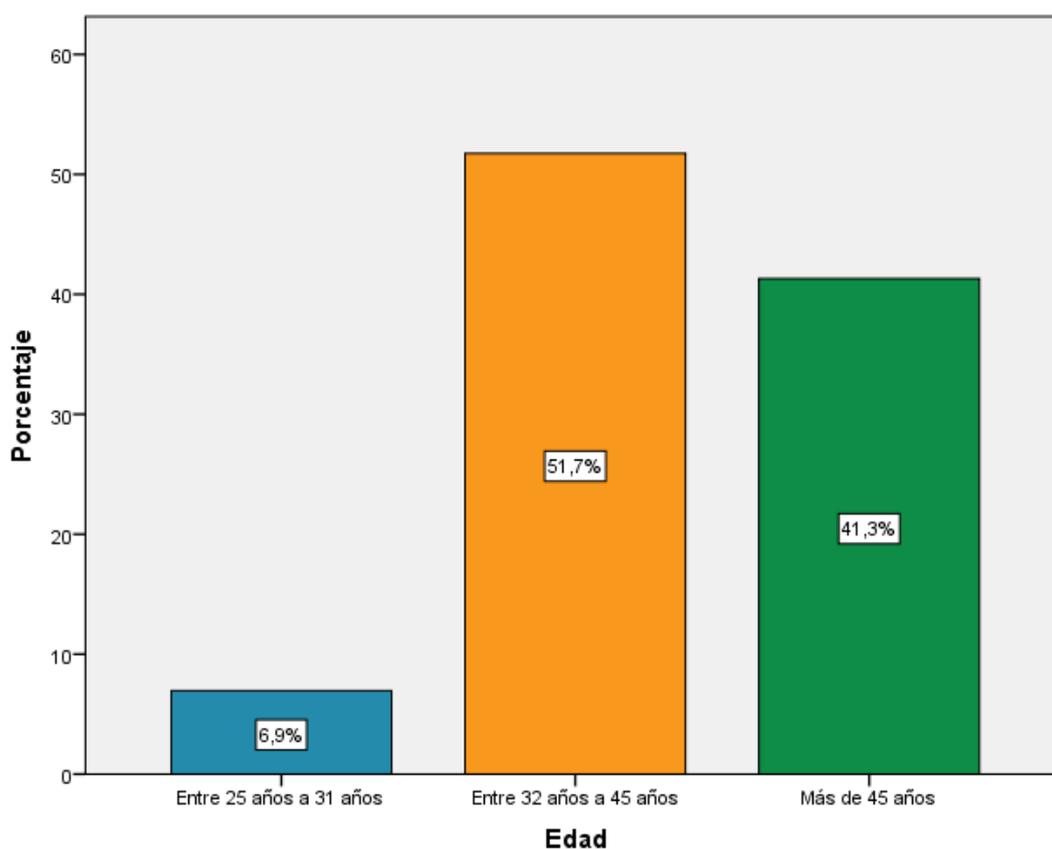


Se observa en la tabla 6 que el 49,8% de los encuestados son del género masculino y el 50,2% corresponde al género femenino

Tabla 7
Edad de sangre en el Hospital Regional Huacho Huaura
Oyon

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
Entre 25 años a 31 años	18	6,9
Entre 32 años a 45 años	134	51,7
Más de 45 años	107	41,3
Total	259	100,0

Gráfico 2



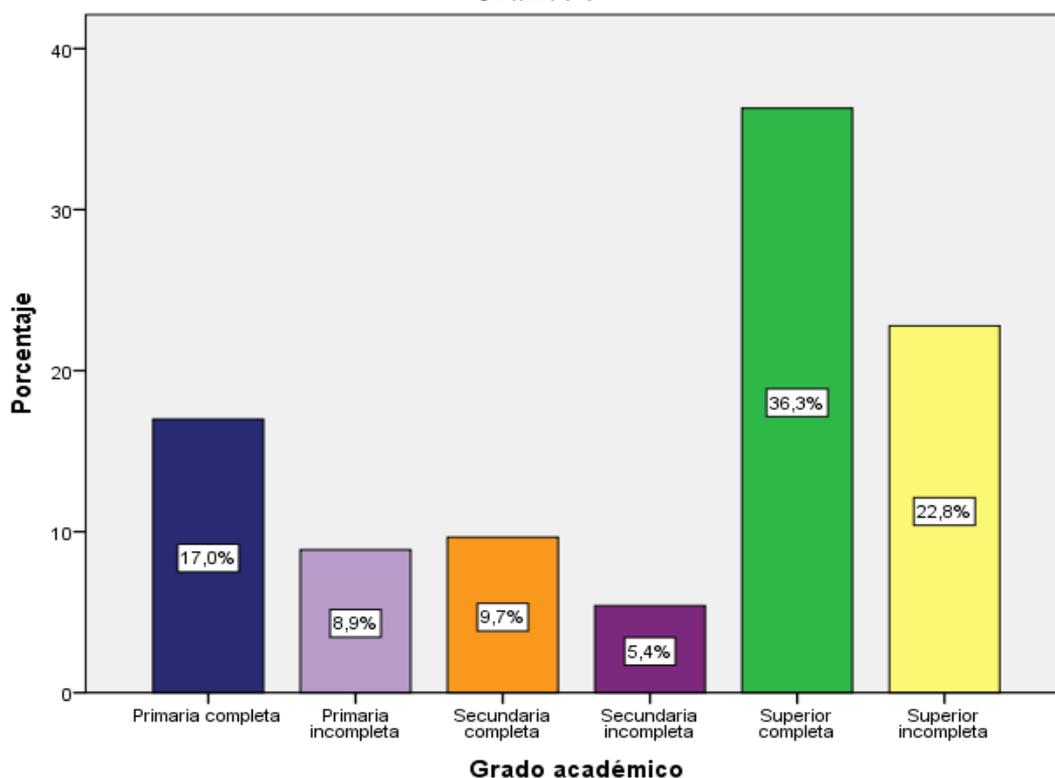
Se observa en la tabla 7 que el 6,9% de los encuestados tienen entre 25 años a 31 años, el 51,7% tiene entre 32 años a 45 años y el 41,3% tiene más de 45 años.

Tabla 8

Grado académico de donantes de sangre en el Hospital Regional Huacho Huaura Oyon

	Frecuencia	Porcentaje
Primaria completa	44	17,0
Primaria incompleta	23	8,9
Secundaria completa	25	9,7
Válidos Secundaria incompleta	14	5,4
Superior completa	94	36,3
Superior incompleta	59	22,8
Total	259	100,0

