



**Universidad
Norbert Wiener**

UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE TECNOLOGÍA MÉDICA

**“FIDELIZACIÓN DE DONANTES VOLUNTARIOS DE SANGRE EN
EL HOSPITAL CAYETANO HEREDIA, EXPERIENCIA EN UNA
UNIVERSIDAD PRIVADA PERIODO 2012 – 2016”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE ESPECIALISTA EN
HEMOTERAPIA Y BANCO DE SANGRE**

Presentado por:

LIC. INGA JESUS, GLADYS YUDY

LIC. VERGARAY ENRIQUEZ, JUAN CARLOS

LIMA – PERÚ

2018

Dedicatoria: A Dios y a nuestros padres por su apoyo y amor constante.

Agradecimiento: A nuestros profesores por su
valiosas enseñanzas.

Asesor de tesis

MG. SEGUNDO RAMOS LEÓN SANDOVAL

Jurado

Presidente: DRA. ARISPE ALBURQUEQUE CLAUDIA MILAGROS

Secretario: MG. SANDOVAL VEGAS MIGUEL HERNÁN

Vocal: MG. PALACIOS BUTRON FERNANDO SARCO

ÍNDICE

Tabla de contenido

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulación del problema.....	3
1.3. Justificación.....	4
1.4. Objetivo.....	5
1.4.1. General.....	5
1.4.2. Específicos.....	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	7
2.1. Antecedentes.....	7
2.2. Base teórica.....	11
2.3. Terminología básica.....	17
2.4. Hipótesis.....	18
2.5. Variables.....	19
CAPÍTULO III: DISEÑO MÉTODOLÓGICO	22
3.1. Tipo y nivel de investigación.....	22
3.2. Población y muestra.....	22
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	23
3.4. Procesamiento de datos y análisis estadístico.....	25
3.5. Aspectos éticos.....	25
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	26
4.1. Resultados.....	26
4.2. Discusión.....	33
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	37
5.1. Conclusiones.....	37
5.2. Recomendaciones.....	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	44

ANEXOS

Anexo N°	Pág.
1. Matriz de consistencia.....	45
2. Instrumento de investigación.....	46
3. Ficha de validación por jueces expertos.....	48
4. Valoración del juicio de expertos.....	53
5. Carta de aprobación del proyecto de tesis en la asignatura de diseño de tesis del trabajo académico.....	54
6. Carta de presentación dirigida a directora del Hospital Cayetano Heredia.....	55
7. Carta de aceptación para realizar proyecto de investigación por parte del Jefe de servicio del Centro de Hemoterapia y Banco de Sangre del Hospital Cayetano Heredia.....	56
8. Constancia de aprobación del proyecto de investigación por parte Del presidente del comité institucional de ética en la investigación Del Hospital Cayetano Heredia.....	57
9. Autorización institucional del proyecto de investigación.....	58

TABLAS

Pág.

Tabla N°

1. Porcentaje de donantes voluntarios de sangre fidelizados del Hospital Cayetano Heredia en una universidad privada durante el periodo 2012 – 2016.....26
2. Características sociodemográficas que reúnen los donantes voluntarios de sangre de las campañas realizadas en la universidad privada durante el periodo 2012 – 2016.....28
3. Factores de fidelización durante las campañas de donación voluntaria de sangre realizadas en la universidad privada durante el periodo 2012 – 2016.....30
4. Análisis bivariado de fidelización sobre características sociodemográficas y factores de fidelización asociado a donación voluntaria de sangre (n=1182).....31

CUADROS

Pág.

Cuadro N°

1. Matriz de operacionalización de variables.....21

GRÁFICOS

Pág.

Grafico N°

1. Porcentaje de donantes voluntarios de sangre fidelizados del Hospital Cayetano Heredia en una universidad privada durante el periodo 2012 – 2016.....27

RESUMEN

Es muy importante que los donantes voluntarios de sangre de nuestro país sean fidelizados, obteniendo la participación de personas comprometidas y educadas sobre la importancia de donar sangre de forma segura. Por otra parte, la presente investigación se realizó en una universidad privada que apoya frecuentemente en diversas campañas de donación voluntaria de sangre. Objetivo: se determinó el porcentaje de donantes voluntarios de sangre fidelizados. Materiales y métodos: Se recolectó la información del cuaderno de registro de donantes voluntarios de sangre del Hospital en estudio durante el periodo 2012 – 2016, empleando una ficha de recolección de datos. La investigación es de tipo: descriptiva, retrospectiva y transversal. Principales resultados: El porcentaje determinado de una población total de 1,182 donantes voluntarios de sangre fidelizados de acuerdo a su grado de compromiso. Se ubicó en primer lugar, donante por primera vez (71.8%), en segundo lugar, donante en periodo de fidelización (24.9%), en tercer lugar, donante fidelizado (3.3%) y finalmente, donante partidario y comprometido (0%). Conclusiones: El porcentaje determinado de donantes voluntarios de sangre fidelizados es 3.3%, el cual no supera la meta estimada de hipótesis ($\geq 5\%$). Por otro lado, se evidencia que los donantes en periodo de fidelización de 2 a 4 donaciones, representa el (24.9%) de probables donantes fidelizados a futuro, debiéndose establecer estrategias para mantener su participación y compromiso hacia el prójimo como donante voluntario altruista y fidelizado en nuestro país.

Palabras clave: fidelización, donante voluntario de sangre, altruista.

SUMMARY

It is very important that voluntary blood donors of our country be loyal, obtaining the participation of committed and educated people about the importance of donating blood safely. The present investigation was carried out in a private university that frequently supports diverse campaigns of voluntary donation blood. Aim: to determine the percentage of loyal blood voluntary donors. Materials and methods: Information was collected from the registry of voluntary blood donors of the Hospital under study during the period 2012 - 2016, using a data collection form. The research type was: descriptive, retrospective and cross-sectional. Main results: The percentage of a total population of 1,182 voluntary blood donors according to their degree of commitment were, donor for the first time (71.8%), secondly, donor in loyalty period (24.9%), third, loyal donor (3.3%) and finally, donor supporter and committed (0%). Conclusions: The determined percentage of voluntary blood donors is 3.3%, which does not exceed the target estimated in the hypothesis ($\geq 5\%$). On the other hand, it is evident that donors in the loyal range of 2 to 4 donations represent (24.9%) being probable future loyal donors; so it's important to establish strategies to maintain their participation and commitment as a voluntary and altruistic donor in our country.

Keywords: fidelization, voluntary blood donor, altruistic.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La donación de sangre de manera voluntaria es uno de los actos más altruistas que podemos realizar ya que la sangre y sus derivados son componentes vitales e imprescindibles para atender las necesidades transfusionales de los pacientes. Diversas investigaciones realizadas a nivel nacional e internacional demuestran que la donación de sangre más segura es aquella aportada por personas altruistas que eligen libre y voluntariamente donar sangre. ^{1, 2,3}

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) y la Organización Mundial de la Salud (OMS), mediante la 66.^a Sesión del Comité Regional de la OMS para las Américas (Washington – 2014). Presentan el Plan de acción para el acceso universal a sangre segura. En el cual, los estados miembros se expresan a través de las metas del plan estratégico de la OPS/OMS 2014 – 2019, presentando como línea estratégica de acción 2, “La autosuficiencia en sangre y hemocomponentes seguros, mediante el 100% de donaciones voluntarias en su mayor parte repetida”. Donde se definen las necesidades de sangre y hemocomponentes de cada país miembro. En el año 2017, ambas organizaciones publican en los medios como se encuentra el suministro de sangre para transfusiones en los países de Latinoamérica y del Caribe. Donde en el año 2014 en América Latina se determinó que quien ocupa el primer lugar de donaciones voluntarias de repetición es Cuba (92%), en segundo lugar, se encuentra Argentina (60%), el Perú (no reporta datos), y en último lugar se encuentra México (0,59%); y en el año 2015 el primer lugar lo ocuparon

Argentina y Nicaragua (60%), en segundo lugar, Chile (35,4%), nuevamente Perú no reporta datos y en último lugar se encuentra Ecuador (3,19%).⁴

En Perú, el Ministerio de Salud (MINSA), define a través del Programa Nacional de Hemoterapia y Banco de Sangre (PRONAHEBAS) en el año 2003, presentaron el Plan Nacional de Promoción de la Donación Voluntaria de Sangre 2003 – 2005, donde uno de sus objetivos específicos es incrementar del 6,3 % al 50% el número total de donantes voluntarios de sangre y fidelizados a nivel nacional, implementando mecanismos que permitan mejorar la captación, retención y fidelidad de los donantes voluntarios de sangre. Sin embargo, diversas publicaciones nacionales, determinan que el porcentaje de donantes voluntarios de sangre en el Perú es uno de los más bajos de Sudamérica, menos del 5% de los donantes de sangre son voluntarios.^{5, 6, 7, 8, 9}

El Hospital Cayetano Heredia a través de su Centro de Hemoterapia y Banco de Sangre, promueve las campañas de donación voluntaria de sangre donde participan diversas instituciones públicas y privadas. Por otra parte, las instituciones de educación superior, son lugares propicios para realizar campañas de donación voluntaria de sangre ya que los educandos son más asequibles en participar, debido a su grado de instrucción, formación, conocimiento sobre las necesidades y bondades de la sangre para el tratamiento médico que requiere algún familiar, amigo o prójimo que solicita de su apoyo.

La universidad privada en estudio, presenta adecuada viabilidad estratégica como: convenio institucional, experiencia, logros, disponibilidad, difusión,

espacio y accesibilidad; características estratégicas de gran importancia que reúnen la institución privada, las cuales requieren de un análisis sobre el porcentaje logrado de fidelización, reconocer sus características sociodemográficas y factores de fidelización a través del periodo estimado en la investigación. Por lo expuesto, líneas arriba consideramos importante haber realizado la investigación titulada: “Fidelización de donantes voluntarios de sangre en el Hospital Nacional Cayetano Heredia, experiencia en una universidad privada, periodo 2012 – 2016”.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- ¿Cuál será el porcentaje de donantes voluntarios de sangre fidelizados del Hospital Cayetano Heredia en una universidad privada durante el periodo 2012 – 2016?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuáles son las características sociodemográficas que reúnen los donantes voluntarios de sangre de las campañas realizadas en la universidad privada en estudio durante el periodo 2012 - 2016?
- ¿Cuál es el nivel de asociación entre los factores de fidelización en fase de pre donación, durante la donación y post donación en las campañas de donación voluntaria de sangre realizadas en la universidad privada durante el periodo 2012 – 2016?

