

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

**PROPUESTA PARA MEJORAR EL ABASTECIMIENTO DEL SERVICIO
DE BANCO DE SANGRE DESDE EL ENFOQUE DE GESTION
ESTRATEGICA, EN EL HOSPITAL II-1 MOYOBAMBA 2014**

PARA OBTENER EL GRADO DE MAGISTER
EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

AUTOR

Br. SEGUNDO PERCY GALVEZ DIAZ

ASESOR

DRA. CARMEN GRACIELA ARBULU PEREZ VARGAS

CHACHAPOYAS-PERÚ

2016

DEDICATORIA

A mis padres: Leonor del Carmen y Segundo Eugenio por su digno ejemplo de constancia, trabajo y superación. Por su amor, consejos y porque siempre creyeron en mí.

A mis hermanos Silvia del Carmen, Norma del Carmen y Godofredo, por acompañarme en cada uno de mis pasos y esperar lo mejor de mí.

Los llevo siempre en mi corazón y en mi mente.

A mi esposa Lourdes Goretti y mi Hijo Percy Junior por su comprensión y amor incondicional.

A mis sobrinos: Christian César, Daniela del Carmen, porque en sus sonrisas y miradas inocentes me recuerdan que la vida está llena de esperanzas.

El autor

AGRADECIMIENTO

Al Director del Hospital II-1 Moyobamba, por su colaboración desinteresada en la ejecución del presente trabajo de investigación.

A la Dra. Carmen Graciela Pérez Vargas, mi asesora, una maestra de la investigación, quien ha compartido su sapiencia y experiencia, cuya generosidad puso a mi disposición sus conocimientos en esta rama de la investigación.

Al Dr. Daniel Chunga Chunga. Ejemplo de colega y amigo. Gracias por haberme permitido formar parte de su amplia experiencia científica.

EL AUTOR

PRESENTACIÓN

El inicio del manejo científico de la sangre en el Perú se remonta a diciembre de 1943, cuando la Cruz Roja Peruana funda el primer Banco de Sangre en el Hospital Dos de Mayo; posteriormente y con el transcurrir de los años, éstos incrementaron su número, localizándose en los diferentes establecimientos de salud públicos y privados del territorio nacional, hoy todos integrados en el PRONAHEBAS: En la actualidad existen a nivel nacional 230 Bancos de Sangre pertenecientes a distintos subsectores: MINSA (47.2%), ESSALUD (25.2%), Fuerzas Armadas (1.8%), Policía Nacional (1.8%) y sector Privado (28.9%).

El abastecimiento de los servicios transfusionales con sangre proveniente de donantes voluntarios es la meta ideal de todo Banco de Sangre, pues ésta presenta un menor riesgo de transmitir enfermedades a los potenciales receptores; a pesar de ello, una encuesta reciente de la OMS mostró que de 178 países a nivel mundial, sólo 39 disponían de un sistema de donación sanguínea sustentada en un 1000/0 por donantes voluntarios no remunerados, mientras que el 890/0 de los países con Índice de Desarrollo Humano (IDH) bajo y medio, dependen aún de donaciones por reposición familiar (un pariente del enfermo debe reemplazar las unidades de sangre que se le hayan administrado) y de donaciones remuneradas. En el Perú, el porcentaje de sangre almacenada en los Centros de Hemoterapia y Bancos de Sangre del nivel nacional, provenientes de donantes voluntarios ascendió solo al 3.9% en el 2004, cifra muy baja si nos comparamos con otros países de la Región, y sobre todo con los parámetros internacionales, quienes sugieren mantener estas cifras en niveles iguales o mayores al 50%.

Esta falta de sangre, por lo general afecta a las poblaciones más vulnerables: niños, mujeres embarazadas y en periodo perinatal. A nivel mundial, la escasez de sangre afecta especialmente a grupos humanos específicos, para quienes la transfusión sanguínea suele ser un componente esencial de su

tratamiento clínico: mujeres que padecen complicaciones en el embarazo, niños que sufren de anemia grave potencialmente mortal y víctimas de traumatismos, sobretodo, de accidentes de tránsito y personas con quemaduras.

