



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS  
SERVICIOS DE LA SALUD**

Propuesta de un sistema de gestión de donantes de sangre fidelizados para un  
instituto de salud pública, 2020

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Br. Pilar Rocío Díaz Coronado (ORCID: 0000-0002-2178-2131)

**ASESORA:**

Dra. Juana Yris Díaz Mujica (ORCID: 0000-0001-8268-4626)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en  
Salud

**Lima - Perú**

**2020**

**Dedicatoria:**

Este trabajo está dedicado a cada uno de los Miembros de mi Familia que me apoyan en este esfuerzo común como grupo, para poder culminar con éxito cada uno de nuestros pequeños grandes logros que al final de este camino de aprendizaje, se transformará en el invaluable poder de conocimiento.

**Agradecimiento:**

En primer lugar, quisiera agradecer a Dios y a la Virgen por bendecirme para llegar hasta esta etapa de mi vida profesional.

En segundo lugar, agradecer a mis padres por sus enseñanzas y ser el motor de mis deseos de superación, a mis profesores por sus aportes en mi formación y a las personas que de manera directa o indirecta me apoyaron a lo largo de mi carrera.

## **PÁGINA DEL JURADO**

## Declaratoria de Autenticidad

Yo, **Pilar Rocío Díaz Coronado**, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado: **“Propuesta de un sistema de gestión de donantes de sangre fidelizados para un instituto de salud pública, 2020”**, en 66 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

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

Lima, 08 de agosto de 2020



---

Br. Pilar Rocío Díaz Coronado

DNI: 07395234

## Índice

	<b>Página</b>
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
<b>I. Introducción</b>	1
<b>II. Método</b>	15
2.1 Tipo y diseño de investigación	15
2.1.1 Tipo de investigación	15
2.1.2 Diseño de investigación	16
2.2 Operacionalización de variable	17
2.3 Población, muestra y muestreo	18
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	19
2.5 Procedimiento	21
2.6 Método de análisis de datos	21
2.7 Aspectos éticos	21
<b>III. Resultados</b>	23
<b>IV. Discusión</b>	26
<b>V. Conclusiones</b>	29
<b>VI. Recomendaciones</b>	30
<b>Referencias</b>	31

## **Anexos**

Anexo 1: Matriz de consistencia	38
Anexo 2: Instrumento de recolección de datos	40
Anexo 3: Propuesta	43
Anexo 4: Validez de instrumento	47
Anexo 5: Niveles de confiabilidad, prueba piloto del instrumento	49
Anexo 6: Base de datos	50
Anexo 7: Carta de presentación	52

## **Índice de tablas**

Tabla 1: Operacionalización del sistema de gestión de donantes de sangre fidelizados	18
Tabla 2: Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento	20
Tabla 3: Distribución de frecuencia de la variable sistema de gestión de donantes de sangre fidelizados	23
Tabla 4: Distribución de frecuencia de las dimensiones	24

## **Índice de figuras**

Figura 1: Esquema del Diseño de Investigación	16
Figura 2: Sistema de gestión de donantes de sangre fidelizados	23
Figura 3: Distribución de frecuencia de las dimensiones	24

## **Resumen**

El presente estudio titulado Propuesta de un sistema de gestión de donantes de sangre fidelizados para un instituto de salud pública, 2020, precisa cómo es el actual sistema; siendo el objetivo general la efectividad en la implementación de un sistema de gestión de donantes de sangre fidelizados a través de los siguientes procesos: planificación, organización, dirección y control, principios de la administración que formaron parte de las dimensiones.

La metodología de la investigación es de enfoque cuantitativo, de naturaleza básica, nivel descriptivo, diseño no experimental y de corte transversal. Se aplicó la técnica de la encuesta recogiendo información en un cuestionario elaborado con 21 preguntas referentes a la variable sistema de gestión con sus respectivas dimensiones, con alternativas de respuestas en la escala tipo Likert. Para la validación del instrumento, la validez del contenido fue sometida al juicio de tres expertos que concluyen que en su opinión es suficiente y aplicable, a su vez para el análisis de confiabilidad se usó el Alfa de Cron Bach cuyo coeficiente fue 0,912.

La población en estudio estuvo conformada por 70 profesionales de la salud que laboran en un banco de sangre para un instituto de salud pública, la muestra intencionada fue el total de la población con un muestreo no aleatorio.