1.3. Justificación

La fidelización es un objetivo crucial para nuestro país ya que se lograría establecer una relación estable y duradera con los donantes voluntarios de sangre, elevando los bajos índices que muestra actualmente nuestro país en el contexto latinoamericano, además de contar con personas conscientes de los beneficios de donar sangre, los riesgos de la sangre no segura y la importancia de ser voluntario en nuestro país.

Los resultados que refleja nuestro país, referente al informe presentado por la organización Panamericana de la Salud (OPS) y la Organización Mundial de la Salud (OMS), publicado en el 2017, referido a los porcentajes de donación voluntaria por repetición donde el Perú (no reporta datos) durante los años 2014 y 2015 refleja debilidades y falta de compromiso para el logro de los objetivos que propone las instituciones internacionales y sus países miembros a través de las metas del plan estratégico de la OPS/OMS 2014 – 2019. ⁴

El Hospital Cayetano Heredia a través de su Centro de Hemoterapia y Banco de Sangre, realiza campañas en diversas instituciones públicas y privadas dirigidas a público objetivo. Por tanto, es importante conocer cuál es el porcentaje de personas que donan sangre de manera reiterativa y la tendencia lograda a través de los años. Con ello, se lograría determinar cuáles fueron los motivos que conllevaron al logro de donantes repetitivos, relacionarlas con características sociodemográficas, mejoras en calidad de atención al donante de sangre durante sus fases: pre donación, donación y post donación y factores de

fidelización determinadas en las campañas de donación voluntaria de sangre. Logrando con el análisis, reconocer cuales son las debilidades reveladas, aprovechar sus fortalezas y oportunidades a través de la mejora continua propuesta para futuras campañas.

Por otro lado, es preocupante que en nuestro país menos del 5% de los donantes de sangre sea voluntario ya que con esta cifra es difícil lograr un nivel adecuado de fidelización. Por tal motivo, es importante generar estrategias que permitan elevar los índices de donantes voluntarios de sangre, que adopten una actitud solidaria y participen reiterativamente a beneficio de los pacientes que requieren de una transfusión de hemocomponentes como parte de su tratamiento.

1.4. Objetivo

1.4.1. General

- Determinar el porcentaje de donantes voluntarios de sangre fidelizados del Hospital Cayetano Heredia en una universidad privada durante el periodo 2012 – 2016.

1.4.2. Específicos

- Conocer las características sociodemográficas que reúnen los donantes voluntarios de sangre de las campañas realizadas en la universidad privada durante el periodo 2012 – 2016.

- Identificar el nivel de asociación entre los factores de fidelización en fase de pre donación, durante la donación y post donación en las campañas de donación voluntaria de sangre realizadas en la universidad privada durante el periodo 2012 – 2016.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Según Hernández C., Tirado D., Chávez E. (2014), realizaron una investigación “Caracterización de donantes voluntarios en jornadas de donación extramural realizadas en la Universidad de Córdoba durante el segundo periodo de 2012 y año 2013 a través del convenio docencia y servicio con banco de sangre del Hospital San Jerónimo”. Colombia, cuyo objetivo fue: caracterizar los donantes voluntarios de sangre en la Universidad de Córdoba, conocimientos y comportamientos frente a la donación y evaluación de las estrategias de promoción. Su estudio fue descriptivo y exploratorio con enfoque prospectivo en una muestra probabilística de 547 estudiantes de la universidad de Córdoba que participaron en tres jornadas de donación voluntaria de sangre realizadas entre el segundo periodo académico de 2012, hasta el segundo periodo académico de 2013. Los principales resultados del estudio fueron: el porcentaje fue menor en los donantes regulares o repetitivos siendo 38%, 49% y 27% en orden cronológico de las campañas. Un porcentaje de 65%, 90% y 53% conocen los beneficios de donar sangre. La satisfacción personal es el factor que motiva a los estudiantes con una frecuencia de 66% ,84% y 70%. Asimismo, la población estudiantil encuestados el 99% pueden volver a donar. En conclusión: las actividades implementadas para dar a conocer y difundir la información acerca de las campañas de donación voluntaria de sangre efectivas deben actualizarse. El avance tecnológico puede hacer a un lado los métodos tradicionales.¹⁰

Según Rodríguez S., Neyra G., Triviño A. (2014), En su investigación “Programa de promoción de la donación de sangre en la Universidad Militar Nueva Granda – Hospital Militar Central”. Uruguay. Cuyo objetivo fue: Mostrar el comportamiento del programa de donación de sangre realizado en la Universidad Militar Nueva Granada en conjunto con el Banco de Sangre del Hospital Militar Central; presentar la prevalencia y la tendencia de los donantes de la Universidad Militar Nueva Granada en este programa. Su estudio fue: corte transversal retrospectivo del año 2008 al 2013. Los principales resultados del estudio fueron: El universo fue de 2,256 donantes de sangre de la Universidad Militar Nueva Granada, los cuales fueron de las siguientes sedes: central 1,749 (77%), medicina 352 (16%), cajica 155 (7%). Además, 1,089 donantes fueron repetitivos, siendo el sexo femenino el más frecuente. En conclusión: el programa ha tenido éxito, logrando un buen porcentaje de donantes repetitivos. Además, se debe analizar y mejorar las estrategias empleadas en la comunidad académica para motivar su participación y contar con una base de datos para el análisis de variables y reporte anual.¹⁰

Según Giraldo E. y Santa C. (2014), En su investigación “Hemocentro del café creando cultura de donación voluntaria y repetitiva de sangre”. Colombia. Cuyo objetivo fue: describir el fortalecimiento del proceso de captación del Hemocentro del café y crecimiento de donantes de sangre voluntarios repetitivos. Su estudio fue: descriptivo, retrospectivo con la aplicación de 500 encuestas acerca de los conocimientos y percepciones sobre donación de sangre y la cadena transfusional desde el 2009 hasta el 2014. Los principales

resultados fueron: evidencian el desconocimiento (67%) acerca de requisitos, frecuencia, durabilidad y forma de suministro de hemocomponentes en la región. Estos resultados fortalecen las estrategias para la realización de la promoción de la donación de sangre, enfatizando sobre las necesidades detectadas, capacitando más al personal, promotores y planificando las jornadas con campañas alusivas a épocas especiales del año. Todas las estrategias han permitido al Hemocentro del café un crecimiento gradual de donantes de sangre voluntarios y repetitivos (32%). Conclusiones: Un diagnóstico previo de conocimientos, capacitación continua al personal, el uso de herramientas tecnológicas permite fortalecer el programa de promoción y ajustar campañas a las necesidades del donante creando cultura de donación voluntaria y repetitiva. ¹⁰

Según De los Santos A., Brenlla E., Rodríguez I. (2013), En su investigación “Aporte al futuro: donación voluntaria de sangre en la universidad”. Uruguay. Cuyo objetivo fue: promocionar la donación voluntaria habitual en la universidad con intervenciones programadas y sistematizadas. Su estudio fue: descriptivo y retrospectivo. Los principales resultados del estudio fueron: el número de donaciones de sangre obtenidos fue de 579, el porcentaje de donantes voluntarios logrado fue en promedio (76.8%). Predomino la franja etaria de 18 a 25 años, el sexo femenino obtuvo el mayor porcentaje de participación. En conclusión: el perfil del donante es universitario, altruista, la edad predominante oscila entre 18 a 25 años y es más frecuente el sexo femenino. Por otra parte, los logro mejorar el horario de atención a los donantes y la señalización, realización de charlas cortas

interactivas en aulas, se empleó material gráfico específico y exclusivo en cada convocatoria. Además, se formaron equipos voluntarios que participaron en la organización y desarrollo de actividades. ¹¹

Según Santana J. y Beerli A. (2012), En su investigación “Como conseguir la repetición y la prescripción de la donación de sangre entre los donantes actuales”. España. Cuyo objetivo fue: Identificar los factores que determinan la intención de volver a donar sangre, así como evaluar la capacidad de prescripción de la donación entre los donantes actuales. Su estudio fue: descriptivo, prospectivo, las encuestas fueron contestadas después que las participantes culminaran con su donación de sangre. Principales resultados: la calidad percibida influye positivamente en la satisfacción e intención de volver a donar, la intención de volver a donar depende positivamente de la satisfacción del donante, pero negativamente de la existencia de inhibidores internos y externos. Conclusión: En primer lugar: la influencia de la calidad percibida en el proceso de donación sobre la satisfacción y la intención de volver a donar sangre, es necesario conseguir una implicación activa de la totalidad del personal en el proceso transmitiendo confianza y seguridad a los donantes y abordar programas dirigidos al personal para incrementar su motivación y su satisfacción. En segundo lugar, la influencia de los inhibidores internos en la intención de volver a donar hace necesario: describir detalladamente como afecta la donación al donante y clarificar la importancia de la donación para la sociedad. En tercer lugar, el lugar donde tiene lugar la donación es un freno importante a la donación si se percibe como poco accesible. En cuarto lugar, el papel de los donantes como prescriptores trae

consigo la necesidad de mantener una comunicación directa, personal y frecuente con ellos.²³

2.2. Base teórica

2.2.1. La fidelización

Es un concepto de marketing que define la lealtad de un cliente (en este caso donante) a una marca, producto, servicios concretos que compran o a los que recurren de forma continua o periódica. Un plan de fidelización debe mostrar tres "C": captar, convencer y/o conservar.³

En el caso del Centro o Servicio de Transfusión hay que lograr que cada contacto sea siempre un cumulo de experiencias positivas de tal manera que toda donación de sangre se convierta en un vínculo de colaboración permanente.³

El sector de los bancos de sangre se ha visto obligado a adoptar una actitud más innovadora en su búsqueda de una base de donantes más amplia y estable con el fin de salvaguardar la calidad de los hemocomponentes.³