Se estima que en el mundo mueren anualmente 585,000 mujeres por complicaciones surgidas durante el embarazo, parto y puerperio; de éstos fallecimientos, el 25% son atribuidos a hemorragia obstétrica. En el Perú fallecen, en este mismo periodo de tiempo y por estas mismas causas, aproximadamente 600 mujeres, siendo el evento hemorrágico el causante del 480/0 del total de decesos. Es decir, sólo el número de muertes maternas debido a hemorragias representa aproximadamente la mitad del total de muertes maternas registradas en el país, siendo la principal determinante de esta situación la falta de acceso oportuno a sangre.

Si todas aquellas personas cuyos tratamientos requieren de transfusiones sanguíneas tuvieran acceso a ésta, las tasas de morbimortalidad materna por esta causa se reducirían. Pero, este acceso sólo puede lograrse con un aumento significativo del número de personas dispuestas a donar sangre regularmente y en forma voluntaria; promover la donación voluntaria de sangre se convierte entonces en una necesidad impostergable, que no sólo pasa por organizar campañas de recolección sostenidas y a largo plazo, sino que también implica involucrar los componentes de información, educación y comunicación en forma masiva.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) establece como uno de los parámetros para la evaluación de la eficiencia del sistema médico de un determinado país, la obtención de una unidad de sangre por cada 20 habitantes; para cumplir con esta proporción, aproximadamente el 2% de la población de un determinado territorio debe donar sangre para satisfacer sus necesidades internas; en el año 2004, en el Perú, sólo el 0.6 % de la población donó sangre.

La solución de toda esta problemática en el acceso y equidad en la distribución y manejo de la sangre y hemocomponentes no pasa solamente por

mejorar la situación de la captación del donante voluntario, sino de buscar estrategias para mantener este tipo de donantes que son los que más seguridad nos dan de poder así obtener una sangre segura y oportuna, por lo tanto de esta manera se alcanzara un stock de unidades de sangre que permitan atender la demanda ante cualquier situación.

ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PRESENTACIÓN	iv
INDICE	vi
RESUMEN	ix
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN	xv
CAPÍTULO I	
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1. Planteamiento del problema	18
1.2. Formulación de problema	23
1.3. Justificación	23
1.4. Limitaciones	24
1.5. Antecedentes	25
1.6. Objetivos	31
1.6.1. Objetivo general	31
1.6.2. Objetivos específicos	31
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO	
2.0. MARCO TEÓRICO	33
2.1. Marco teórico relacionado con las variables	33
2.1.1. ¿Qué es la gestión estratégica?	33

2.1.2. Planificación estratégica	34
2.1.3. La Administración o Gestión de Bienes y Servicios	35
2.1.4. La Gerencia Tradicional	36
2.1.5. La Gerencia Estratégica	37
2.1.6. Planes y Programas	42
2.1.7. Modalidad Representativa: El Poder Concentrado	43
2.1.8. Pasos para elaboración de Propuesta	47
2.1.9. Banco de Sangre	50
2.1.10. Función del Banco de Sangre	51
2.1.11. Donante Voluntario	51
2.1.13. Donante de reposición (familiar o amigo)	51
2.1.14. Derechos y obligaciones del donante de sangre	52
2.1.15. ¿Cuáles son los requisitos para donar sangre?	53
2.1.16. ¿Quiénes no deben donar sangre?	54
2.1.17. Factores que influyen en la donación de sangre (Ambiente Dominante)	55
2.1.18. Promoción de la donación de sangre	56
2.1.19. Promoción voluntaria y habitual de sangre	57
2.1.20. ¿Qué es la sangre?	57
2.1.21. ¿Qué son los grupos sanguíneos?	58
2.1.22. Características del mercado de sangre humana en el Perú	59
2.2. MARCO CONCEPTUAL	60
CAPÍTULO III	
MARCO METODOLÓGICO	
3.1. Hipótesis	63
3.2. Variables	63
3.3. Metodología	65
3.4. Población y Muestra	66
3.5. Métodos de investigación	68
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	68
3.7. Métodos de análisis de datos	70