Los resultados se presentan en tablas y figuras, siendo el dato predominante que el 70,0% que representan 49 de los encuestados ubican el sistema de gestión en un nivel bajo con características globales, complejas; a su vez ninguna de las dimensiones cuenta con porcentajes altos que su aplicación actual lo definan como un modelo de gestión eficiente.

A partir de éste hallazgo se plantea un modelo de gestión con la finalidad de alcanzar buenos indicadores en las metas propuestas en las campañas de donación de sangre y finalmente conseguir la fidelización del donante.

***Palabras claves:*** sistema de gestión, fidelización, donación voluntaria de sangre.

## **Abstract**

This study entitled Proposal for a loyalty blood donor management system for a public health institute, 2020, specifies what the current system is like; The general objective being the effectiveness in the implementation of a loyalty blood donor management system through the following planning, organization, management and control processes, principles of administration that were part of the dimensions.

The research methodology is quantitative in approach, basic in nature, descriptive level, non-experimental design and cross-sectional. The survey technique was applied, collecting information in a questionnaire prepared with 21 questions referring to the variable management system with its respective dimensions, with alternative responses to the Likert-type scale. For the validation of the instrument, the validity of the content was submitted to the judgment of three experts who conclude that in their opinion, it is sufficient and applicable, in turn, for the reliability analysis, the Cron Bach Alpha was used whose coefficient was 0,912.

The study population was made up of 70 health professionals who work in a blood bank for a public health institute, the intended sample was the total population with a non-random sampling.

The results are presented in tables and figures, the predominant data being that the 70.0% that 49 of the respondents represent place the management system, at a low level with global, complex characteristics; in turn, none of the dimensions have high percentages that its current application is defined as an efficient management model.

Based on this finding, a management model is proposed in order to achieve good indicators in the goals proposed in the blood donation campaigns and finally achieve donor loyalty.

**Keywords:** *management system, recurrent, voluntary blood donation.*

## **I. Introducción**

El abastecimiento de sangre segura en un país depende de los donantes voluntarios, siendo el ser humano la única fuente de obtención de sangre, ya que aún no existe adelanto científico capaz de reemplazarla, los requerimientos en cada país varían de acuerdo a las condiciones de salud de la población y desarrollo en atención médica.

En una institución de salud pública, llegan con mucha frecuencia pacientes que requieren soporte de transfusiones sanguíneas para continuar con sus tratamientos de quimioterapia o llegan con cuadros severos de anemia y otras neoplasias hematológicas, generalmente llegan a consumir entre 4 a 6 hemocomponentes que equivalen a 4-6 donantes de sangre, de allí la necesidad de establecer un sistema de gestión de donantes de sangre fidelizados, altruistas para que el paciente no abandone su tratamiento por falta de este recurso tan valioso, ligado estrechamente a la continuidad y mejora de su calidad de vida.

Los lineamientos peruanos para promover la donación voluntaria de sangre los encontramos en un Plan Nacional bajo un documento técnico que tiene como objetivo promover en la población peruana la cultura de la donación de sangre en forma altruista no lucrativa, proveniente principalmente de donantes fidelizados, pero se necesita una política más sólida, involucrar a las autoridades de las instituciones públicas, privadas, la comunidad local y toda la sociedad civil para que se definan los criterios, estrategias y actividades para la fidelización del donante voluntario de sangre, no sólo es manejar registros de donantes a los que se les llama para cubrir alguna emergencia.

Es imperante un sistema de gestión que englobe toda esta normatividad y establecer sus mecanismos de coordinación, estrategias e intervenciones que incluyan el desarrollo de las actividades para la fidelización del donante voluntario.

La importancia de una adecuada gestión de donantes se debe a la necesidad médica de ella, por ello la OMS (2019), ha planteado como meta para este año, que el suministro de sangre en todos los establecimientos de salud a nivel mundial, alcancen el 100% de donantes de sangre voluntarios y/o repetitivos. La OPS (2012), detalla que en Latinoamérica y en Centroamérica durante el 2013 - 2015 las extracciones sanguíneas en forma voluntaria subieron un 5.6% sin

embargo no se llega ni al 50% de lo que sugiere la OMS para garantizar el suficiente y seguro stock de hemocomponentes para la terapia transfusional.