2.2.2. Las "3C" de la fidelización

a. Captar: el donante de sangre es el centro de atención de nuestra institución, por ello es importante captar a cada donante potencial. Se debe mostrar entusiasmo, seguridad al brindar información, confianza y estar preparado en base a un plan de donación voluntaria, donde se acuerde el día, fecha, hora y lugar de la campaña de donación de sangre y

todo el proceso de captación que se planea realizar. Además, de contar como diversos medios de comunicación a emplearse. ³

- b. Convencer:** Se logra a través de charlas y/o mediante el empleo de tecnologías de la información y educación (tics), se puede informar sobre la necesidad de donar sangre voluntariamente y su uso para el tratamiento de diversas enfermedades que aqueja al prójimo. Además, sobre los beneficios para la salud que se le confiere al acto de donar sangre. ³

Es importante que los promotores y personal de salud inspiren confianza y simpatía en todo momento ofreciendo una imagen de profesionalismo, esmero y eficacia, combinado con afectuosidad personal. ³

- c. Conservar:** Se debe conservar el vínculo con el donante voluntario de sangre. Es primordial que una vez que alguien decide donar sangre, debemos ser capaces de lograr que dicha persona vuelva a donar, y además lo haga de forma repetitiva. Para ello, se debe emplear diversas herramientas para su adecuada atención, brindarles un trato amable, personalizado y estar siempre en contacto mediante el empleo de medios interactivos de comunicación. ³

En España el grupo de trabajo para la Promoción Integral Sostenible establece 4 tipos de donantes en función de su grado de compromiso:

- a. Donantes de primera vez (1^{era} donación).
- b. Donantes en periodo de fidelización (de 2 a 4 donaciones)
- c. Donantes fidelizados (≥ 5 donaciones)
- d. Donantes partidarios y comprometidos (≥ 7 donaciones).

2.2.3. Factores de fidelización

Cualquiera de los siguientes factores es crucial en el proceso de fidelización de un donante. Por lo tanto, debemos cuidar, cada uno de ellos. ³

2.2.3.1. Fidelización pre – donación

1. La imagen de la institución (banco de sangre, centro o servicio de transfusión) es crucial y debe transmitir solidez, seriedad y confianza. ³
2. La información que se suministra a la población desde la entidad, en cuanto a utilidad, necesidades de sangre y sus hemocomponentes, es de gran utilidad y sirve para concienciar del acto solidario que es donación de sangre. ³
3. Es imprescindible que la sociedad de nuestro entorno conozca de antemano el calendario de colectas. ³
4. Publicidad en medios de comunicación social, hemos de procurar ser noticia a diario y trasladar a la sociedad la necesidad de donar. Sabemos que la población dona en la medida que está informada y que, por nuestra parte, le damos facilidades para que lo haga. ³
5. Convocatoria personalizada: cualquiera que sea el medio para comunicarnos con nuestros donantes, la convocatoria ha de ser personalizada y cercana. En este aspecto es muy importante tener en nuestra base de datos, todos los datos de filiación correctamente actualizados. Deber saber, con certeza,

donde encontrarlos (dirección correcta, teléfono fijo, celular y dirección email) para que nuestra comunicación sea fluida. ³

2.2.3.2. Fidelización: durante el proceso de donación

En esta fase podemos interactuar de un modo más cercano con el donante. En todo el proceso de donación, los siguientes ítems son cruciales para conseguir que esa persona que decidió donar, vuelva y se fidelice con el programa de donación:

1. Debemos procurar que la atención al donante desde su llegada al punto de donación sea lo más ágil posible y que el proceso sea completo, incluyendo el refrigerio. La atención ágil siempre es recordada como positiva. ³
2. Correcta atención técnica (venopunción). Crucial, no podemos olvidar que uno de los recuerdos que se lleva un donante, es el de una correcta venopunción. ³
3. Atención personalizada. No se debe olvidar que el donante esta ante nosotros por voluntad propia y que, por consiguiente, ese momento es el cometido más importante de nuestra actividad profesional. Como opinión personal referiré que al donante hay que tratarlo con “normalidad”; brindándole atención en todo momento. ³
4. Refrigerio adecuado. Después de la donación hay que ofrecerle al donante un refrigerio de acuerdo a sus necesidades. ³

5. Correcta información médica. Es muy importante que el donante reciba la información médico-sanitaria que requiera durante todo el proceso. En este sentido es de gran valor la actitud y profesionalidad del personal que lo atiende. ³
6. Ambiente agradable y cordial. Procurar que el ambiente que se genere en el entorno de la donación sea el adecuado, siempre agradable, tanto para los donantes como para los profesionales que atienden la colecta. Al final del proceso se debe procurar una despedida cordial que invite a volver. ³

2.2.3.3. Fidelización: post-donación

Existen los siguientes ítems que debemos valorar a la hora de conseguir la fidelización de nuestros donantes:

1. Agradecimiento a la donación: es lo que espera el donante de su donación y, si el donante es de primera vez, todavía con mayor motivo. ³
2. Desarrollo de eventos de reconocimiento social: Donar sangre, siempre genera reconocimiento por parte de la sociedad, la donación de sangre prestigia a la población. En ocasiones es necesario que ese reconocimiento social lo expresamos públicamente. ³
3. Comunicación interactiva: utilizar las redes sociales, correo electrónico y otros medios de comunicación que hace mucho más ágil la relación entre el donante y su centro de donación. ³

4. Información periódica. Es muy importante que de forma continua comuniquemos nuestra actividad de manera que los donantes en particular, y la población en general, conozca de primera mano: cuál es el destino final de las donaciones; que novedades legislativas se han producido en el entorno de la donación o cual es el nivel de participación. ³

2.2.4. Donante – Paciente

Es una persona cuya sangre o tejido son recolectados para su posible uso en transfusión o trasplante. ¹²

2.2.5. Universidad

La universidad es una comunidad académica orientada a la investigación y a la docencia, que brinda una formación humanista, científica y tecnológica con una clara conciencia de nuestro país como realidad multicultural. Adopta el concepto de educación como derecho fundamental y servicio público esencial. Está integrada por docentes, estudiantes y graduados. Participan en ella los representantes de los promotores, de acuerdo a ley. ¹³

2.2.5.1. Creación de universidades

Las universidades públicas se crean mediante ley y las universidades privadas se constituyen por iniciativa de sus promotores. ¹³

2.2.5.2. Estudiantes

Son estudiantes universitarios de pregrado quienes, habiendo concluido los estudios de educación secundaria, han aprobado el proceso de admisión a

la universidad, han alcanzado vacante y se encuentran matriculados en ella.¹³

Los estudiantes de los programas de posgrado, de segunda especialidad, así como de los programas de educación continua, son quienes han aprobado el proceso de admisión y se encuentran matriculados.¹³

En ambos casos se sujetan a lo dispuesto en los estatutos correspondientes.

Los estudiantes extranjeros no requieren de visa para la matrícula; la misma que debe regularizarse antes del inicio del semestre lectivo siguiente.¹³

2.3. Terminología básica

- **Banco de sangre.** - Es todo establecimiento o dependencia con Licencia Sanitaria de Funcionamiento para adelantar actividades relacionadas con la obtención, procesamiento, y almacenamiento de sangre humana destinada a la transfusión de la sangre total o en componentes separados, a procedimientos de aféresis y a otros procedimientos preventivos, terapéuticos y de investigación. Tiene como uno de sus propósitos asegurar la calidad de la sangre y de sus derivados.¹⁴
- **Donación voluntaria de sangre.** - la persona dona sangre de manera desinteresada, para quien la pudiera necesitar sin condición alguna. Es la menos frecuente en nuestro medio, pero es la mejor, siendo considerada la donación ideal.¹⁵

- **Hemocomponentes.** - Son los productos preparados a partir de la unidad de sangre entera por medio de métodos de separación física: Incluyen concentrado de glóbulos rojos, plasma fresco, plasma fresco congelado, concentrado plaquetario y crioprecipitado. ¹⁶

- **Donante altruista.** - Persona que proporciona su sangre o componente para quien lo requiera, sin retribución alguna. ¹⁷

- **Fidelización.** - Es un concepto de marketing que designa la lealtad de un cliente o usuario a una marca, producto o servicios concretos que compra o accede de forma continua o periódica. ³

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

- **Ho:** Se estima que 5% a más de los donantes voluntarios han sido fidelizados en los últimos cinco años en el Centro de Hemoterapia y Banco de Sangre del Hospital Cayetano Heredia periodo 2012 – 2016.

- **H1:** Se estima que menos del 5% de los donantes voluntarios han sido fidelizados en los últimos cinco años en el Centro de Hemoterapia y Banco de Sangre del Hospital Cayetano Heredia periodo 2012 – 2016.

2.4.2. Hipótesis específica

- **Ho:** De las características sociodemográficas el sexo masculino representa el mayor porcentaje de participación como donante voluntario fidelizado que el femenino determinada en las campañas realizadas en una universidad privada durante el periodo 2012 – 2016.
- **H1:** De las características sociodemográficas el sexo masculino representa el menor porcentaje de participación como donante voluntario fidelizado que el femenino determinada en las campañas realizadas en una universidad privada durante el periodo 2012 – 2016.

2.5. Variables

2.5.1. Clasificación de variables

2.5.1.1. Variable descriptiva

V1 = El porcentaje de donantes voluntarios de sangre fidelizados en universidad privada del periodo 2012 – 2016 será mayor o igual al 5%.

2.5.1.2. Variable independiente

V2 = Características sociodemográficas que reunieron los donantes voluntarios de sangre de universidad privada del periodo 2012 – 2016.

- Sexo
- Edad
- Estado civil
- Carrera de estudio

V3 = Factores de fidelización determinadas en las campañas de donación voluntaria de sangre en universidad privada del periodo 2012 – 2016.

- **Fase pre donación** (medios de publicidad utilizada).
- **Fase donación** (porcentaje de unidades infiltradas por año establecido)
- **Fase pos donación** (medios de comunicación interactiva).