Grafico 3



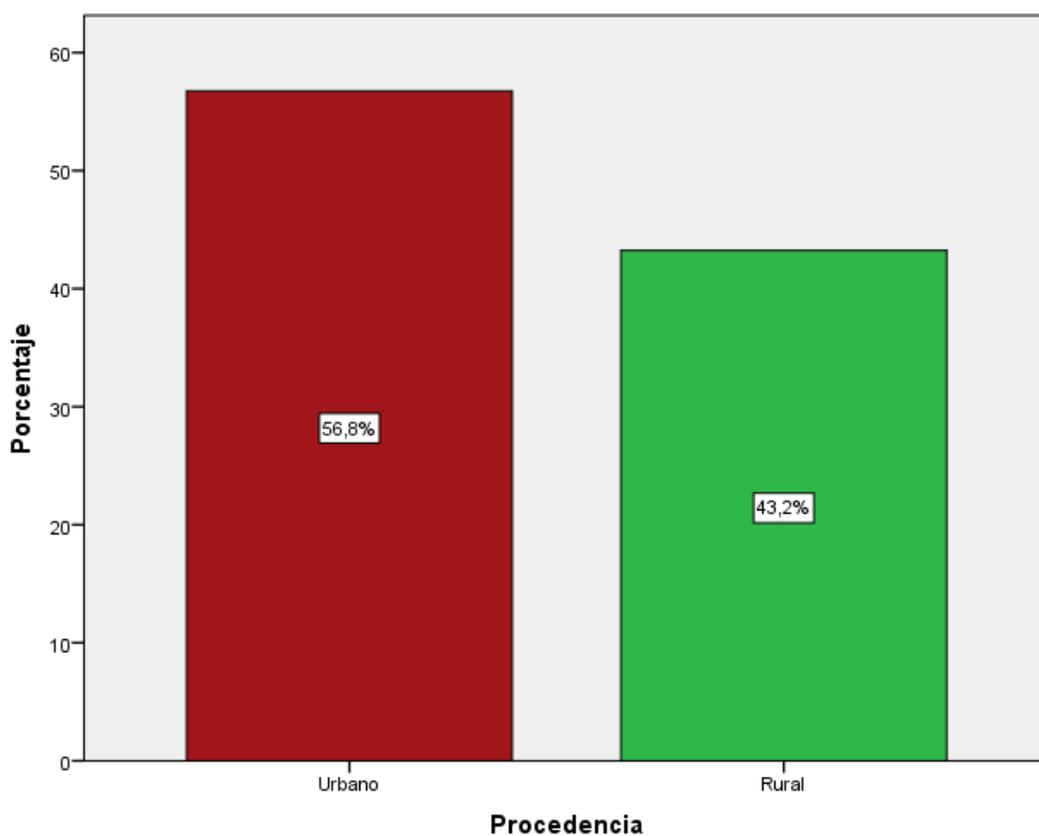
Se observa en la tabla 8 que el 17% tienen estudios de primaria completa, 8,9% tienen primaria incompleta, el 9,7% tienen estudios de secundaria completa, el 5,4% tiene secundaria incompleta, 36,3% manifestaron tener estudios de superior completo y el 22,8% tienen superior incompleto

Tabla 9

Procedencia de los donantes de sangre en el Hospital Regional Huacho Huaura Oyon

	Frecuenci a	Porcentaje
Urbano	147	56,8
Válidos Rural	112	43,2
Total	259	100,0

Grafico 4



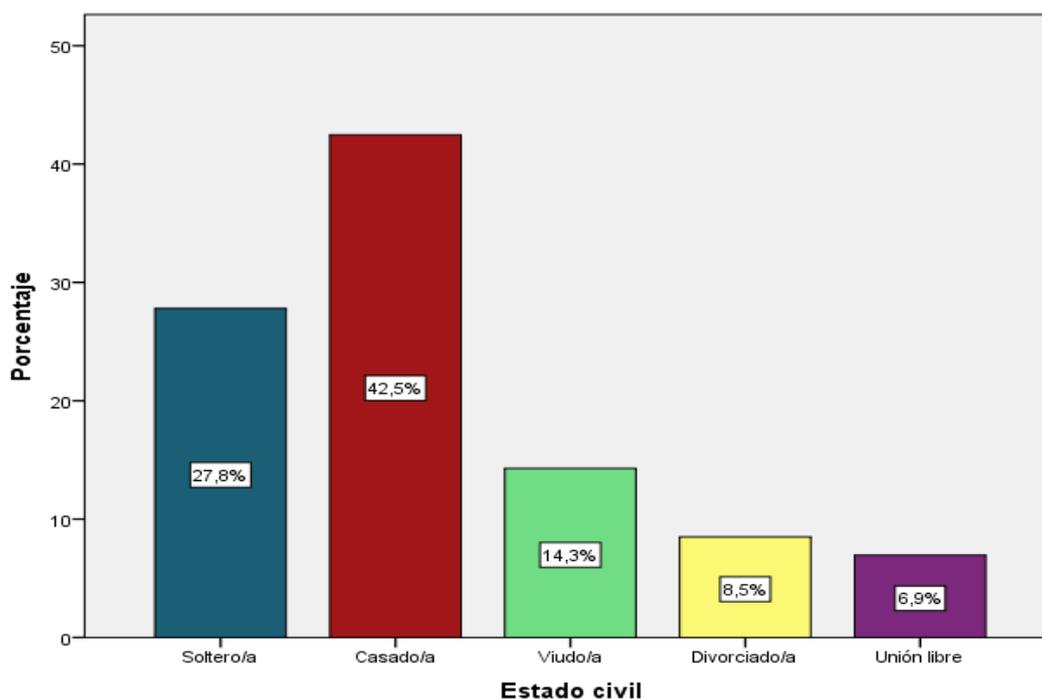
Se observa en la tabla 9 que el 56,8% de los encuestados procede de la zona urbana y el 43,2% procede de la zona rural.

Tabla 10

**Estado civil de de los donantes de sangre en el Hospital Regional Huacho
Huaura Oyon**

	Frecuencia	Porcentaje	
Válido	Soltero/a	72	27,8
	Casado/a	110	42,5
	Viudo/a	37	14,3
	Divorciado/a	22	8,5
	Unión libre	18	6,9
	Total	259	100,0

Grafico 5



Se observa en la tabla 10 que el 27,8% de los encuestados son solteros, el 42,5% de los encuestados son casados, el 14,3% de los encuestados son viudos, el 8,5% de los encuestados son divorciados y el 6,9% de los encuestados se encuentran en unión libre

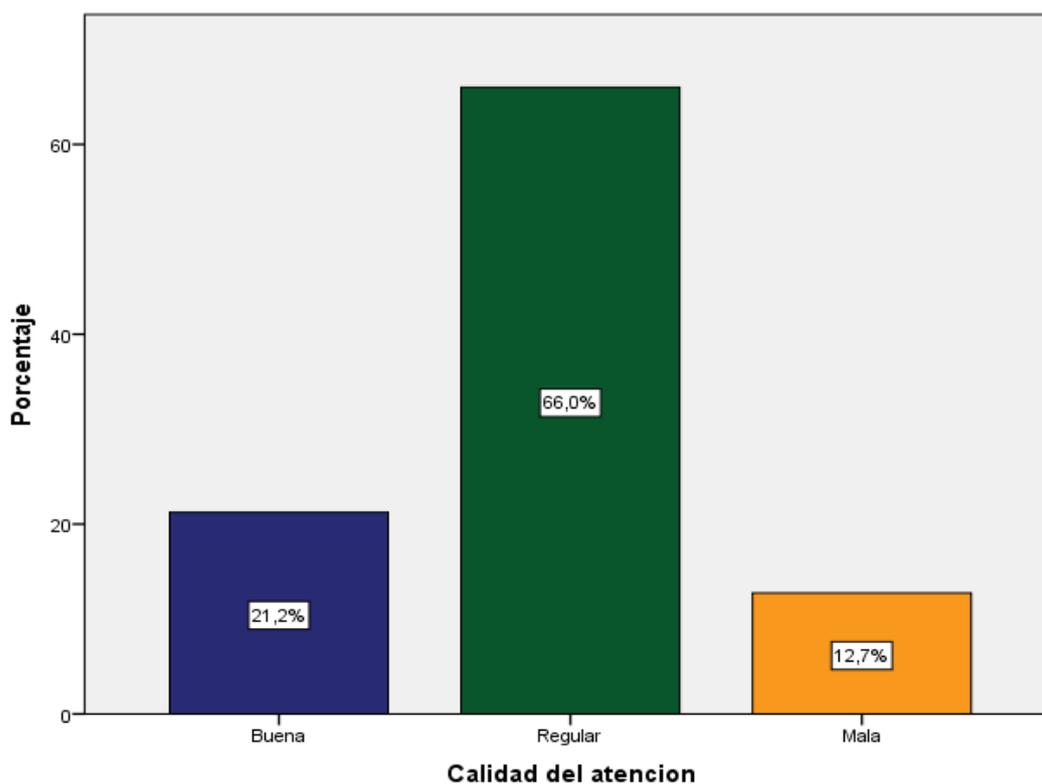
B. Análisis univariante de la calidad de atención

Tabla 11

Nivel de la calidad de atención calificada por los donantes de sangre en el Hospital Regional Huacho Huaura Oyon

	Frecuencia	Porcentaje	
Válidos	Buena	55	21,2
	Regular	171	66,0
	Mala	33	12,7
	Total	259	100,0