Almeyda (2020) refiere que la población peruana está cerca de 32 131 400 habitantes, según las estadísticas del 2019 el 1,06% de peruanos donó sangre voluntariamente. Se proyecta que para el 2021, éste porcentaje se incremente al 2%, con el compromiso de hacerlo en forma fidelizada.

Desde 2018, se aprobó El Documento Técnico: Plan Nacional para la Promoción de la Donación Voluntaria de Sangre en el Perú, 2018-2021, que forma parte integrante de la Resolución Ministerial N° 672-2018 MINSa, establece las normas y procedimiento para el aprovisionamiento de sangre segura y oportuna, de interés nacional y local. Siendo tan bajo el índice de donantes de sangre fidelizados es necesario trabajar con el personal de salud vinculado al área, que evite considerar la donación por reposición como la forma natural de mejorar el stock de sangre; conocer el valor en términos de seguridad y oportunidad que conlleva la donación voluntaria habitual, logrando la fidelización del donante.

En cuanto a los estudios previos a nivel internacional: tenemos a Puyol (2019) “Ética, solidaridad y donación de sangre” señala que la política de considerar todas las donaciones de sangre como altruistas, fidelizadas, tiene mérito moral, sin embargo en el día a día no se logra la autosuficiencia en el stock, el objetivo personal de contribuir solidariamente es muy bajo y las necesidades de salud de la población son enormes.

Asimismo Lalmohan, Giridhar, Partha, Soumya (2019) en su artículo “An integrated blood donation campaign management system” nos refieren que actualmente en la India la organización de la donación de sangre es mucho menor que la requerida, a menudo no está organizada de forma sistemática, existe la necesidad de un sistema de gestión organizado, centralizado para el suministro continuo de sangre. Ellos proponen un sistema integrado de gestión con una aplicación basada en la web para administrar dinámicamente las colectas sanguíneas y el manejo de un sistema inteligente, automatizado con un modelo esquematizado en una base de datos.

De igual modo Mohammed and Essel (2018) “Motivational factors for blood donation, potential barriers, and knowledge about blood donation in first-time and repeat blood donors”

manifiestan que la educación pública, la actitud amistosa del personal y la comunicación frecuente tienen el potencial de motivar a los donantes y eliminar las barreras para que la donación de sangre sea fidelizada; asimismo Cerdas (2017) “Estrategias para fidelización de donantes” sugiere que la institución debe tener una teoría de la conducta planificada, conversión del donante de primera vez ha repetido evitando los obstáculos que hacen que no regrese, contar con un equipo organizado, motivado, capacitado con visión de futuro y la comunicación de eventos para oportunidad de mejora con sus respectivas auditorías internas.

De igual modo Robles, Becerra y Licon (2017) “Modelo de gestión de calidad en salud aplicado al banco de sangre” plantea que la función directiva de un sistema de gestión es a través de los siguientes procesos: planeación, organización, coordinación, evaluación y control, implementar un sistema de gestión en cualquier organización requiere inversión de tiempo y esfuerzo, tarea compleja y demandante, que requiere lograr el empoderamiento del personal, desarrollar el liderazgo y actividades de supervisión.

El Ministerio de Salud de Argentina (2016) en el Servicio de Salud del Sistema Transfusional en sus lineamientos menciona que el donante de sangre debe recibir una buena atención integral, también se debe contemplar el cumplimiento de cada uno de los procedimientos inter relacionados en el acto de la donación de sangre; de la misma manera en el Boletín Virtual del Ministerio de Salud de Argentina (2016) en su artículo “Políticas en Sangre Segura” nos dice que contar con donantes fidelizados, es la persona que dona periódicamente y es convocado cuando se le necesite, durante el proceso mantener o gestionar una “relación” amical, brindar un buen trato desde el primer momento.

Del mismo modo López de Valerio (2016) en su “Propuesta de un sistema de gestión acerca de la promoción de donadores sanguíneos del Hospital Universitario de Caracas”, la información de este estudio fue la base para implementar un sistema de gestión encaminado a promover la captación y lealtad del donante de sangre voluntario, fidelizado. Se realizaron cambios favorables en los hábitos, actitudes y conocimientos relacionados con la salud individual, colectiva tanto del personal asistencial como del usuario.