Cuadro 1

Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Tipo de variable	Escala de Medición	Indicador / Valor	Técnica o instrumentos de medición
Fidelizados	Fidelización de donantes voluntarios de sangre.	cuantitativo	ordinal	Porcentaje de fidelizados periodo 2012 – 2016, según categoría: 1 = 1 ^{era} donación (donante por primera vez), 2 = 2 a 4 donaciones (donante en periodo de fidelización), 3 = ≥ 5 donaciones (donante fidelizado), 4 = ≥ 7 donaciones (donante partidario y comprometido).	Registro de donantes voluntarios de universidad privada periodo 2012 - 2016
Sexo	Sexo de cada persona.	cualitativo	nominal	1 = masculino, 2= femenino	Registro de donantes voluntarios de universidad privada periodo 2012 - 2016
Edad	Edad cumplida en años.	cuantitativa	discontinuo	En años	Registro de donantes voluntarios de universidad privada periodo 2012 - 2016
Carrera de estudio	Carreras que cursan los donantes voluntarios en universidad privada.	cualitativa	ordinal	1=medicina, 2=tecnología médica, 3=enfermería, 4=biología, 5=veterinaria, 6=farmacia y bioquímica, 7=odontología, 8=administración en salud, 9=educación, 10=psicología, 11=ciencias, 12=posgrado.	Registro de donantes voluntarios de universidad privada periodo 2012 - 2016
Estado civil	Estado civil de los estudiantes.	cualitativa	ordinal	1=soltero, 2=casado, 3=conviviente, 4=divorciado / separado, 5=viudo	Registro de donantes voluntarios de universidad privada periodo 2012 - 2016
Medios de publicidad (Fase de pre donación)	Medios de publicidad utilizados.	cualitativa	ordinal	1=página web, 2=radio, 3=televisión, 4=pancartas, 5=trípticos, 6=correo electrónico, 7=redes sociales, 8=mensajes de texto.	Registro de donantes voluntarios de universidad privada periodo 2012 - 2016
Unidades infiltradas (Fase de donación)	Número de unidades infiltradas durante el periodo 2012 – 2016.	cuantitativa	ordinal	1=porcentaje de unidades colectadas, 2=porcentaje de unidades infiltradas.	Registro de donantes voluntarios de universidad privada periodo 2012 - 2016
Medios de comunicación interactiva (Fase pos donación)	Tipos de medios de comunicación interactiva utilizada para mantener contacto con los donantes.	cualitativa	ordinal	1=redes sociales, 2=páginas web, 3=correo electrónico, 4=mensajes de texto, 5=teléfono, 6=aplicativo móvil.	Registro de donantes voluntarios de universidad privada periodo 2012 - 2016

Fuente: Matriz de operacionalización de variables propuesto por los investigadores.

CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y nivel de investigación

La investigación a desarrollar se caracteriza por:

Descriptiva: Da a conocer las características sociodemográficas de los usuarios según sexo, edad, estado civil, carrera de estudios y dará a conocer la frecuencia en términos porcentuales de donantes fidelizados.

Transversal: Se realizará desde el 02 de enero del 2012 al 31 de diciembre del 2016.

Retrospectiva: Se analizaron los datos que se encuentran en los archivos de donaciones voluntarias del Centro de Hemoterapia y Banco de Sangre del Hospital Cayetano Heredia, realizadas durante el periodo 2012 al 2016.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

Estuvo constituida por donantes voluntarios de sangre que participaron en Campañas de Donación Voluntaria de Sangre realizadas en la universidad privada en estudio y organizadas por el Centro de Hemoterapia y Banco de Sangre del Hospital Cayetano Heredia durante los años 2012 al 2016.

3.2.2. Total de la población

Por la naturaleza de la investigación, corresponde a todos los donantes voluntarios de sangre que participaron en las campañas de donación voluntaria de sangre, realizadas en la universidad privada del 02 de enero del 2012 hasta el 31 de diciembre del 2016. Siendo un total de 1,182 participantes que están asentados en los registros de donantes de sangre del banco de sangre del Hospital Cayetano Heredia.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.3.1. Técnica

Se revisaron los registros de donantes voluntarios de sangre del Centro de Hemoterapia y Banco de Sangre del Hospital Cayetano Heredia durante el periodo 2012 – 2016. Según criterios de inclusión y exclusión. Esto permitió obtener resultados requeridos para el estudio. Para lograrlo, se realizaron los siguientes pasos:

- Autorizaciones

Se requirió autorización al Jefe del Centro de Hemoterapia y Banco de Sangre del Hospital Nacional Cayetano Heredia, Dr. Julio Adolfo Vidal Escudero para revisión de la información requerida (Anexo 7).

- **Proceso de selección**

Se seleccionaron donantes voluntarios de sangre que están asentados en el registro de donantes voluntarios de sangre del Centro de Hemoterapia y Banco de Sangre del Hospital Cayetano Heredia del periodo 2012 al 2016 y que cumplan con los criterios de inclusión y exclusión.

- **Validación de la ficha de recolección**

Se confecciono ficha de recolección de datos (Anexo 2), la cual se validó por juicio de cinco expertos (Anexo 3), los cuales validaron el instrumento.

- **Recolección de datos**

Se seleccionaron los datos con el apoyo de una ficha de recolección de datos, donde se relacionaron las variables en relación con los objetivos de la investigación. El instrumento se dividió en tres bloques, los cuales se detallan en (Anexo 2).

3.3.2. Instrumento

Es una ficha de recolección de datos, elaborado por los investigadores (Anexo 2), el cual consta de las siguientes partes:

- **Parte 1:** Porcentaje de donantes fidelizados, periodo 2012 – 2016 que consta del Ítem 1.

- **Parte 2:** Características sociodemográficas, periodo 2012 – 2016 que consta de los Ítems 2, 3, 4, 5.

- **Parte 3:** Factores de fidelización, periodo 2012 – 2016 que consta de los Ítems 6, 7, 8.

3.4. Procesamiento de datos y análisis estadístico

Para el procesamiento de los datos se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 20.0, para las variables cuantitativas se utilizaron las medidas de tendencia central, análisis bivariado (valor de p). Para la presentación de los datos se utilizaron gráficos de barras, frecuencias y porcentajes. Los resultados obtenidos se registrarán empleando el Programa Microsoft Excel versión 7.0 para Windows 2010.

3.5. Aspectos éticos

- Confidencialidad

En el presente proyecto de investigación, se garantizó que la recolección y utilización de datos obtenidos por medio de una ficha de recolección de datos validado (Anexo 3, 4) de manera que no se solicitó la identificación de los participantes del estudio.

- Veracidad

Los investigadores garantizaron que los datos e información obtenida en la recolección no serán manipulados, de manera que los resultados no estén alterados.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

Tabla 1
Porcentaje de donantes voluntarios de sangre fidelizados del Hospital Cayetano Heredia en una universidad privada durante el periodo 2012 – 2016.

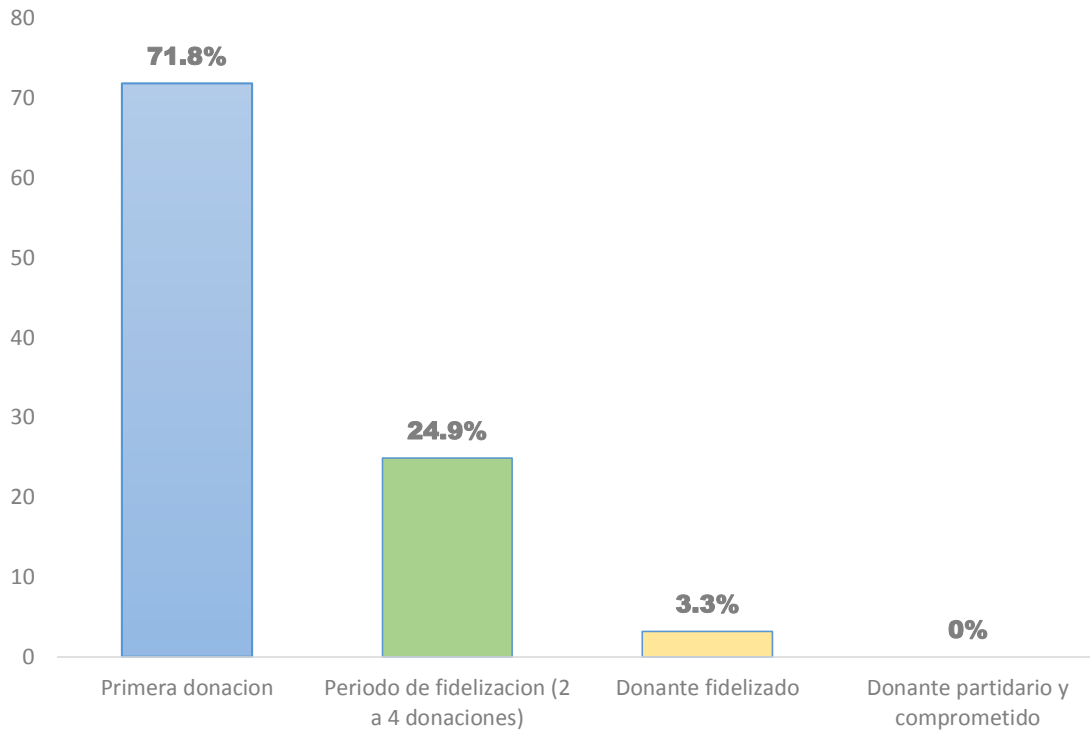
Ítems	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Primera donación (donante por 1 ^{era} vez)	849	71.8
Donante en periodo de fidelización (2 – 4 donaciones)	295	24.9
Donante fidelizado (≥ 5 donaciones)	38	3.3
Donante partidario y comprometido (≥ 7 donaciones)	0	0
<i>Total</i>	1182	100

Fuente: Resultados obtenido por los investigadores.

Interpretación: El porcentaje determinado de una población total de 1,182 donantes voluntarios de sangre fidelizados de acuerdo a su grado de compromiso. Se determinó que el donante fidelizado (≥ 5 donaciones), representa (3.3%) de donantes fidelizados en la universidad privada. En primer lugar, se ubicó el donante por 1^{era} vez (71.8%), en segundo lugar, donante en periodo de fidelización (24.9%). Finalmente, el donante partidario y comprometido no representa valor porcentual en el estudio.

Grafico 1

Porcentaje de donantes voluntarios de sangre fidelizados del Hospital Cayetano Heredia en una universidad privada durante el periodo 2012 - 2016



Fuente: Resultados obtenidos por los investigadores.