Grafico 6



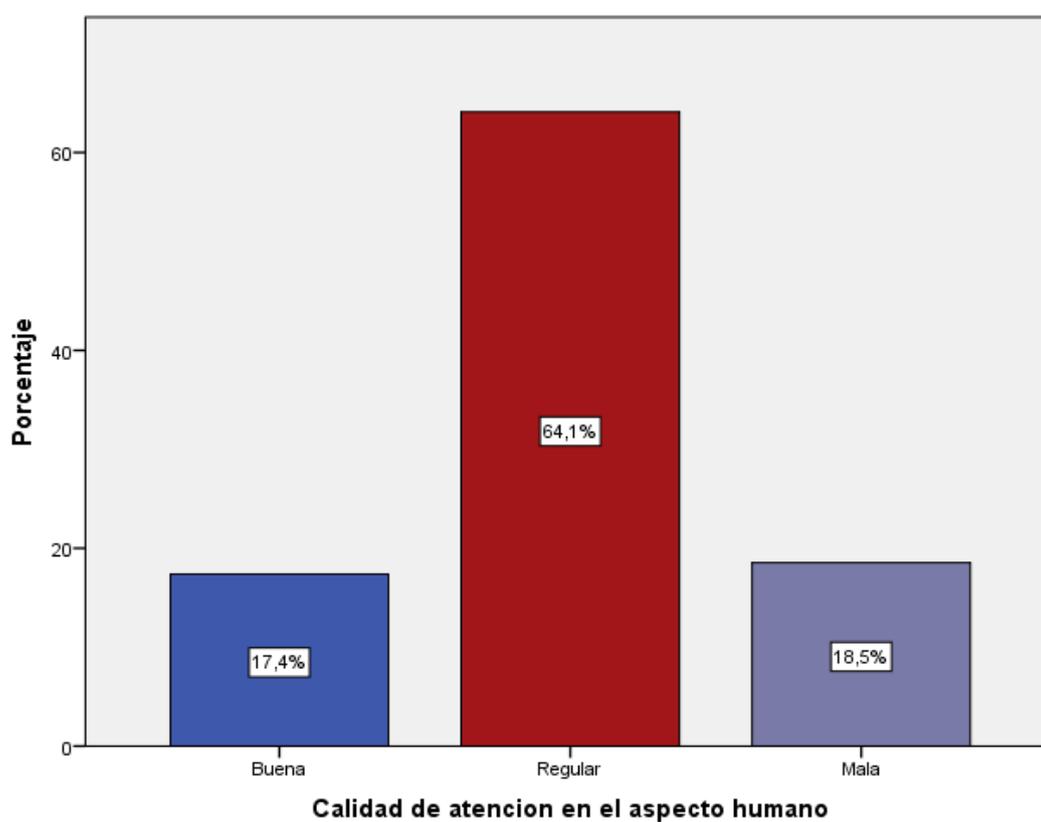
Se observa en la tabla 11 que el 21,2% de los donantes calificaron como buena calidad de atención presentada por el personal de laboratorio, en el caso del 66% lo califico en un nivel regular y el 12,7% lo califico en un nivel malo

Tabla 12

Nivel de la calidad de atención en el aspecto humano calificada por los donantes de sangre en el Hospital Regional Huacho Huaura Oyon

	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Buena	45
	Regular	166
	Mala	48
	Total	259

Grafico 7



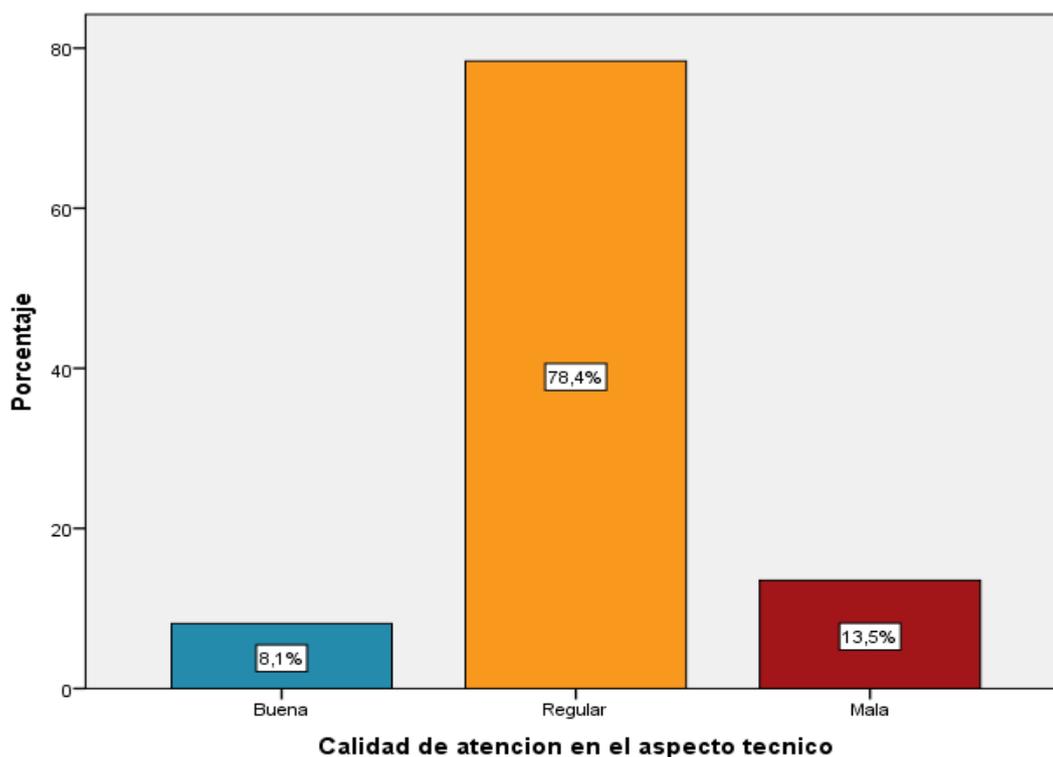
Se observa en la tabla 12 que el 17,4% de los donantes calificaron como buena la calidad de atención en el aspecto humano presentada por el personal de laboratorio, en el caso del 64,1% lo califico en un nivel regular y el 18,5% lo califico en un nivel malo

Tabla 13

Nivel de la calidad de atención en el aspecto técnico calificada por los donantes de sangre en el Hospital Regional Huacho Huaura Oyon

	Frecuencia	Porcentaje	
Válido	Buena	21	8,1
	Regula	203	78,4
	Mala	35	13,5
	Total	259	100,0

Grafico 8



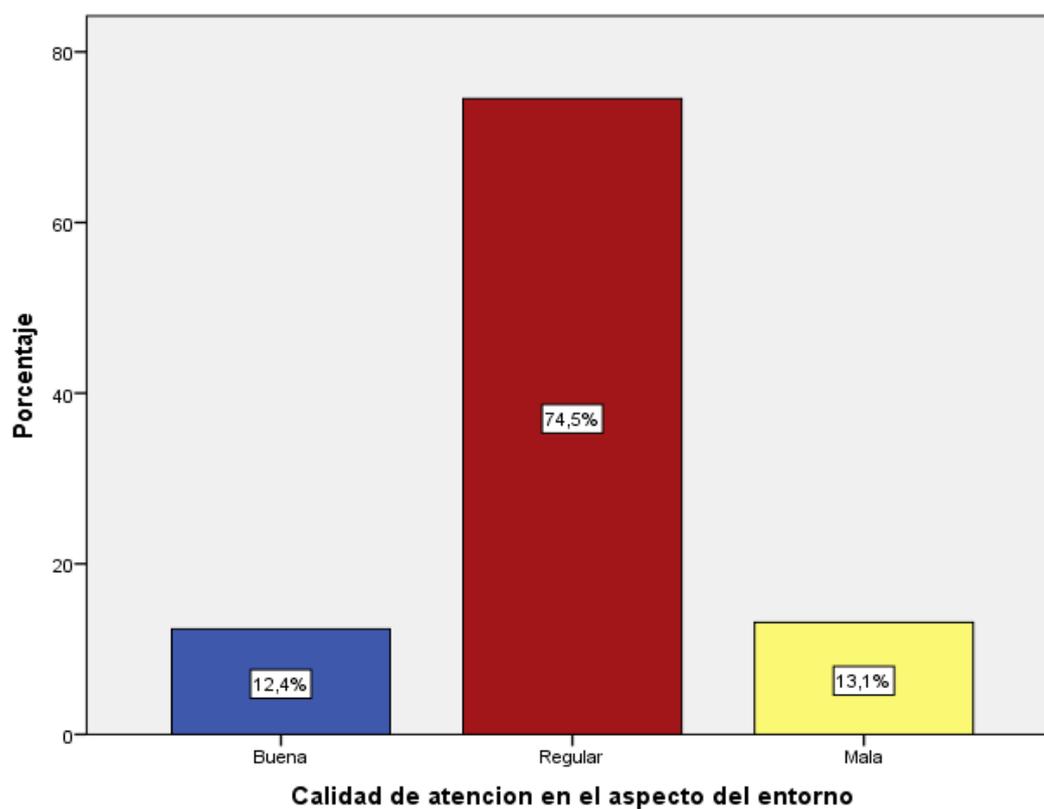
Se observa en la tabla 13 que el 8,1% de los donantes calificaron como buena la calidad de atención en el aspecto técnico presentada por el personal de laboratorio, en el caso del 78,4% lo califico en un nivel regular y el 13,5% lo califico en un nivel malo