De la misma forma Alfieri, Elena y Saturni (2016) en su publicación “Economic crisis and blood donation: How are donors’ motivations changing?” proponen un estudio para examinar si

las motivaciones para donar sangre han cambiado antes y durante el periodo de crisis económica, concluyen que muchas veces la inestabilidad laboral a menudo no permite que las personas se comprometan con el trabajo voluntario, altruista.

Entre los estudios a nivel nacional: mencionamos a Arias, Moscoso, Matzumura, Gutiérrez, Pesantes (2018) “Experiencias y percepciones de los donantes de sangre sobre la donación en un hospital público de Perú” concluyeron que los entrevistados desconocían la posibilidad de donar voluntariamente, la institución no tenía un registro de donantes repetidores que proactiva la intención en regresar para una futura donación.

Por otro lado Inga y Vergaray (2018) en su investigación titulada “Fidelización de donantes voluntarios de sangre en el Hospital Cayetano Heredia, experiencia en un universidad privada periodo 2012-2016” recomiendan que se debe establecer un Plan de Donación de Sangre que incluya un programa de estrategias y medidas de mejora continua antes, durante y después de una campaña de captación de donantes voluntarios de sangre y consolidar su consentimiento como donante fidelizado en nuestro país.

Asimismo Zavaleta (2018) “Gestión de donación y sus derivados en el INEN, Lima 2018” concluye que el INEN requiere contar con un sistema gerencial cuyo objetivo es lograr cantidad y calidad en la producción de sus hemocomponentes, la importancia de poder localizar donadores dispuestos a tiempo es muy importante para la recuperación de la salud del paciente, contar con recursos suficientes priorizando la atención al usuario, calidad y buen trato por parte del empleado de la institución en la cual el usuario está prestando algún servicio o bien humanitario, continuar con sus tratamientos oncológicos, por consiguiente disminuir la tasa de mortalidad por dicha enfermedad. Recordemos que los indicadores con respecto a este mal están en aumento en nuestro país.

Además Pérez, Tirado, Romero, Salazar, Rojas, Chévez, Llanos, Pinto (2017) en su trabajo “Percepciones sobre la calidad de atención y expectativas de los donantes en un Banco de Sangre en Lima-Perú”, demuestran que la empatía del personal que atiende en el área de extracción de sangre es fundamental para crear una experiencia amable e incrementar el voluntariado y deseo de regresar a donar además que implementar un sistema de fidelización minimizará el porcentaje

de pérdida, se reafirma el interés por la misión y valores de ser donante, se convierten en promotores de un sistema organizacional para captar socios y dadores frecuentes.

De la misma manera Robles y Díaz (2017) en su artículo “Aplicando la gestión por procesos en el sector salud del Perú” pretenden contribuir al entendimiento y la aplicar la gestión por procesos, con la finalidad de hacer eficientes a las organizaciones, logrando identificar aquellos procesos que están relacionados a los usuarios, y los insumos que de ellos se esperan; la implementación de una gestión administrativa integra las actividades, procesos y sistemas de las organizaciones.

Del mismo modo Mallma (2017) en su tesis “Donación voluntaria de sangre a futuro en el banco de sangre Hospital Nacional Hipólito Unanue 2016” el objetivo fue demostrar la influencia de la charla motivacional asociada con la intención voluntaria de donar sangre a futuro, entre sus conclusiones se evidenció la necesidad de planes de trabajo que respalden las estrategias para implementar políticas y garantizar la donación altruista a largo plazo.

Sobre la teoría de un sistema de gestión, según Londoño (2017) es el conjunto de elementos generales y específicos que se interconectan entre sí para proporcionar un resultado pre establecido, determinar políticas, objetivos y procesos en el funcionamiento de una organización. Facilita a las organizaciones a una mejora continua en la calidad de sus productos y/o servicios que ofrece. Debe incluir la totalidad de la organización con sus funciones y secciones específicas identificadas por la organización; de la misma manera Marco, Loguzzo y Fedi (2016) refieren que un sistema es un conjunto de partes o elementos interrelacionados que interactúan entre sí de acuerdo a determinadas estructuras y gestión es asumir llevando a cabo las responsabilidades sobre un proceso o sobre un cúmulo de actividades o acciones; asimismo Mejía (2015) define un sistema de gestión como un conjunto de principios relacionados en forma ordenada, nos permite establecer una política, unos objetivos y alcanzar dichas metas, es una forma creciente de garantizar la satisfacción del usuario, implementar un proceso de mejora continua a través del planear, hacer, actuar y verificar.