Tabla 2

Características sociodemográficas que reúnen los donantes voluntarios de sangre de las campañas realizadas en la universidad privada durante el periodo 2012 – 2016.

Ítems	Indicadores	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Sexo	Masculino	508	42.9
	Femenino	674	57.1
	Total	1182	100
Edad	16 – 17 años (Adolescente)	21	1.8
	18 – 29 años (Joven)	1021	86.4
	30 – 59 años (Adulto)	140	11.8
	Total	1182	100
Estado civil	Soltero	1078	91.2
	Conviviente	86	1.2
	Casado	14	7.3
	Divorciado	4	0.3
	Viudo	0	0
Total	1182	100	
Carrera de estudios	Medicina	229	19.4
	Tecnología medica	446	37.5
	Enfermería	118	9.9
	Biología	42	3.8
	Veterinaria	85	7.8
	Farmacia y bioquímica	18	1.5
	Odontología	158	13.7
	Administración en salud	11	0.9
	Educación	16	1.10
	Ciencias	0	0
	Posgrado	59	4.4
Psicología	0	0	
Total	1182	100	

Fuente: Resultados obtenidos por los investigadores.

Interpretación: Las características sociodemográficas determinadas en el estudio indicaron en primer lugar, con relación al sexo que representa el mayor porcentaje de donaciones voluntarias es femenino (58.9%). En segundo lugar, con relación a la edad el mayor porcentaje de donantes voluntarios, se ubicó entre la edad de 18 – 29 años (86.4%). En tercer lugar, con relación al estado civil de los donantes voluntarios que donan en mayor porcentaje, son solteros (91.2%). Finalmente, con relación a los estudiantes universitarios que donaron sangre según la carrera de estudios de la universidad privada, el mayor porcentaje se encuentra ubicado en la carrera de Tecnología Médica (37.5%).

Tabla 3

Factores de fidelización durante las campañas de donación voluntaria de sangre realizadas en la universidad privada durante el periodo 2012 – 2016.

Ítems	Indicadores	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Medios de publicidad empleada antes de realizar la campaña de donación voluntaria de sangre	Páginas web	0	0
	Radio	0	0
	Televisión	0	0
	Pancartas	307	25.9
	Trípticos	91	7.8
	Correo electrónico	221	18.7
	Redes sociales	563	47.6
	Mensajes de texto	0	0
Total		1182	100
Unidades infiltradas durante la campaña de donación voluntaria de sangre	Porcentaje de unidades colectadas	1170	98.98
	Porcentaje de unidades infiltradas	12	1.02
Total		1182	100
Medios de comunicación interactiva utilizada después de la campaña de donación voluntaria de sangre	Páginas web	0	0
	Radio	0	0
	Televisión	0	0
	Pancartas	0	0
	Trípticos	0	0
	Correo electrónico	48	4.1
	Redes sociales	1090	92.4
	Mensajes de texto	0	0
	Aplicativo móvil	44	3.5
Total		1182	100

Fuente: Resultados obtenidos por los investigadores.

Interpretación: Los factores de fidelización determinadas durante las campañas de donación voluntaria de sangre efectuadas en la universidad privada. En primer lugar, los medios de publicidad empleada antes de realizar la campaña, se ubicaron en un mayor porcentaje las redes sociales (47.6%). En segundo lugar, el porcentaje de unidades infiltradas corresponde a (1.02%). Finalmente, los medios de comunicación interactiva utilizadas después de la campaña, se ubica en mayor porcentaje las redes sociales (92.4%).

Tabla 4

Análisis bivariado de fidelización sobre características sociodemográficas y factores de fidelización asociado a donación voluntaria de sangre (n=1,182).

Variables		Donante fidelizado (≥5 donaciones)		Donante en periodo de fidelización (2-4 donaciones)		Primera donación (1era vez)		Total (n=1182)	Valor p
		n	%	n	%	n	%	n	
Sexo	Masculino	22	1.86	155	13.11	331	27.92	486	0.039
	Femenino	16	1.35	140	11.84	518	43.91	696	
	Total	38	3.21	295	24.96	849	71.83	1182	
Edad	16-17	0	0.00	2	0.17	19	1.61	21	0.123
	18-29	37	3.13	255	21.57	729	61.68	1021	
	30-59	1	0.08	38	3.21	101	8.54	140	
	Total	38	3.21	295	24.96	849	71.83	1182	
Estado civil	Casado	0	0.00	0	0.00	14	1.18	14	0.113
	Conviviente	0	0.00	27	2.28	59	4.99	86	
	Divorciado	0	0.00	1	0.08	3	0.25	4	
	Soltero	38	3.21	267	22.59	773	65.40	1078	
	Total	38	3.21	295	24.96	849	71.83	1182	
Carreras de estudio	Medicina	9	0.76	58	4.91	162	13.71	229	0.00
	Tecnología Medicina	22	1.86	122	10.32	302	25.55	446	
	Enfermería	2	0.17	26	2.20	90	7.61	118	
	Biología	0	0.00	19	1.61	23	1.95	42	
	Veterinaria	0	0.00	9	0.76	76	6.43	85	
	Farmacia y Bioquímica	0	0.00	6	0.51	12	1.02	18	
	Odontología	5	0.42	29	2.45	124	10.49	158	
	Administración en salud	0	0.00	2	0.17	9	0.76	11	
	Educación	0	0.00	2	0.17	14	1.18	16	
	Posgrado	0	0.00	22	1.86	37	3.13	59	
Total	38	3.21	295	24.96	849	71.83	1182		
Medios de publicidad (Fase pre donación)	Correo electrónico	7	0.59	74	6.26	140	11.84	221	0.00
	Pancartas	1	0.08	48	4.06	258	21.83	307	
	Redes sociales	26	2.20	139	11.76	398	33.67	563	
	Trípticos	4	0.34	34	2.88	53	4.48	91	
	Total	38	3.21	295	24.96	849	71.83	1182	
Porcentaje de unidades infiltradas	Porcentaje de unidades colectadas	38	3.21	291	24.79	841	70.98	1170	0.679
	Porcentaje de unidades infiltradas	0	0.00	4	0.17	8	0.85	12	
	Total	38	3.21	295	24.96	849	71.83	1182	
Medios de publicidad (Fase post donación)	Aplicativo móvil	0	0.00	0	0.00	44	3.72	44	0.00
	Correo electrónico	0	0.00	1	0.08	47	3.98	48	
	Redes sociales	38	3.21	294	24.87	758	64.13	1090	
	Total	38	3.21	295	24.96	849	71.83	1182	

Fuente: Resultados obtenidos por los investigadores.

Interpretación: El análisis bivariado de fidelización sobre características sociodemográficas y factores de fidelización asociado a donación voluntaria de sangre, resultó significativo para las siguientes características: el sexo masculino (1.86%), presento un mayor porcentaje de participación como donante fidelizado que el sexo femenino. Asimismo, los donantes de sangre fidelizados de la carrera de estudios de tecnología médica represento (1.86%) y los medios de publicidad empleada antes y después de las campañas de donación voluntaria representaron ($p=0.000$). Finalmente, los resultados no significativos para las demás características son la edad ($p=0.123$), porcentaje de unidades infiltradas ($p=0.679$) y el estado civil ($p=0.113$).

4.2. Discusión

En la presente investigación, se determinó el porcentaje de donantes voluntarios fidelizados del Hospital Cayetano Heredia en una universidad privada durante el periodo 2012 – 2016, en base de una población de 1,182 donantes voluntarios de sangre donde (3.3%) equivale al donante fidelizado (≥ 5 donantes), donante en periodo de fidelización de 2 a 4 donaciones, representa (24.9%), donante de primera vez (71.8%), donante partidario y comprometido (0%). Resultados que no concuerdan con los estudios realizados por Hernández C., Tirado D., Chávez E. (2014) donde se determinó entre donantes regulares y repetitivos (38%) y Rodríguez S., Neyra G., Triviño A. (2014), donde el (48%) representa a donantes repetitivos. Es muy probable que en las investigaciones referentes no se basaran en relacionar sus resultados en cuatro tipos de donantes en función a su grado de compromiso.

Según las características sociodemográficas que reúnen los donantes voluntarios de sangre. En primer lugar, con relación con el sexo, se determinó que la mujer dona con mayor frecuencia en un (58.9%). En segundo lugar, la edad de 18 a 29 años (86.4%) es la que mayor participa en donación voluntaria. Ambos resultados concuerdan con las investigaciones realizadas por Rodríguez S., Neyra G., Triviño A. (2014) y De los Santos A., Brenlla E., Rodríguez I. (2013), donde se determinó que la edad etaria predominante de donantes voluntarios es de 18 a 25 años y el sexo femenino obtiene el mayor porcentaje de participación.

Según los factores de fidelización empleada durante las campañas de donación voluntaria, se determinó que las redes sociales son los principales medios de difusión interactiva empleada antes y después de realizar las campañas de donación voluntaria de sangre. Seguido de otros medios interactivos y tradicionales en menor proporción. Resultados que concuerdan con las investigaciones realizadas por Hernández C., Tirado D., Chávez E. (2014) y De los Santos A., Brenlla E., Rodríguez I. (2013), donde se emplearon herramientas tecnológicas para difundir y agradecer a los donantes voluntarios por su apoyo solidario y altruista hacia el prójimo.

Con respecto al análisis bivariado de fidelización y características sociodemográficas que presentaron resultado significativo, se determinó en primer lugar que el sexo masculino representó un mayor porcentaje de participación como donante fidelizado (≥ 5 donaciones) y donante en periodo de fidelización (2-4 donaciones), comparado con el sexo femenino cuya participación es más frecuente durante su primera donación. El alto porcentaje de participación como donante por primera vez por parte del sexo femenino, demuestra su alto compromiso y sensibilización sobre las necesidades de sangre que requiere el prójimo para sostener su hemoterapia, pero la intención de volver a donar sangre puede verse disminuida por presenciar y/o manifestar reacciones adversas, factores fisiológicos que presentan la mujer como el embarazo, la menstruación, periodo de lactancia a diferencia del sexo masculino. En segundo lugar, la carrera de estudio que mayor participación presentó como donante voluntario fidelizado es tecnología médica, probablemente por el hecho de que la especialidad que

brinda el hospital a través del centro de hemoterapia y banco de sangre forma parte de los estudios académicos de formación profesional, lo que conlleva a una mayor participación teórico - práctico. Dichos conocimientos deben ser aprovechados en los estudiantes para la difusión y sensibilización a estudiantes de otras especialidades para convocar su participación en futuras campañas de donación voluntaria de sangre. Finalmente, se determinaron que las redes sociales juegan un papel muy importante como medio de información durante y después de las campañas de donación voluntaria y fidelización, la cual generan mayor comunicación e interacción entre los donantes debido a que permite su interactividad, variabilidad de contenidos, retroalimentación, bajos costos de marketing - publicidad y comunicación continúa.