Tabla 14

Nivel de la calidad de atención en el aspecto del entorno calificada por los donantes de sangre en el Hospital Regional Huacho Huaura Oyon

	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Buena	32
	Regular	193
	Mala	34
	Total	259

Grafico 9



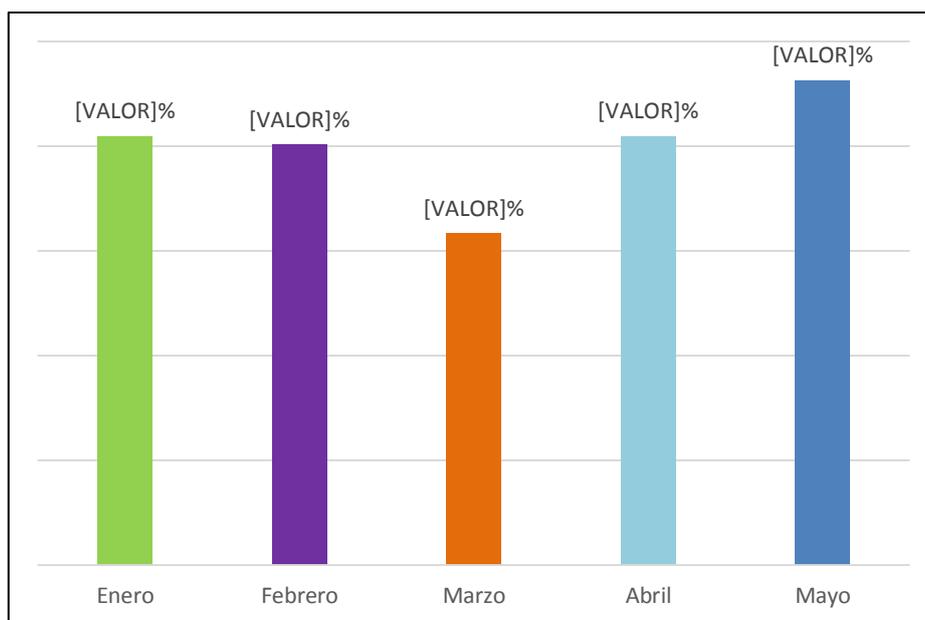
Se observa en la tabla 14 que el 12,4% de los donantes calificaron como buena la calidad de atención en el aspecto del entorno presentada por el personal de laboratorio, en el caso del 74,5% lo califico en un nivel regular y el 13,1% lo califico en un nivel malo

C. Análisis univariante de la Captación de donantes

Tabla 15
Frecuencia del número de donantes por reposición entre Enero y Mayo, 2017

Número de donantes		
Meses	Frecuencia	Porcentaje
Enero	53	20.5
Febrero	52	20.1
Marzo	41	15.8
Abril	53	20.5
Mayo	60	23.2
Total	259	100.0

Grafico 10



Se observa en la tabla 15 que en el mes de enero captaron al 20,5% de los donantes, en el mes de febrero estuvo representado por el 20,1% de donante, en el mes de Marzo estuvo representado por el 15,8% de los donantes, en el mes de Abril estuvo representado por el 20,5% y en el mes de Mayo estuvo representado por el 23,2% de los donantes

D. Prueba de normalidad

La prueba de normalidad se realiza con el objetivo de determinar si el comportamiento de las variables tiene distribución normal o no, esta determinación permitirá identificar las variables como paramétricas o no paramétricas con el objetivo de utilizar los estadísticos adecuados para las pruebas de hipótesis

Tabla 16

Prueba de Kolmogorov-Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención	,391	15	,000
Humano	,310	15	,000
Técnico	,412	15	,000
Entorno	,353	15	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

De los resultados obtenidos en la tabla 16 muestran en todos los casos el nivel de significancia $p < 0,05$ por lo tanto concluimos que las variables no tienen una distribución normal, lo que nos permite concluir que para las pruebas de hipótesis emplearemos el de **Rho de Spearman**

E. Comprobación de hipótesis

Debido al diseño correlacional del estudio, consideramos conveniente emplear el coeficiente de correlación de Rho de Spearman para probar las hipótesis formuladas, porque esta prueba estadística nos permite hallar un coeficiente para medir la correlación entre dos variables que no presentan una distribución normal, como en el caso de nuestra investigación

Hipótesis General

Ho: No existe relación entre la captación de donantes de sangre y la calidad de atención en el Hospital Regional Huacho Huaura Oyon, durante los meses de enero a mayo del 2017.

Ha: Existe relación entre la captación de donantes de sangre y la calidad de atención en el Hospital Regional Huacho Huaura Oyon, durante los meses de enero a mayo del 2017

Tabla 17
Correlación de Spearman entre la captación de donantes y la calidad de atención

			Captación de donantes	Calidad de atención
Rho Spearman	de Captación donantes	de Coeficiente correlación	de 1,000	,335
		Sig. (bilateral)	.	,222
		N	15	15
	Calidad atención	de Coeficiente correlación	de ,335	1,000
		Sig. (bilateral)	,222	.
		N	15	15

Se observa en la Tabla 17 que con el estudio se determinó que no existe una correlación positiva moderada y muy significativa ($\rho = 0,222 < 0,05$; $r = 0,335$), por lo que se concluye que no existe relación entre la captación de donantes de sangre y la calidad de atención en el Hospital Regional Huacho Huaura Oyon, durante los meses de enero a mayo del 2017.

Hipótesis Específica 1

Ho: No existe relación entre la captación de donantes de sangre y la calidad de atención en cuanto a la dimensión humana en el Hospital Regional Huacho Huaura Oyon, durante los meses de enero a mayo del 2017

Ha: Existe relación entre la captación de donantes de sangre y la calidad de atención en cuanto a la dimensión humana en el Hospital Regional Huacho Huaura Oyon, durante los meses de enero a mayo del 2017

Tabla 18
Correlación de Spearman entre la captación de donantes y la calidad de atención en el aspecto humano

		Aspecto Human o Captación de donantes		
Rho de Spearman	Aspecto Humano	Coeficiente de correlación	1,000	,434
		Sig. (bilateral)	.	,106
		N	15	15
	Captación de donantes	Coeficiente de correlación	,434	1,000
		Sig. (bilateral)	,106	.
		N	15	15

Se observa en la Tabla 18 que con el estudio se determinó que no existe una correlación positiva moderada y muy significativa ($\rho = 0,106 < 0,05$; $r = 0,434$), por lo que se concluye que no existe relación entre la captación de donantes de sangre y la calidad de atención en cuanto a la dimensión humana en el Hospital Regional Huacho Huaura Oyon, durante los meses de enero a mayo del 2017