Maldonado (2011) señala que los modelos de gestión han ido evolucionando a lo largo de la historia, se han suscitado nuevas teorías y metodologías administrativas implementadas en los diferentes campos que lo requieren en la gestión por procesos como modelo administrativo, que busca mejorar la administración de las actividades con los recursos de la organización, permite

optimizar estándares de calidad, modelo fundamental en el mejoramiento continuo que se establece en una organización, con el objetivo de evaluar, monitorear y mejorar sistemáticamente sus procesos.

En el estudio de la administración de organizaciones, Chiavenato (2006) señala los elementos de la administración según Gullick: Planeación: señalar las generalidades y finalizar con las metas impuestas; Organización: referenciar la estructura organizacional, dividir en departamentos y designar funciones; Asesoría: entrenamiento del personal acorde con su función; Dirección: liderazgo para que todo funcione significativamente; Coordinación: propósitos entre los colaboradores y las aspiraciones de una sociedad; Información: documentación administrativa, historial y archivos; Presupuestación: estimación, costos, valor. Estos elementos son la base para los principios de la administración: planeación o planificación según Robbins y Coulter (2014) es el primer principio en un proceso administrativo que conceptualiza los objetivos de una entidad, determinación de las estrategias, elaboración de los planes, programar y socializar las acciones laborales con fines de alcanzar los objetivos y metas propuestas.

Asimismo para Gallardo (2011) la organización busca identificar, clasificar y asignar funciones, recursos y responsabilidades al personal, agrupar en departamentos, jerarquizar así como la creación de una estructura organizacional; del mismo modo Luna (2012) define la dirección también como liderazgo, es la esencia de la administración, aquí se fijan los movimientos para que todo funcione significativamente determinando las necesidades y aspiraciones de una sociedad.

Así también Remington y Gallardo (2011) refieren que la coordinación y control es el proceso que evalúa el desempeño, seguimiento, mantiene información actual de las brechas y lineamientos planificados, corregir los rumbos en las acciones con una retroalimentación apropiada. Sin embargo Armas y Artiles (2009) refiere que una herramienta que nos permite conocer el estado actual de una organización es el diagnóstico empresarial, dado que tiene como objetivo evaluar, controlar y mejorar todas aquellas actividades relacionadas con el negocio. Este diagnóstico define la toma de decisiones ante futuras acciones estratégicas, siendo la manera más adecuada para implementar dichas estrategias encaminadas a una planificación sostenible, incorporar procesos que contribuyan de manera positiva y constante.

Bas, et al (2016) en su perspectiva de investigación nos indica que la aplicación de métodos de optimización a la gestión y logística en la atención médica es un área de investigación en desarrollo con numerosos estudios, que van desde la gestión de recursos en hospitales hasta la prestación del servicio en sí. Sin embargo, los enfoques de optimización también pueden mejorar otros servicios en el sistema de salud que todavía se han abordado de manera marginal; uno de ellos es el sistema de donación sanguínea, cuyo lineamiento es proporcionar un stock adecuado de hemocomponentes para la medicina transfusional en los centros de hemoterapia y hospitales, siendo la necesidad de sangre de aproximadamente 10 000 000 unidades por año en Estados Unidos, mientras que en Italia es de 2,1 y en Turquía de 2.

Mucha gente todavía muere en algunos países debido al suministro inadecuado de productos sanguíneos, el propósito del sistema de gestión del banco de sangre para Sharma, Everest y Pandey (2016) es simplificar y automatizar el proceso de buscar sangre en casos de emergencia y mantener los registros actualizados de donantes voluntarios, receptores, programas de donación de sangre y reservas en la documentación del banco.

En cuanto a la teoría de las dimensiones, Gallardo (2011) refiere que la planificación define los objetivos en una entidad, prepara una estrategia general para lograr las metas, diseño y jerarquización completa de programas, coordinación de acciones, definir el qué hay qué hacer para alcanzar los fines. Para Hernández (2012) la planificación en un sistema de gestión debe desarrollar procesos específicos, flexibles, dinámicos que contribuya significativamente al desempeño de la estructura organizativa.