Con respecto al análisis bivariado de fidelización y características sociodemográficas que presentaron resultado no significativo como la edad, actualmente está establecido en la Guía técnica para la selección del donante de sangre humana y hemocomponentes RM N° 241-2018/MINSA, como disposición específica sobre los límites de edad para donar sangre, donde se establece entre los 18 y 60 años. Además, de admitirse concesiones en el límite inferior (17 años) con el Consentimiento Informado de los padres, autorización del juez, aceptación del menor y como límite superior (65 años) firmando la declaración de Consentimiento Informado establecido en el Sistema de Gestión de la Calidad del PRONAHEBAS, siempre y cuando mantengan un status de salud óptimo y la primera vez no hayan revelado reacciones adversas, permitiéndose su donación bajo evaluación médica estricta. En la investigación, se evidencio a donantes de sangre con limites

inferior de edad (16 – 17 años), el cual representa un 1.8 % de donantes voluntarios jóvenes. Sin embargo, se considerada solo como límite inferior de edad (17 años) según normativa vigente, motivo para que se establezca los límites de edad en futuras campañas de donación voluntaria de sangre a realizarse. Por otro lado, en el estado civil podría existir una información no actualizada en el Documento Nacional de Identidad, manteniéndose la información actual proporcionada por el postulante a donar sangre y quedando bajo potestad del entrevistador, cualquier dato adicional se registrará en la sección de observaciones de la ficha de entrevista. ¹⁸

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

El porcentaje determinado de donantes voluntarios de sangre fidelizados del Hospital Cayetano Heredia en una universidad privada durante el periodo 2012 – 2016 es de 3.2%.

Las características sociodemográficas determinadas en el estudio indicaron quienes representan el mayor porcentaje de participación son: donantes de sexo femenino de edad ubicado entre los 18 a 29 años de estado civil soltero y estudiante universitario de la carrera de Tecnología Médica.

Los factores de fidelización determinados durante las campañas de donación voluntaria de sangre en la universidad privada, se comprobó que los medios de publicidad empleada antes y después de realizar la campaña y más acogida por los estudiantes son las redes sociales.

El análisis bivariado de fidelización sobre características sociodemográficas y factores de fidelización asociado a donación voluntaria de sangre resulto significativo para las siguientes características sexo masculino como donante fidelizado (≥ 5 donaciones) que el sexo femenino ($p=0.039$), donantes de sangre fidelizados de la carrera de estudios de Tecnología Médica y los medios de publicidad empleada antes y después de las campañas de donación voluntaria representan ($p=0.000$). Finalmente, los resultados no significativos para las demás características fueron la edad ($p=0.123$), porcentaje de unidades infiltradas ($p=0.679$) y el estado civil ($p=0.113$).

5.2. Recomendaciones

Confeccionar un Plan de Donación Voluntaria de Sangre anual donde se debe establecer las diversas estrategias y medidas de mejora continua a emplear antes, durante y después de las campañas de donación voluntaria de sangre.

La información obtenida a través de cada campaña, debe ser motivo de análisis por un comité de especialistas para poder optimizar los logros obtenidos y reducir las disconformidades halladas en dicho proceso. Además, se debe emplear encuestas de satisfacción e indicadores de calidad orientados a su mejora continua.

Es importante que se lleven a cabo charlas informativas dirigidos a los estudiantes de otras carreras de estudios que se imparten en la universidad privada ya que se muestran en el estudio un bajo porcentaje de participación en las campañas de donación voluntaria de sangre, con ello se lograría revertir los bajos porcentajes obtenidos.

Emplear diversos medios interactivos para poder informar a los donantes y futuros donantes voluntarios de sangre sobre los beneficios y logros obtenidos a través de su donación voluntaria y mantener una cordial comunicación antes, durante y después de su participación. Asimismo, reconocerlos mediante un evento público en periodos estimados en el año. Con ello, se lograría consolidar a los participantes y mantener su compromiso como donante voluntario de sangre fidelizado en nuestro país.

REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud. La OMS defiende la donación de sangre altruista frente a la remunerada. Día Mundial del Donante de Sangre [serie en internet]. 14 de junio de 2013 [Citado 05 de julio de 2017]. Disponible desde: <http://www.medicosypacientes.com/articulo/la-oms-defiende-la-donacion-de-sangre-altruista-frente-la-remunerada>
2. Organización Panamericana de la Salud. La sangre de donantes altruistas es la más segura. [serie en internet]. 12 de junio de 2009 [Citado 5 de julio de 2017]. Disponible desde: http://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=1498%3A2009-blood-from-heart-safest-blood&Itemid=1926&lang=es
3. Roig R. y Atienza T. Análisis de los factores que influyen en la fidelización de los donantes. Grupo Cooperativo Iberoamericano de Medicina Transfusional (GCIAMT). [serie en internet]. Junio 2017 [Citado 12 setiembre de 2017]. Disponible desde: <https://www.dropbox.com/s/79q0sixhae5czz4/Consulta%20al%20Experto%20Junio%202017.pdf?dl=0>
4. Organización Panamericana de la Salud, Organización Mundial de la Salud. Suministro de sangre para transfusión en los países de Latinoamérica y el Caribe 2014 y 2015. Oficina Regional de las Américas [serie en internet]. 2017, junio [Citado 05 de julio de 2017]; 1(75): pp.11-103. Disponible desde:

<http://iris.paho.org/xmlui/bitstream/handle/123456789/34082/9789275319581-spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y&ua=1>

5. Decreto Ley N° 26454, 23 de mayo de 1995. Declaran de orden público e interés nacional la obtención, donación, conservación, transfusión y suministro de sangre humana. Ministerio de Salud del Perú. Programa Nacional de Hemoterapia y Banco de Sangre. Capítulo V, De La Donación y Transfusión De Sangre, Artículo 22

6. Dirección General de Salud de las Personas. Plan nacional de promoción de la donación voluntaria de sangre 2003 - 2005. Resolución Ministerial N°725-2003-SA/DM [serie en internet]. 20 de junio del 2003. [Citado 5 de setiembre de 2017]. Disponible desde: <ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/dgsp/documentos/dess/Plan%20Nacional%20Pronahebas.pdf>

7. Ministerio de Salud del Perú. Apoya la Campaña de Donación de Sangre del INSN SB [serie en internet]. 7 de diciembre del 2016 [Citado 05 de julio de 2017]. Disponible desde: <http://www.minsa.gob.pe/?op=51¬a=22337>

8. Zubieta R., Donación de Sangre: Perú no llega ni al 50% de lo necesario. [Diario el Comercio Perú]. 27 de mayo del 2014 [Citado 05 de julio de 2017]. Disponible desde: <http://elcomercio.pe/lima/donacion-sangre-peru-llega-50-necesario-324030>

9. Ministerio de Salud. Situación Actual. PRONAHEBAS [serie en internet], 2010 [Citado 05 de julio de 2017]. Disponible desde: http://www.minsa.gob.pe/portada/Especiales/2016/dona_sangre/index.asp

10. Asociación Colombiana de Bancos de Sangre y Medicina Transfusional (ACOBASMIT). VIII Congreso Colombiano de Bancos de Sangre y Medicina Transfusional. En: Medicina Transfusional al día. [serie en internet]. 2014, mayo [Citado 12 setiembre de 2017]; 12(1): pp.89-121. Disponible desde: https://issuu.com/acinonyx/docs/revista_mtvol_12-1_p_ginas_individ

11. Asociación Colombiana de Bancos de Sangre y Medicina Transfusional (ACOBASMIT). I Congreso Asociación de Hemoterapia de Guatemala (GCIAMT). En: Medicina Transfusional al día [serie en internet]. 2013, enero - julio [Citado 12 setiembre de 2017]; 11(1): pp. 101 – 111. Disponible desde: https://issuu.com/acinonyx/docs/revista_hojas_individuales

12. Ministerio de Salud. Sistema de Gestión de Calidad del Pronahebas. Criterios de Calidad: Programa Nacional de Hemoterapia y Banco de Sangre. NT N° 012-MINSA/DGSP-V.01. 2014, 1^{era} edición, 66 pág.