Hipótesis Específica 2

Ho: No existe relación entre la captación de donantes de sangre y la calidad de atención en cuanto a la dimensión técnica en el Hospital Regional Huacho Huaura Oyon, durante los meses de enero a mayo del 2017

Ha: Existe relación entre la captación de donantes de sangre y la calidad de atención en cuanto a la dimensión técnica en el Hospital Regional Huacho Huaura Oyon, durante los meses de enero a mayo del 2017

Tabla 19

Correlación de Spearman entre la captación de donantes y la calidad de atención en el aspecto técnico

			Captación Técnico	de donantes
Rho de Spearman	Aspecto Técnico	Coefficiente de correlación	1,000	,282
		Sig. (bilateral)	.	,308
		N	15	15
	Captación de donantes	Coefficiente de correlación	,282	1,000
		Sig. (bilateral)	,308	.
		N	15	15

Se observa en la Tabla 19 que con el estudio se determinó que no existe una correlación positiva moderada y muy significativa ($\rho = 0,308 < 0,05$; $r = 0,282$), por lo que se concluye que no existe relación entre la captación de donantes de sangre y la calidad de atención en cuanto a la dimensión técnica en el Hospital Regional Huacho Huaura Oyon, durante los meses de enero a mayo del 2017

Hipótesis Específica 3

Ho: No existe relación entre la captación de donantes de sangre y la calidad de atención en cuanto a la dimensión del entorno en el Hospital Regional Huacho Huaura Oyon, durante los meses de enero a mayo del 2017

Ha: Existe relación entre la captación de donantes de sangre y la calidad de atención en cuanto a la dimensión del entorno en el Hospital Regional Huacho Huaura Oyon, durante los meses de enero a mayo del 2017

Tabla 20
Correlación de Spearman entre la captación de donantes y la calidad de atención en el aspecto del entorno

			Aspecto del Entorno	Captación de donantes
Rho de Spearman	Aspecto del Entorno	Coeficiente de correlación	1,000	,610*
		Sig. (bilateral)	.	,016
		N	15	15
	Captación de donantes	Coeficiente de correlación	,610*	1,000
		Sig. (bilateral)	,016	.
		N	15	15

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Se observa en la Tabla 20 que con el estudio se determinó que existe una correlación positiva moderada y muy significativa ($\rho = 0,016 < 0,05$; $r = 0,610$), por lo que se concluye que existe relación entre la captación de donantes de sangre y la calidad de atención en cuanto a la dimensión del entorno en el Hospital Regional Huacho Huaura Oyon, durante los meses de enero a mayo del 2017

ANÁLISIS

En la tabla y en gráfico n°6 se detalla de una muestra de 259 donantes de sangre del Hospital Regional Huacho Huaura Oyon entre enero a mayo del 2017 al hacerse el análisis respectivo según el género se detectó que el 49,8% de los encuestados son del género masculino y el 50,2% corresponde al género femenino

En la tabla y en gráfico n°7 se detalla de una muestra de 259 donantes de sangre del Hospital Regional Huacho Huaura Oyon entre enero a mayo del 2017 al hacerse el análisis respectivo según la edad se determinó que el 6,9% de los encuestados tienen entre 25 años a 31 años, el 51,7% tiene entre 32 años a 45 años y el 41,3% tiene más de 45 años

En la tabla y en gráfico n°8 se detalla de una muestra de 259 donantes de sangre del Hospital Regional Huacho Huaura Oyon entre enero a mayo del 2017 al hacerse el análisis según grado académico se determinó que el 17% tienen estudios de primaria completa, 8,9% tienen primaria incompleta, el 9,7% tienen estudios de secundaria completa, el 5,4% tiene secundaria incompleta, 36,3% manifestaron tener estudios de superior completo y el 22,8% tienen superior incompleto

En la tabla y en gráfico n°9 se detalla de una muestra de 259 donantes de sangre del Hospital Regional Huacho Huaura Oyon entre enero a mayo del 2017 al hacerse el análisis respectivo según la procedencia se detalla que el 56,8% de los encuestados procede de la zona urbana y el 43,2% procede de la zona rural.

En la tabla y en gráfico n°10 se detalla de una muestra de 259 donantes de sangre del Hospital Regional Huacho Huaura Oyon entre enero a mayo del 2017 al hacerse el análisis respectivo según el estado civil se determinó que el 27,8% de los encuestados son solteros, el 42,5% de los encuestados son casados, el 14,3% de los encuestados son viudos, el 8,5% de los encuestados son divorciados y el 6,9% de los encuestados se encuentran en unión libre

En la tabla y en grafico n°11 se detalla de una muestra de 259 donantes de sangre del Hospital Regional Huacho Huaura Oyon entre enero a mayo del 2017 al hacerse el análisis respectivo según la calidad de atención (buena, regular y mala) se observa que el 21,2% de los donantes calificaron como buena calidad de atención presentada por el personal de laboratorio, en el caso del 66% lo califico en un nivel regular y el 12,7% lo califico en un nivel malo

En la tabla y en grafico n°12 se detalla de una muestra de 259 donantes de sangre del Hospital Regional Huacho Huaura Oyon entre enero a mayo del 2017 al hacerse el análisis respectivo según el aspecto humano ,donde el personal de banco de sangre muestra interés , trato amable y sobre todo respetar la privacidad del donante durante el proceso de donación se determino que el 17,4% de los donantes calificaron como buena la calidad de atención en el aspecto humano presentada por el personal de laboratorio, en el caso del 64,1% lo califico en un nivel regular y el 18,5% lo califico en un nivel malo

En la tabla y en grafico n°13 se detalla de una muestra de 259 donantes de sangre del Hospital Regional Huacho Huaura Oyon entre enero a mayo del 2017 al hacerse el análisis respectivo según la calidad de atención en el aspecto técnico científica calificada por los donantes de sangre donde el personal de salud realiza cuidadosamente el examen físico, realiza la extracción de sangre con cuidado y orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar y se determino que el 8,1% de los donantes calificaron como buena la calidad de atención en el aspecto técnico presentada por el personal de laboratorio, en el caso del 78,4% lo califico en un nivel regular y el 13,5% lo califico en un nivel malo

En la tabla y en grafico n°14 se detalla de una muestra de 259 donantes de sangre del Hospital Regional Huacho Huaura Oyon entre enero a mayo del 2017 al hacerse el análisis respectivo según la calidad de atención calificada por los donantes de sangre en el aspecto del entorno los equipos e instrumentos se utilizados en la donación se encuentran en buenas condiciones, ambientes iluminados sala de espera limpia y

buena ventilación. Por lo tanto se determinó que el 12,4% de los donantes calificaron como buena la calidad de atención en el aspecto del entorno presentada por el personal de laboratorio, en el caso del 74,5% lo califico en un nivel regular y el 13,1% lo califico en un nivel malo

En la tabla y en grafico n°15 se detalla de una muestra de 259 donantes de sangre del Hospital Regional Huacho Huaura Oyon entre enero a mayo del 2017 al hacerse el análisis respectivo según la frecuencia del número de donantes por reposición se observa que en el mes de enero captaron al 20,5% de los donantes, en el mes de febrero estuvo representado por el 20,1% de donante, en el mes de Marzo estuvo representado por el 15,8% de los donantes, en el mes de Abril estuvo representado por el 20,5% y en el mes de Mayo estuvo representado por el 23,2% de los donantes

DISCUSIÓN

En relación a la hipótesis general los resultados encontrados en esta investigación se determinó que no existe una correlación positiva moderada y muy significativa ($\rho = 0,222 < 0,05$; $r = 0,335$), por lo que se concluye que no existe relación entre la captación de donantes de sangre y la calidad de atención en el Hospital Regional Huacho Huaura Oyon, durante los meses de enero a mayo del 2017, contrasta con Quispe (2017) ya que muestra diferencias notables en sus resultados en su tesis titulada Proceso de selección y trato al usuario donante de sangre en el Hospital María Auxiliadora, 2017 el cual al realizar comprobación de hipótesis general se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.774** lo que se interpreta al 99.99%** que la correlación es significativa al nivel 0,01, interpretándose como alta relación positiva entre las variables, con una $\rho = 0.00$ ($\rho < 0.05$).