Koontz (1980) La organización es disponer, coordinar, liderar todo lo disponible en recursos humanos, materiales y financieros, supone el establecimiento de una definida estructura intencional que garantiza la asignación de actividades a realizar para lograr las metas.

La dirección se encarga de la supervisión para llegar a las metas de la organización, aquí es importante señalar que se describen la ejecución de los programas acorde con el esquema organizacional, encaminan los esfuerzos de los subordinados. Koontz asegura que un buen clima organizacional estimula al personal para obtener buenos resultados, que va más allá de ordenar qué hacer, está ligado al compromiso y entusiasmo para conseguir los propósitos marcados.

Finalmente la dimensión control donde Mockler (1972) señala que su función es monitorear el buen desempeño global de una entidad, establecer estándares, comprobar los errores, tomar las medidas correctivas, diseñar sistemas de retroalimentación para asegurar que todos los recursos se están usando de manera eficaz y eficientemente.

Sobre la teoría de fidelización tenemos que según European Donor Managementt in Europe (2011) determina que está estrechamente vinculada con la satisfacción del usuario, una actitud satisfactoria aumenta el número de donantes registrados, una fidelización infructuosa genera donantes retirados definitivamente, su optimización es trascendental para un stock estable, oportuno, en la cantidad requerida.

Con relación al Training manual, promotion of voluntary, altruistic and habitual blood donation. Argentina (2011) fidelizar es un desafío y las redes sociales son el mejor aliado indiscutible de este momento. Se han convertido en una innovadora herramienta pedagógica que brinda información necesaria sobre el proceso de donación de sangre. Es una ventana privilegiada donde se expone todas las actividades que realiza un banco de sangre, información técnica supervisada por profesionales idóneos y el desempeño organizado del recurso humano se convierte en un mensaje multiplicador, fundamental, para que el donante regrese a donar.

Acerca de un banco de sangre de un instituto de salud pública podemos decir que el Ministerio de Salud (1995) en la Ley N° 26454, el Estado Peruano instaura el Programa Nacional de Hemoterapia y Bancos de Sangre – Pronahebas, siendo sus objetivos supervisar e inspeccionar que se cumpla con todos los procesos que involucran la obtención de sangre y su separación en hemocomponentes con el propósito final de contar con un stock estratégico de productos sanguíneos en todas las instituciones dedicadas a la medicina transfusional, dichas unidades se proveen con el sello de calidad del Pronahebas quienes señalan que dentro de sus principales funciones esta fomentar la donación reiterada, fidelizada, además de crear una cultura de donadores en las nuevas generaciones a edad temprana, capacitación permanente y actualizada al sector responsable en el desempeño laboral en estas entidades médicas a nivel nacional.

Según el D.L. 1571/93, Capítulo 1 artículo 3 INVIMA (2014) plantea que el banco de sangre es toda entidad con licencia sanitaria para poder desarrollar sus funciones, siendo todas las

actividades relacionadas con la obtención, procesamiento, almacenamiento de sangre humana destinada a la transfusión de hemocomponentes, realizar procedimientos de aféresis, además procedimientos preventivos, terapéuticos y de investigación. El Sistema Nacional de Sangre de Colombia desde el 2002 socializó un programa de sensibilización y capacitación al personal de los bancos de sangre con la finalidad de cambiar el modelo de reposición a un modelo de servicio al donador el cual le permita hacerlo en forma solidaria, recurrente; para alcanzar éste objetivo diseñó estrategias documentadas y organizadas dirigida a la comunidad como también a la sociedad civil para el desarrollo de una cultura solidaria, fortaleciendo el acceso y abastecimiento de sangre y una mayor seguridad transfusional.