13. Ministerio de Educación. Ley Universitaria N° 30220. Perú [serie en internet], 2014 [Citado 04 de octubre de 2017]. Disponible desde: http://www.minedu.gob.pe/reforma-universitaria/pdf/ley_universitaria.pdf

14. Ministerio de Salud y Protección Social. Manual de normas técnicas, administrativas y de procedimientos de banco de sangre. Colombia, [serie en internet], 2014 [Citado 05 de julio de 2017]. Disponible desde: <https://www.minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/MANUAL%20DE%20NORMAS%20TECNICAS%20ADMINISTRATIVAS%20Y%20DE%20PROCEDIMIENTOS%20PARA%20BANCOS%20DE%20SANGRE.pdf>
15. Ministerio de Salud. Instituto Nacional Materno perinatal. Departamento de Anatomía Patológica y Patología Clínica. Servicio de Patología Clínica. Unidad de Hemoterapia y Banco de Sangre. Manual de Hemoterapia. Perú, [serie en internet], 2008 [Citado 05 de julio de 2017]. Disponible desde: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/3178.pdf>
16. Organización Panamericana de la Salud. Estándares de trabajo para servicios de sangre. Estados Unidos de América [EE. UU], Washington, 2012, 3^{era} edición, 154 pág.
17. Ministerio de Salud. Doctrina, Normas y Procedimientos del Programa Nacional de Hemoterapia y Bancos de Sangre. Perú [serie en internet], 1998 [Citado 05 de julio de 2017]. Disponible desde: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/1894.PDF>

18. Ministerio de Salud del Perú. Guía técnica para la selección del donante de sangre humana y hemocomponentes [PRONAHEBAS]. Resolución Ministerial N° 241-2018 MINSA. [serie en internet]. 22 de marzo 2018 [Citado 04 abril de 2018]. Disponible desde: <http://busquedas.elperuano.pe/download/url/aprueban-la-guia-tecnica-para-la-seleccion-del-donante-de-sa-resolucion-ministerial-no-241-2018minsa-1629433-1>
19. Organización Panamericana de la Salud. Elegibilidad para la Donación de Sangre: Recomendaciones para la Educación y la Selección de Donantes Potenciales de Sangre. [serie en internet]. 2009 febrero [Citado 05 de julio de 2017]; 1(75): pp.11-13 Disponible desde: <http://www1.paho.org/hq/dmdocuments/2009/EligiBlood09ESP.pdf>
20. Ministerio de Salud. Situación Actual. PRONAHEBAS [serie en internet], 2010 [Citado 05 de julio de 2017]. Disponible desde: http://www.minsa.gob.pe/portada/Especiales/2016/dona_sangre/index.asp
21. Ministerio de Salud. Día Mundial del Donante Voluntario de Sangre. Programa Nacional de Hemoterapia y Banco de Sangre [serie en internet]. 14 de junio 2014. [Citado 5 de julio de 2017]. Disponible desde: http://www.minsa.gob.pe/portada/Especiales/2016/dona_sangre/index.asp

22. Ministerio de Salud del Perú. Documento Técnico: Lineamientos de Política del Programa Nacional de Hemoterapia y Bancos de Sangre [PRONAHEBAS]. Resolución Ministerial N° 628-2006/DGSP-MINSA. [serie en internet]. 11 de julio 2006 [Citado 12 setiembre de 2017]. Disponible desde: <http://www.minsa.gob.pe/portada/especiales/2010/donasangre/Archivos/bases/RM628-2006%20lineamientos%20tecnicos.pdf>
23. Martin J. y Beerli A. Como conseguir la repetición y la prescripción de la donación de sangre entre los donantes actuales. En: Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa. España, 21 (2012) 283 – 290.
24. Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. Estándares de Trabajo en Banco de Sangre. El Salvador [serie en internet], 2007, enero [Citado 05 de julio de 2017]. Disponible desde: http://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/otrosdoc/Estandares_banco_de_sangre.pdf

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable dependiente	Metodología	Población y muestra	Técnicas e instrumentos
¿Cuál será el porcentaje de donantes voluntarios de sangre fidelizados del Hospital Cayetano Heredia en universidad privada durante el periodo 2012 – 2016?	Determinar el porcentaje de donantes voluntarios de sangre fidelizados del Hospital Cayetano Heredia en una universidad privada durante el periodo 2012 – 2016.	<p>-Ho: Se estima que 5% a más de los donantes voluntarios han sido fidelizados en los últimos cinco años.</p> <p>-H1: Se estima que menos del 5% de los donantes voluntarios han sido fidelizados en los últimos cinco años.</p>	X = El porcentaje de donantes voluntarios de sangre fidelizados en universidad privada del periodo 2012 – 2016 será mayor o igual al 5%.	<p>1. Enfoque: Investigación cualitativa.</p> <p>2. Tipo: descriptivo, retrospectivo, transversal.</p> <p>3. Nivel: observacional</p> <p>4. Diseño: no experimental</p>	<p>1. Población: donantes voluntarios de sangre que participaron en campañas de donación voluntaria de sangre realizadas en la universidad privada en estudio y organizadas por el centro de hemoterapia y banco de sangre del Hospital Cayetano Heredia periodo 2012 – 2016.</p> <p>2. Muestra: Todos los donantes voluntarios que participaron en campañas de donación voluntaria de sangre realizadas en universidad privada en estudio del 02 de enero 2012 hasta el 31 de diciembre del 2016.</p>	<p>1. Técnica: recolección de datos.</p> <p>2. Instrumento: Ficha de recolección de datos validado.</p>
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variables independientes			
¿Cuáles son las características sociodemográficas que reúnen los donantes voluntarios de sangre de las campañas realizadas en la universidad privada durante el periodo 2012 - 2016?	Conocer las características sociodemográficas que reúnen los donantes voluntarios de sangre de las campañas realizadas en la universidad privada durante el periodo 2012 – 2016.	<p>- Ho: De las características sociodemográficas el sexo masculino representa el mayor porcentaje de participación como donante voluntario fidelizado que el femenino.</p> <p>- H1: De las características sociodemográficas el sexo masculino representara el menor porcentaje de participación como donante voluntario fidelizado que el femenino.</p>	<p>Y = Características sociodemográficas que reunieron los donantes voluntarios de sangre de universidad privada del periodo 2012 – 2016.</p> <p>- sexo de los donantes. - Edad de los donantes. - Estado civil de los donantes. - Carrera de estudio de los donantes</p>			
¿Cuál es el nivel de asociación entre los factores de fidelización en fase de pre donación, durante la donación y post donación en las campañas de donación voluntaria de sangre realizadas en la universidad privada durante el periodo 2012 - 2016?	Identificar el nivel de asociación entre los factores de fidelización en fase de pre donación, durante la donación y post donación en las campañas de donación voluntaria de sangre realizadas en la universidad privada durante el periodo 2012 – 2016.		<p>Z = Factores de fidelización determinadas en las campañas de donación voluntaria de sangre en universidad privada del periodo 2012 – 2016.</p> <p>- Pre donación (Medios de publicidad utilizada) - Fase donación (porcentaje de unidades colectadas e infiltradas por año) - Fase pos donación (medios de comunicación interactiva utilizada con los donantes)</p>			

Anexo 2

Instrumento de investigación

Título: “Fidelización de donantes voluntarios de sangre en el Hospital Nacional Cayetano Heredia, experiencia en una universidad privada periodo 2012 – 2016”.

Instrucciones: El llenado de las fichas de recolección de datos será en base a los registros virtuales de donaciones de sangre del Centro de Hemoterapia y Banco de Sangre del Hospital Cayetano Heredia, correspondiente a los años 2012 al 2016, según criterios de inclusión y exclusión; el llenado debe ser correctamente tal como se encuentra en ella, no se permite borrar, tampoco cambiar o modificar datos.

Cada ficha de recolección de datos tiene un número y un espacio para las observaciones en las que se deberá anotar con claridad si ocurriera los siguientes casos: falta de un dato en el registro, será considerado como mal llenado; no existe físicamente en el registro de donantes de sangre, existe físicamente el registro de donantes de sangre, pero no está registrado.

N°	FECHA	N° DE FICHA	HORA REG.	RESP. REG.	% Fidelización	Características sociodemográficas				Factores de Fidelización		
					N° de donaciones realizadas durante (2012 – 2016)	sexo	edad	Carrera de estudio	Estado civil	Por qué medio de publicidad se enteró de la campaña	Unidad infiltrada (si/no)	Por qué medios de comunicación agradecieron o felicitaron por haber realizado la donación

Fuente: Instrumento elaborado por los investigadores.

Ficha de recolección de datos.

Título: “Fidelización de donantes voluntarios de sangre en el Hospital Nacional Cayetano Heredia, experiencia en una universidad privada periodo 2012 – 2016”.

Ítems	PARTE 1				PARTE 2												PARTE 3																				
	Porcentaje				Características sociodemográficas												Factores de fidelización																				
	Fidelizados				sexo		Edad						Carrera de estudios						Estado civil					Medios de publicidad							Unidades colectadas / infiltradas		Medios de comunicación interactiva				
	1	2	3	4	1	2	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	1	2	1	2	3	4
1																																					
2																																					
3																																					
4																																					
5																																					
6																																					
7																																					
8																																					

Fuente: Instrumento elaborado por los investigadores.

Anexo 3

Ficha de Validación por Jueces Expertos

ESCALA DE CALIFICACIÓN

Estimado (a): Roxana Regalado Rafael

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta:

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
3. La estructura del instrumento es adecuado.	X		
4. Los ítems del instrumento responde a la operacionalización de la variable.	X		
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
6. Los ítems son claros y entendibles.	X		Recomienda mencionar que U. INFILTRADA = U. FRUSTRADA
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		Recomiendo valorar el impacto del alitismo como que lo muestra.

SUGERENCIAS:

Las colocadas en observación.

ESCALA DE CALIFICACIÓN

Estimado (a): *Dra. Margarita Del Castillo A.*

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta:

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3. La estructura del instrumento es adecuado.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4. Los ítems del instrumento responde a la operacionalización de la variable.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6. Los ítems son claros y entendibles.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

SUGERENCIAS:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....


 MINISTERIO DE SALUD
 HOSPITAL CAYETANO HEREDIA
Margarita Del Castillo
 Dra. MARGARITA DEL CASTILLO A. MÉRIZ
 JEFA DEL SERVICIO DE NEURORRADIOLÓGICA Y ANATOMÍA PATOLÓGICA CLÍNICA
 C.M.P. 22741 R.L.M. 14079

.....
FIRMA DEL JUEZ EXPERTO (A)

ESCALA DE CALIFICACIÓN

Estimado (a): *M.S. Marlene Huayllinos A.*


Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta:

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
3. La estructura del instrumento es adecuado.	X		
4. Los ítems del instrumento responde a la operacionalización de la variable.	X		
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
6. Los ítems son claros y entendibles.	X		
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

SUGERENCIAS:

Mejorar la redacción de la Variable relacionada a factores de fidelización contemplada en el Anexo 2.