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Descripción	72
4.2. Discusión de resultados	87
CONCLUSIONES	93
RECOMENDACIONES	95
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	96
ANEXOS	99

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág
Tabla N° 01 Distribución de la población participante	67
Tabla N° 02 Muestra del donante voluntario de sangre	67
Tabla N° 03: Distribución de la edad de la Muestra.	72
Tabla N° 04: ¿El personal del Banco de Sangre fue atento y cortés?	73
Tabla N°05: En personal del Banco de Sangre brinda información clara y entendible	75
Tabla N° 06: ¿El personal del Banco de Sangre se encontró limpio y ordenado?	77
Tabla N° 07: Percibe Ud. que la cantidad de atención brindada por el personal del Banco de Sangre, fue	79
Tabla N° 08: ¿Consideras que el tiempo que tardó la donación de sangre, fue?	80
Tabla N° 09: ¿Las instalaciones de donación de sangre son aceptables, confiables, limpios y atractivos?	81
Tabla N° 10: ¿Tu impresión global de la donación de sangre, es?	82
Tabla N° 11: ¿El refrigerio por donación le pareció?	83
Tabla N° 12: ¿La difusión para la sensibilización sobre la importancia de la donación de sangre, fue?	84
Tabla N° 13: ¿Usted continuaría siendo un docente de sangre como parte de un programa de capacitación?	85
Tabla N° 14: Resultados estadísticos de la calidad del servicio del Hospital II-1 de Moyobamba	86

RESUMEN

Se realizó el presente trabajo de investigación, con el objeto de determinar la Influencia de la propuesta de Gestión Estratégica en la mejora de la calidad en el abastecimiento del Servicio de Banco de Sangre en el Hospital II-1 de Moyobamba.

Se muestrearon a 186 donantes de ambos sexos, de los cuales 136 fueron donantes voluntarios y 50 donantes de reposición, cuyas edades fluctúan ente 18 a 43 años de edad. Se utilizó la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario estructurado, el cual estuvo conformado por 10 ítems, medidos en tres categorías: bueno (15 – 20), regular (11 – 14) y deficiente (0 – 10); que permitieron identificar la calidad de servicio que brinda el banco de sangre de mencionada institución.

Los resultados estadísticos determinaron una media aritmética en las áreas de recepción (15,48), entrevista (15,33), toma de muestra (16,31), extracción (16,25), y recomendaciones pos donación (15,84) las cuales se categorizan como buena; con índices de dispersión más o menos homogéneos y de un comportamiento de los datos homogéneo en cada una de las área antes mencionadas; con alto índice de correlación positiva (0,90) en ellas y una prueba de "F" (0,1488) que valida la hipótesis planteada.

Se concluye, que en base a los resultados obtenidos, se logró diseñar una propuesta de gestión coherente con los lineamientos sugeridos por Castillo, (2012), para mejorar el abastecimiento del Servicio de Banco de Sangre del Hospital II-1 de Moyobamba – Región San Martín.

Palabras Clave: Gestión estratégica, abastecimiento, banco de sangre, donante.

ABSTRACT

This research, in order to determine the influence of the proposed Strategic Management in improving quality in providing service Blood Bank Hospital II-1 was performed Moyobamba.

They were sampled at 186 donors of both sexes, of which 136 were voluntary donors and 50 replacement donors, whose ages range being 18-43 years old. The survey technique was used and as an instrument structured questionnaire, which consisted of 10 items, measured in three categories: good (15-20), regular (11-14) and poor (0-10); which they identified the quality of service provided by the blood bank that institution.

The statistical results showed an arithmetic mean in reception areas (15,48), interview (15.33), sampling (16.31), sampling (16.31), extraction (16.25) recommendations and post donation (15,84) which are categorized as good; with rates of more or less homogeneous dispersion and a homogeneous behavior of data in each of the aforementioned area; high rate of positive correlation (0.90) in them and evidence of "F" (0.1488) which validates the hypothesis.

We conclude that based on the results obtained, it was possible to design a proposal for consistent management with the guidelines suggested by Castillo (2012), to improve the supply of service Blood Bank Hospital II-1 Moyobamba - Region San Martin.

Keywords: Strategic management, supply blood bank donor.