Según la OMS (1993) expresa que debe ser una tarea de todos los países la promoción de sangre segura a partir de donaciones voluntarias altruistas y frecuentes y que éste sea un indicador de desarrollo humano. Coincido con Contreras y Trejo (2016) en su investigación titulada Análisis de los Procesos Banco de Sangre quien explicó la donación de sangre es una contribución esencial para el sector salud, de tal forma que los Bancos de sangre están obligados a justificar a los donantes de sangre que cada donación es utilizada cuidadosa, racional y eficazmente bajo un control riguroso dentro de sus procesos de donación. Los pacientes necesitan tener la certeza de que la sangre es segura, está siempre disponible y se usa sólo cuando es necesario. Coincidiendo, además, con Pedraza (2014) en su investigación titulada Calidad en la atención al donante de sangre y su impacto en la captación de unidades quien manifiesta Por lo general el banco de sangre se enfoca en la estrategia de promocionar las donaciones, sin embargo se deja de lado las percepciones del donante ante los procedimientos. Se evidenció que el donante que por algún motivo no terminaron los procedimientos de donación con satisfacción son aquellos que nunca volverían a donar, Lo que logra

Pedraza con su investigación presentada es poner en evidencia el nivel de satisfacción de los donadores ante los diversos procedimientos que implican la donación de sangre y como los bancos olvidan el aspecto de calidad en el trato con el donante y se centran más en buscar formar de convencer al ciudadano en realizar el acto de donar. Las deficiencias en la atención de los donantes finalmente conllevan a que no quieran volver a donar y por consiguiente la captación de unidades se verá afectada de manera negativa. Flores, M. (2013) en su investigación titulada “Propuesta de mejora de la satisfacción de los donadores del Banco de Sangre del Hospital de Piura del 2012”, explica que es necesario llegar a conocer la población de donadores y las expectativas de los mismos que tienen sobre el servicio de Banco de Sangre. Al conocer las expectativas de los donadores, el Banco de Sangre será capaz de mejorar el servicio prestado, con el consiguiente beneficio para los pacientes que requieran una transfusión. La calidad de la información y la calidez son aspectos importantes según el donador.

CONCLUSIONES

Primera:

De acuerdo a las evidencias estadísticas, se determinó que no existe una correlación positiva moderada y muy significativa, por lo que se concluye que no existe relación entre la captación de donantes de sangre en el Hospital Regional Huacho Huaura Oyon durante los meses de enero a mayo del 2017, puesto que el nivel de significancia calculada es $p = 0.222$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de 0,335.

Segunda:

Según a las evidencias estadísticas, se determinó que no existe una correlación positiva moderada y muy significativa, por lo que se concluye que no existe relación entre la captación de donantes de sangre y la calidad de atención en cuanto a la dimensión humana en el Hospital Regional Huacho Huaura Oyon, durante los meses de enero a mayo del 2017; puesto que el nivel de significancia calculada es $p = 0.106$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de 0,434.

Tercera:

De acuerdo a las estadísticas, se determinó que no existe una correlación positiva moderada y muy significativa, por lo que se concluye que no existe relación entre la captación de donantes de sangre y la calidad de atención en cuanto a la dimensión técnica en el Hospital Regional Huacho Huaura Oyon, durante los meses de enero a mayo del 2017; puesto que el nivel de significancia calculada es $p = 0.308$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de 0,282.

Cuarta:

Conforme a las evidencias estadísticas, se determinó que existe una correlación positiva moderada y muy significativa, por lo que se concluye que existe relación entre la captación de donantes de sangre y la calidad de atención en cuanto a la dimensión del entorno en el Hospital Regional Huacho Huaura Oyon, durante los meses de enero a mayo del 2017; puesto que el nivel de significancia calculada es $p = 0.016$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de 0,610.

RECOMENDACIONES

En el presente trabajo de investigación se recomendaría al tecnólogo a cargo del banco de sangre del Hospital Regional De Huacho, que para mejorar continuamente en la donación de sangre se deberían de realizar o establecer estrategias para sensibilizar a la población y así convertirla en un hecho habitual en la vida de los ciudadanos para así poder captar nuevos donantes de sangre.

Durante la investigación realizada se recomendaría al tecnólogo a cargo del banco de sangre del Hospital Regional De Huacho, que para mejorar continuamente en la donación de sangre se debería de realizar capacitaciones continuas al personal que labora en el area de banco de sangre para mejorar el trato humano ya que los usuarios (donantes) merecen confidencialidad y un trato digno y así poder decidir donar voluntariamente.

En la de investigación realizada se recomendaría al tecnólogo a cargo del banco de sangre del Hospital Regional De Huacho, se recomendaría mejorar las instalaciones para que el donante de sangre este conforme y satisfecho de las mejoras del trato en el entorno en el area de donantes de sangre así como la implementación de nuevos equipos, muebles reclinables para la comodidad del donante y así se estaría mejorando el area de donante.

Referencias bibliográficas

Bou J.C. (1997). Influencia de la calidad percibida sobre la competitividad: Análisis de los efectos “vía demanda”. Tesis Doctoral no publicada, Dpto. de Administración de Empresas y Marketing, Universitat Jaume I, Castellón.

Cruz, B. (2015) Harold Fabián y colaboradores, “Imaginario sociales de donantes voluntarios de sangre en un punto fijo de recolección. Bogotá-Colombia”. Rev. Investigaciones Andina, N°23, vol.14, 2015, pp. 250-257.

El Comercio (2011), “Bancos de sangre en el Perú tienen déficit de casi 300 mil unidades”, publicado martes 05 de julio del 2011,08:10. Disponible en: http://elcomercio.pe/lima/sucesos/solo-donantes-sangre-asiste-voluntariamente_1-noticia-842983

El Comercio (2014), “Falta de Donantes de sangre es el principal motivo de muertes durante el parto”, publicado el sábado 13 de Enero del 2014, 19:55. Disponible en: <http://elcomercio.pe/lima/ciudad/falta-donantes-sangre-principal-motivo-muertes-durante-parto-noticia-239883>

Flores, M. (2013). Propuesta de mejora de la satisfacción de los donadores del Banco de Sangre del Hospital de Piura del 2012 (tesis pregrado) Universidad de Piura

Gutiérrez, M, et. Al. (2003). 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 2017]; 13(2/3): 85-90. Disponible en: <http://www.scielosp.org/pdf/rpsp/v13n2-3/15722.pdf>

INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA, donación voluntaria de sangre. ESE. República de Colombia. Disponible en: <http://www.cancer.gov.co/contenido/contenido.aspx?catID=464&con ID=811>

MINISTERIO DE SALUD (2006), 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

MINISTERIO DE SALUD (2015). Programa Nacional de Hemoterapia y Bancos de Sangre, Perú. Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/portada/Especiales/2015/donasangre/index.asp?op=6>

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (OMS). Disponibilidad y seguridad de la sangre a nivel mundial. Datos y cifras de la encuesta sobre la seguridad de la sangre 2007. Nota descriptiva N°279, Noviembre 2015. Disponible en: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs279/es/>

ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD (2009). Elegibilidad para la donación de sangre. Washington, D.C.: OPS, 2009. [Consultado 21 Junio del 2017]. Disponible en: <http://www1.paho.org/hq/dmdocuments/2009/EligiBlood09ESP.pdf>

Pedraza, J. (2014). Calidad en la atención al donante de sangre y su impacto en la captación de unidades (tesis de postgrado). Universidad Militar Nueva Granada; Colombia.

Perdomo, L. (2013). Conocimientos, actitudes y prácticas sobre donación de sangre y la calidad del servicio que brinda el personal de salud. Palermo, Huila, 2013 (tesis pregrado) Universidad SurColombiana; Colombia.

Pizarro, M. (2014). Factores que influyen en la donación de sangre y el servicio a los pacientes de un hospital pediátrico (tesis pregrado). Universidad Autónoma de México; México

Publimetro (2013), “Perú tiene déficit en bancos de sangre”., publicado Miércoles 09 de Octubre del 2013, 12:38. Disponible en: <http://publimetro.pe/actualidad/noticia-peru-tiene-deficit-bancos-sangre-17284?ref=ecr>.