 MINISTERIO DE SALUD
Hospital Cayetano Heredia

M. Sc. Marlene I. Huayllinos Amézaga
Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad

FIRMA DEL JUEZ EXPERTO (A)

ESCALA DE CALIFICACIÓN

Estimado (a): *Agustina Ramírez Torres*

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta:

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
3. La estructura del instrumento es adecuado.	X		
4. Los ítems del instrumento responde a la operacionalización de la variable.	X		
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
6. Los ítems son claros y entendibles.	X		
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

SUGERENCIAS:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

FIRMA DEL JUEZ EXPERTO (A)
Agustina Ramírez Torres
Lic. en Estadística



ESCALA DE CALIFICACIÓN

Estimado (a) *Dr. Evelyn Mejía Gil.*

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta:

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
3. La estructura del instrumento es adecuado.	X		
4. Los ítems del instrumento responde a la operacionalización de la variable.	X		
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
6. Los ítems son claros y entendibles.	✓		
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

SUGERENCIAS: *Ninguna.*

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Dr. Evelyn G. Mejía Gil
Médico Hematólogo
CMP 47347 - RNE 26301

.....
FIRMA DEL JUEZ EXPERTO (A)

Anexo 4

Valoración del Juicio de Expertos

JUICIO DE EXPERTOS

I. Datos de calificación:

1.	El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.
2.	El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.
3.	La estructura del instrumento es adecuado.
4.	Los ítems del instrumento responde a la operacionalización de la variable.
5.	La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.
6.	Los ítems son claros y entendibles.
7.	El número de ítems es adecuado para su aplicación.

CRITERIOS	JUECES					VALOR P
	J1	J2	J3	J4	J5	
1	1	1	1	1	1	5
2	1	1	1	1	1	5
3	1	1	1	1	1	5
4	1	1	1	1	1	5
5	1	1	1	1	1	5
6	1	1	1	1	1	5
7	1	1	1	1	1	5
TOTAL	7	7	7	7	7	35

1: de acuerdo 0: desacuerdo

Prueba de Concordancia
entre los Jueces

$$b = \frac{Ta}{Ta+Td} \times 100$$

PROCESAMIENTO:

Ta: N° TOTAL DE
ACUERDO DE JUECES.

Td: N° TOTAL DE
DESACUERDO DE
JUECES

b: grado de concordancia significativa.

Confiabilidad del instrumento:

1,0



0,53 a menos	Validez nula
0,54 a 0,59	Validez baja
0,60 a 0,65	Válida
0,66 a 0,71	Muy válida
0,72 a 0,99	Excelente validez
1.0	Validez perfecta

Anexo 5

Carta de aprobación del proyecto de tesis en la asignatura de diseño de trabajo académico

Lima, 28 de octubre del 2017

Señor Magister:
Juan Carlos Benites Azabache
Director de la EAP de Tecnología Médica

Presente. -

De mi especial consideración:

Es grato expresarle un cordial saludo y a la vez informarle que los estudiantes Juan Carlos Vergaray Enriquez con código de matrícula a2017800014 y Gladys Yudy Inga Jesús con código de matrícula a2017800110, ambos estudiantes de la segunda especialidad en Hemoterapia y Banco de Sangre han culminado satisfactoriamente su proyecto de tesis titulado: "FIDELIZACIÓN DE DONANTES VOLUNTARIOS DE SANGRE EN EL HOSPITAL NACIONAL CAYETANO HEREDIA, EXPERIENCIA EN UNIVERSIDAD PRIVADA PERIODO 2012 - 2016", el cual ha sido diseñado y aprobado en la asignatura de Diseño de Trabajo Académico y que ejecutaran para la sustentación respectiva a fin de obtener el Título de Especialista en Hemoterapia y Banco de Sangre.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para manifestarle los sentimientos de mi consideración, más distinguida.

Atentamente,



Dra. Claudia Arispe Alburqueque
DNI 29672680

Anexo 6

Carta de presentación dirigida a directora del Hospital Cayetano Heredia



Universidad
Norbert Wiener

Lima, 07 de noviembre de 2017.

CARTA N° 646-11-79- 2017-DFCS-UPNW

Doctora
Aida Palacios
Directora del Hospital Cayetano Heredia
Presente. -

De mi mayor consideración:

Mediante la presente le expreso el saludo institucional y el mío propio y a su vez me permito solicitarle a usted vuestra autorización para que los alumnos **Juan Carlos Vergaray Enriquez y Gladys Yudy Inga Jesús**, de la EAP. De Tecnología Médica de la Segunda Especialidad en Terapia Hemoterapia y Banco de Sangre de esta casa de estudios, realicen sus estudios de investigación para la elaboración de su tesis, **"Fidelización de donantes voluntarios de sangre en el hospital Nacional Cayetano Heredia, experiencia en una universidad privada periodo 2012 - 2016"** en la institución que Usted dirige.

Agradeciendo la atención a la presente, hago propicia la oportunidad para reiterarle los sentimientos de mi distinguida consideración y estima personal.

Atentamente,

Dr. PEDRO JESÚS MENDOZA ARANA
Decano (e)
Facultad de Ciencias de la Salud

Anexo 7

Carta de aceptación para realizar proyecto de investigación por parte Jefe del servicio del Centro de Hemoterapia y Banco de Sangre del Hospital Cayetano Heredia

	PERÚ	Ministerio de Salud	Hospital Cayetano Heredia	"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú" "Año del Buen Sentido al Ciudadano"
---	------	---------------------	---------------------------	--

"Dono Sangre... Vínculo de Amor – Regalo de Vida....."

SMP, 07 de noviembre de 2017

Licenciados
JUAN CARLOS VERGARAY ENRIQUEZ
GLADYS YUDY INGA JESUS
Universidad Privada Norbert Wiener
Presente.-

De mi consideración:

Por la presente es grato saludarlos e informarles que acepto brindar la asesoría a los estudiantes de la Segunda Especialidad en Hemoterapia y Banco de Sangre de la Universidad Privada Norbert Wiener Gladys Yudy Inga Jesús con DNI N° 07491858 y Juan Carlos Vergaray Enriquez con DNI 25844270, quienes realizarán su investigación, la cual lleva como título: **"FIDELIZACION DE DONANTES VOLUNTARIOS DE SANGRE EN EL HOSPITAL CAYETANO HEREDIA, EXPERIENCIA EN UNA UNIVERSIDAD PRIVADA PERIODO 2012 - 2016"**

Atentamente,

JVE/Carmen



Hospital Nacional Cayetano Heredia
CENTRO DE HEMOTERAPIA Y BANCO DE SANGRE

www.hospitalcayetano.gob.pe

Dpto. Patología Clínica y Anatomía Patológica
Centro de Hemoterapia y Banco de Sangre
Tel: 4820402 Anexo: 204 - 352 - 370
Av. Honorio Delgado N° 282
Urb. Ingeniería - SMP Lima 31, Perú

Anexo 8

Constancia de aprobación del proyecto de investigación por parte del presidente del comité institucional de ética en la investigación del Hospital Cayetano Heredia



PERÚ

Ministerio de Salud

Hospital
Cayetano Heredia

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

CONSTANCIA

EL PRESIDENTE DEL COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN LA INVESTIGACIÓN DEL HOSPITAL NACIONAL CAYETANO HEREDIA,

CERTIFICA:

Que el Proyecto de Investigación de la REF: "Fidelización de donantes voluntarios de sangre en el Hospital Cayetano Heredia, experiencia en una Universidad Privada período 2012 – 2016". Inscrito con Código 101-017. Presentado por la Lic. Gladys Yudy Inga Jesús y el Mg. Juan Carlos Vergaray Enriquez ha sido revisado y APROBADO por este Comité, en sesión de fecha 07 de Diciembre del 2017.

Esta aprobación tendrá vigencia hasta el 06 de Diciembre del 2018. Los trámites para su renovación deberán iniciarse por lo menos 30 días antes de su vencimiento.

Participaron en la sesión los siguientes miembros:

- Dr. Jorge Luis Hung Yep
- Dr. Juan Carlos Ismodes Aguilar
- Dra. Eufemia De Los Angeles Fajardo Larrea.
- Abogado Pedro Rodríguez Gavancho
- Sr. José Leónidas Orcón Bernal

Lima, 07 de Diciembre del 2017


MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL CAYETANO HEREDIA
Dr. JORGE LUIS HUNG YEP
PRESIDENTE
COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN LA INVESTIGACIÓN

001

www.hospitalcayetano.gob.pe

Av. Honorio Nº 262
Urb. Ingeniería
San Martín de Porres
Lima 31, PERÚ
Telf.: (511) 482-0402
Fax: 482-1410

Anexo 9

Autorización Institucional del Proyecto de Investigación



PERÚ

Ministerio de Salud

Hospital
Cayetano Heredia

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Lima, 20 DIC. 2017

OFICIO N° 3937 - 2017 - DG - 2439 - OEGRBHH- 1182 - OADI/HCH

Licenciada
Gladys Yudy INGA JESÚS
Magister
Juan Carlos VERGARAY ENRIQUEZ
Investigadores Principales
Universidad Privada Norbert Wiener
Presente.

Asunto : Autorización Institucional del Proyecto de Investigación.

Referencia : Carta del 24 de Noviembre del 2017.
Registro de Expediente 29837/17.

De mi consideración:

Me dirijo a ustedes, para saludarlos cordialmente y comunicarles que, contando con la aceptación del Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica y la Aprobación del Comité Institucional de Ética en la Investigación, esta Dirección autoriza la ejecución del Proyecto de Investigación "Fidelización de donantes voluntarios de sangre en el Hospital Nacional Cayetano Heredia, experiencia en una Universidad Privada periodo 2012 - 2016". Código 101-017.

Esta autorización tendrá vigencia mientras dure el Proyecto; sin embargo la Constancia de Aprobación deberá ser renovada anualmente por el Comité Institucional de Ética en Investigación (CIEI) del Hospital Cayetano Heredia.

Cabe resaltar que, los Investigadores Principales asumirán la responsabilidad del Proyecto de Investigación y deberán informar al CIEI, de acuerdo a normas vigentes de cualquier enmienda, eventos adversos, avance, cierre y el respectivo informe final, según corresponda.

Es propicia la ocasión, para expresarles los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente,



Cc
Dirección General
Dirección OEGRBHH
Dirección OADI
Archivo CIEI
Archivo (1)
Distribución (6)
Proy. Ofc. 15-12-17

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL CAYETANO HEREDIA
Dra. AIDA CECILIA PALACIOS RAMIREZ
DIRECTORA GENERAL
C.M.R. 83377 R.N.E. 3034

www.hospitalcayetano.gob.pe

Av. Honorio N° 262
Urb. Ingeniería
San Martín de Porres
Lima 51, PERÚ
Telf: (511) 482-0402
Fax 482-1410