Quispe, A. (2017). Proceso de selección y trato al usuario donante de sangre en el Hospital María Auxiliadora. Perú - Universidad César Vallejo: (tesis pregrado).

Rivera J, Roca O. La experiencia del Perú con un programa nacional de bancos de sangre. Rev. Panam. Salud Pública [serie en internet].2008 [citado 27 Junio del 2017].13 (2/3) [aprox. 7p.].Disponible en: <http://www.scielosp.org/pdf/rpsp/v13n2-3/15734.pdf>

Vásquez, V. (2015) Factores asociados a la donación voluntaria de sangre en estudiantes de ciencias de la salud de una Universidad Pública de Lima Metropolitana, año 2014 (tesis pregrado) Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima

ANEXO Y APENDICE

ANEXO N°01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

“CALIDAD DE ATENCIÓN Y CAPTACIÓN DE DONANTE DE SANGRE EN EL HOSPITAL REGIONAL DE HUACHO HUAURA OYON, 2017”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>Problema Principal ¿Cuál es la relación entre la captación de donantes de sangre y la calidad de atención en el Hospital Regional Huacho Huaura Oyon, durante los meses de enero a mayo del 2017?</p> <p>Problemas Específicos ¿Cuál es la relación entre la captación de donantes de sangre y la calidad de atención en cuanto a la dimensión técnica-científica en el Hospital Regional Huacho Huaura Oyon, durante los meses</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación entre la captación de donantes de sangre y la calidad de atención en el Hospital Regional Huacho Huaura Oyon, durante los meses de enero a mayo del 2017</p> <p>Objetivos Específicos Determinar la relación entre la captación de donantes de sangre y la calidad de atención en cuanto a la dimensión técnica-científica en el Hospital Regional</p>	<p>Hipótesis General Existe relación entre la captación de donantes de sangre y la calidad de atención en el Hospital Regional Huacho Huaura Oyon, durante los meses de enero a mayo del 2017</p> <p>Hipótesis Específicos Existe relación entre la captación de donantes de sangre y la calidad de atención en cuanto a la dimensión técnica-científica en el Hospital Regional Huacho Huaura Oyon, durante los meses</p>	<p align="center">Variable Independiente: Calidad de atención Humana</p> <ul style="list-style-type: none"> • Amabilidad, cortesía y cordialidad • Confianza y empatía • Respeto e información <p align="center">Técnico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención pronta • técnica 	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN Correlacional</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN Explicativo.</p> <p>DISEÑO: No experimental.</p> <p>ENFOQUE: Mixta.</p> <p>TÉCNICA: Encuesta.</p> <p>INSTRUMENTO:</p>

<p>de enero a mayo del 2017?</p> <p>d. ¿Cuál es la relación entre la captación de donantes de sangre y la calidad de atención en cuanto a la dimensión humana en el Hospital Regional Huacho Huaura Oyon, durante los meses de enero a mayo del 2017?</p> <p>e. ¿Cuál es la relación entre la captación de donantes de sangre y la calidad de atención en cuanto a la dimensión entorno en el Hospital Regional Huacho Huaura Oyon, durante los meses de enero a mayo del 2017?</p>	<p>Huacho Huaura Oyon, durante los meses de enero a mayo del 2017</p> <p>Determinar la relación entre la captación de donantes de sangre y la calidad de atención en cuanto a la dimensión humana en el Hospital Regional Huacho Huaura Oyon, durante los meses de enero a mayo del 2017</p> <p>Determinar la relación entre la captación de donantes de sangre y la calidad de atención en cuanto a la dimensión entorno en el Hospital Regional Huacho Huaura Oyon, durante los meses de enero a mayo del 2017</p>	<p>de enero a mayo del 2017</p> <p>Existe relación entre la captación de donantes de sangre y la calidad de atención en cuanto a la dimensión humana en el Hospital Regional Huacho Huaura Oyon, durante los meses de enero a mayo del 2017</p> <p>Existe relación entre la captación de donantes de sangre y la calidad de atención en cuanto a la dimensión entorno en el Hospital Regional Huacho Huaura Oyon, durante los meses de enero a mayo del 2017</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación <p>Entorno</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comodidad • Alimentación • Ambientación • Limpieza • Orden • Equipos <p>Variable Dependiente:</p> <p>CAPACION DE DONANTES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Donantes del HRH - campañas de donación 	<p>Cuestionario.</p> <p>POBLACIÓN: Consta de 793 donantes aptos</p> <p>MUESTRA: Consta de 259 donantes aptos</p> <p>ESTADÍSTICO DE PRUEBA: Rho de Spearman.</p>
---	--	--	--	--

ENCUESTA

INSTRUCCIONES: Sr(a) usuario la presente encuesta tiene por finalidad buscar información relacionada con el tema “**Calidad de atención y captación de donante de sangre en el Hospital Regional de Huacho Huaura Oyon, 2017**”; sobre este particular se le recuerda que en las preguntas que a continuación se acompaña, tenga a bien elegir la alternativa que considere correcta, marcando con un aspa (X). Se agradece su participación, que será de gran interés para la presente investigación y es anónima.

I. Por favor marque con una equis (X) en el espacio correspondiente:

a. Género

Masculino	
Femenino	

b. Edad

Entre 18 años a 24 años	
Entre 25 años a 31 años	
Entre 32 años a 45 años	
Más de 45 años	

c. Género

Masculino	
Femenino	

d. Edad

Entre 18 años a 24 años	
Entre 25 años a 31 años	
Entre 32 años a 45 años	
Más de 45 años	

e. Cuál es el grado académico o título profesional más alto alcanzado

Grado bachiller	
Título profesional	
Grado de magister o	

maestro	
Grado de doctor	
otros	

II. Por favor marque con una equis (X) en el espacio correspondiente:

f. Procedencia

Urbano	
Rural	

g. Estado civil

Soltero/a	
Casado/a	
Viudo/a	
Divorciado/a	
Unión libre	

h. Condición laboral:

Profesional	
Estudiante	
Técnico	
Otro	

i. Frecuencia de donación

Menos de 3 meses	
Entre 3 meses a 6 meses	

III. Instrucciones

En el siguiente cuadro marcar con una equis “X” según corresponda teniendo en cuenta la escala de calificación que aparece en la parte superior derecha del cuadro.

	ítem	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	siempre
	Dimensión Humana					
1	El personal le brindó un trato cordial y amable.					
2	El personal del área respeta el orden de llegada de los donantes.					
3	Recibe charlas educativas relacionadas con el proceso de donación mientras espera ser atendido.					
4	El personal muestra interés cuando Ud. le consulta sobre el proceso de donación					
	El personal de salud respeta su privacidad durante la atención.					
5	Ud. comprende las indicaciones relacionadas con el procedimiento de donación					
6	El personal de salud mantiene confidencialidad si existe alguna alteración en la sangre que acaba de donar					
8	El personal le permite ejercer libertad para tomar decisiones respecto a la donación					
9	El personal le proporciona información que lo hace sentir con libertad durante el proceso de donación					
	Dimensión Técnico científica					
10	El personal siempre agiliza su procedimiento para atenderle en 20 minutos					
11	El tiempo que dura su procedimiento es de treinta minutos.					
12	El personal realiza cuidadosamente el examen físico					
13	Durante la atención realizan el procedimiento de extracción de sangre con cuidado					
14	El personal de salud que lo atiende lo orienta sobre el proceso de donación que se le va a realizar					
15	El personal de salud le orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar.					
	Dimensión del entorno					
16	Los equipos e instrumentos que utilizan en el proceso de donación están en buenas condiciones					
17	La sala de espera tiene buena ventilación					
18	La sala de espera está limpia.					
19	El laboratorio está limpio y ordenado.					
20	El laboratorio está bien iluminado.					
21	Los baños están limpios permanentemente.					

BASE DE DATOS

Encuestad o	Puntaje global	Puntaje promedio global	Puntaje Dim 1	Puntaje promedi o Dim 1	Puntaje Dim2	Puntaje Promedi o de Dim 2	Puntaje Dim 3	Puntaje promedio Dim 3
1	66	66	36	31	17	18	13	18
2	62		32		15		15	
3	60		30		14		16	
4	60		23		18		19	
5	63		25		18		20	
6	63		28		19		16	
7	70		29		23		18	
8	67		31		17		19	
9	68		34		16		18	
10	67		31		17		19	
11	68		30		19		19	
12	56		25		17		14	
13	78		35		20		23	
14	71		28		21		22	
15	69		30		19		20	
16	78		38		20		20	
17	82		39		22		21	
18	63		27		17		19	
19	63		32		17		14	
20	60		31		14		15	
21	48		19		12		17	
22	70		33		19		18	
23	73		32		21		20	
24	68		34		17		17	
25	70	66	29	27	24	19	17	19
26	62		27		17		18	
27	54		24		13		17	
28	62		25		20		17	
29	67		26		21		20	
30	65		32		16		17	
31	77		34		20		23	
32	70		28		20		22	
33	67		27		21		19	
34	61		22		20		19	

35	69	64	28	28	19	18	22	18
36	61		26		15		20	
37	57		26		17		14	
38	63		31		16		16	
39	59		28		14		17	
40	67		31		18		18	
41	74		35		20		19	
42	64		30		19		15	
43	59		27		17		15	
44	57		24		15		18	
45	56		19		18		19	
46	68		28		21		19	
47	71		32		18		21	
48	63		27		21		15	
49	70		33		14		23	
50	63		29		13		21	
51	67		23		23		21	
52	68		27		22		19	
53	73	66	33	28	17	20	23	18
54	69		27		22		20	
55	60		27		20		13	
56	68		32		21		15	
57	68		32		20		16	
58	69		30		21		18	
59	71		32		18		21	
60	60		26		18		16	
61	65		26		20		19	
62	64		26		18		20	
63	62		23		20		19	
64	65		24		20		21	
65	69	67	29	29	19	19	21	20
66	65		30		21		14	
67	75		32		17		26	
68	73		32		17		24	
69	66		24		20		22	
70	69		27		20		22	
71	66		30		13		23	
72	69		28		21		20	
73	61		28		19		14	
74	64		30		19		15	
75	67		31		19		17	

76	70		31		20		19	
77	74		32		21		21	
78	65		28		20		17	
79	62		27		17		18	
80	59		24		16		19	
81	61		24		19		18	
82	62		24		19		19	
83	70		29		19		22	
84	75		34		24		17	
85	72		29		17		26	
86	74		33		17		24	
87	66		26		19		21	
88	65		25		19		21	
89	69	69	31	29	14	19	24	22
90	69		27		21		21	
91	64		22		20		22	
92	73		33		19		21	
93	74		34		19		21	
94	62		24		21		17	
95	77		32		20		25	
96	68		24		19		25	
97	61		25		16		20	
98	67		30		14		23	
99	69		26		20		23	
100	74		32		22		20	
101	69		28		19		22	
102	76		28		24		24	
103	66		32		16		18	
104	70		31		15		24	
105	78	70	31	28	23	19	24	22
106	68		27		22		19	
107	69		25		17		27	
108	76		32		22		22	
109	63		24		22		17	
110	66		29		21		16	
111	76		31		20		25	
112	75		29		20		26	
113	63		23		15		25	
114	74		33		17		24	
115	66		29		15		22	
116	65		26		16		23	

117	64		23		19		22	
118	69		28		18		23	
119	70		37		17		16	
120	71		27		22		22	
121	76		31		21		24	
122	67		25		16		26	
123	75		31		22		22	
124	71		28		21		22	
125	21	28	9	10	6	8	6	8
126	33		11		6		10	
127	21		9		6		6	
128	34		14		9		11	
129	42		11		14		7	
130	24		9		7		10	
131	24		9		7		8	
132	36	30	17	13	12	8	7	9
133	30		11		9		10	
134	42		20		11		11	
135	38		19		10		9	
136	30		11		9		10	
137	34		13		9		12	
138	30		11		9		10	
139	26		9		8		9	
140	26		10		6		10	
141	31		15		6		10	
142	22		9		6		7	
143	22		9		6		7	
144	29		10		9		10	
145	32	30	14	12	11	7	7	10
146	26		9		7		10	
147	23		9		6		8	
148	28		10		6		12	
149	31		9		11		11	
150	28		10		6		12	
151	28		10		6		12	
152	24		12		6		6	
153	46		22		10		14	
154	24		9		6		9	
155	37		20		7		10	
156	72	65	31	27	19	19	22	20
157	70		29		19		22	

158	68		27		19		22	
159	65		28		15		22	
160	57		27		13		17	
161	73		33		20		20	
162	69		34		16		19	
163	70		31		21		18	
164	61		22		18		21	
165	76		34		24		18	
166	73		33		19		21	
167	63		33		16		14	
168	45		16		16		13	
169	66		22		21		23	
170	59		19		18		22	
171	57		16		24		17	
172	66		25		19		22	
173	58		18		20		20	
174	80		39		20		21	
175	61		23		18		20	
176	56		21		14		21	
177	60		21		21		18	
178	63		21		24		18	
179	56		21		15		20	
180	53		15		20		18	
181	76		38		18		20	
182	84		44		20		20	
183	79	72	42	34	18	19	19	19
184	77		39		17		21	
185	80		39		24		17	
186	58		22		19		17	
187	75		39		16		20	
188	71		35		16		20	
189	71		37		21		13	
190	81		42		18		21	
191	85		42		24		19	
192	76		38		19		19	
193	70		31		20		19	
194	67		27		20		20	
195	69		30		18		21	
196	52		18		14		20	
197	63	70	25	32	21	19	17	19
198	66		26		24		16	

199	69		35		15		19	
200	79		40		20		19	
201	81		44		18		19	
202	82		38		20		24	
203	65		30		18		17	
204	61		27		17		17	
205	72		29		24		19	
206	58		20		19		19	
207	58		28		16		14	
208	63		26		16		21	
209	78		37		21		20	
210	78		41		18		19	
211	87	69	44	31	24	19	19	19
212	78		38		19		21	
213	78		38		20		20	
214	63		24		20		19	
215	72		38		18		16	
216	53		25		14		14	
217	59		18		21		20	
218	73		27		24		22	
219	63		29		15		19	
220	64		20		20		24	
221	64		30		18		16	
222	64		29		20		15	
223	77		36		18		23	
224	77		38		17		22	
225	77		36		24		17	
226	71		30		19		22	
227	65		27		16		22	
228	65		28		16		21	
229	62		21		21		20	
230	69		31		18		20	
231	75		36		24		15	
232	65		29		19		17	
233	70		35		20		15	
234	64	67	28	29	20	19	16	20
235	60		23		18		19	
236	68		35		14		19	
237	74		32		21		21	
238	70		26		24		20	
239	68		34		15		19	

240	66		30		20		16	
241	62		30		18		14	
242	72		32		20		20	
243	72		32		18		22	
244	63		27		17		19	
245	82		34		24		24	
246	62		27		19		16	
247	54		23		16		15	
248	72		33		16		23	
249	78		35		21		22	
250	62		27		18		17	
251	81		35		24		22	
252	72		31		19		22	
253	64		23		20		21	
254	63		23		20		20	
255	61		23		18		20	
256	56		20		14		22	
257	61		21		21		19	
258	78		32		24		22	
259	67		33		15		19	

Escala para interpretar el nivel de correlación de Spearman

Baremos	Interpretación
- 0.80 - 1.00	Correlación negativa muy alta
- 0.60 - 0.79	Correlación negativa alta
- 0.40 - 0.59	Correlación negativa moderada
- 0.20 - 0.39	Correlación negativa moderada baja
- 0.01 - 0.19	Correlación negativa muy baja
0.00	No existe correlación alguna
0.01 - 0.19	Correlación positiva muy baja
0.20 - 0.39	Correlación positiva moderada baja
0.40 - 0.59	Correlación positiva moderada
0.60 - 0.79	Correlación positiva alta