Desde 1975 The World Health Assembly, el Consejo Ejecutivo de la Organización Mundial de la Salud y la Organización Panamericana de la Salud han adoptado varias resoluciones en las que instaron a los Estados Miembros a promover establecimientos de servicios de sangre coordinados basados en la colecta altruista sin compensación económica y en la garantía de la calidad, así como sancionar leyes y formular políticas nacionales que faciliten la organización y el funcionamiento eficaz de los mismos, para lo cual de acuerdo al plan de acción subregional para Centroamérica, el suministro de sangre es compartida con un importante número de servicios del sector privado, a excepción de Nicaragua que es exclusivo del sector social. Norman fortalecer dos aspectos: visibilizar la seguridad sanguínea y la necesidad apremiante de consignar desde la sociedad civil individuos que promuevan la donación voluntaria a repetición, para ello se consigna la Ley Modelo donde se señala que el personal de salud a nivel hospitalario debe eliminar la solicitud de donantes por reposición y destacar la promoción voluntaria, altruista, no remunerada y de fidelización.

Según la European Blood Alliance, EBA (2008) la legislación europea relacionada con la sangre Directiva 2002/98/CE, por la que establece lineamientos de estándares confiables para la separación, validación, procesamiento, provisión y disposición de sus hemocomponentes, la colecta sanguínea prioritariamente es altruista y anónima, salvo en algunas zonas de la UE existe la donación transfronteriza de sangre, que en la práctica consiste en la donación de sangre y sus componentes fuera del país de residencia, o de otro Estado asociado de la comunidad europea así como también que existen naciones que ofrecen bonificaciones a los donadores.

Sobre los tipos en donantes de sangre, según PRONAHEBAS (2014) el donante de sangre es aquel que está dispuesto a dar su sangre o alguno de sus derivados para que sea empleada en pacientes que lo requieran. Por medio de sus principios universales dirigidos al aseguramiento de hemocomponentes con calidad, se prioriza avalar un sistema de donadores recurrentes, con voluntad propia, fidelizados, sin fines de lucro.

Para Linares (1986) la clasificación de donantes de sangre según el tipo de donación es la siguiente: Donante de reposición: es aquel que dona de acuerdo al requerimiento de la institución donde se atiende, con el fin de proveer la necesidad o reponer sí utilizó algún hemocomponentes. Incluye dos tipos de devolución: la primera es devolver todo lo que debe de acuerdo a lo que consumió y la segunda es la donación dirigida, cuyo donador señala que su donación se direcciona a un receptor previamente escogido; así mismo Delgado (2015) señala que la donación por reposición permite cumplir con las demandas de sangre cuando no se dispone de voluntarios no remunerados, pero sí con estrategias de fidelización podrían convertirse en el futuro en donantes voluntarios, fidelizados.

Donante voluntario altruista no remunerado: es aquella persona que dona algún hemocomponentes libre y voluntariamente, con el deseo de ayudar solidariamente, sin recibir a cambio algún pago, ni en efectivo o alguna forma que sea considerada como reemplazo de dinero, como son donantes no obligados suelen cumplir con los criterios y normas establecidas y siempre responden ante la solicitud de una emergencia.

Donante autólogo: cuando previa evaluación y autorización médica, dona antes de su cirugía y sus unidades de sangre son conservadas para un requerimiento posterior transfusional personal. Buena opción para pacientes que presentan reacciones adversas a componentes homólogos o que tienen grupo sanguíneo raro, o con múltiples aloanticuerpos, o también por creencias religiosas que no aceptan productos sanguíneos de otras personas; por cierto este tipo de donación favorece al servicio de medicina transfusional porque incrementa el stock y la disponibilidad de productos aún cuando los recursos son limitados.

Donante de aféresis: a quien se le extrae algún componente sanguíneo por medio de un procedimiento automatizado, re infundiéndole el resto de los elementos celulares no separados. En nuestro país este tipo de procedimiento es más usado para obtener plaquetas de un donante

único, consiguiendo con este sistema la obtención de un concentrado con mayor recuento de plaquetas, con una gran disminución de exposición antigénica. A raíz de que la OMS (2020) declara oficialmente la pandemia de COVID-19, es una oportunidad para señalar que los bancos de sangre a nivel mundial están en evaluación para usar este tipo de donación para la extracción de plasma de pacientes que habiendo superado la enfermedad del COVID-19, puedan ser candidatos a donantes de plasma de convaleciente y ver los posibles beneficios de la inmunización pasiva.

Donante remunerado o comercial: cuando se dona a cambio de dinero o alguna otra forma de pago, muchas veces el paciente es estafado, el donante generalmente son “vendedores” frecuentes y tienden a mentir en el momento de la encuesta epidemiológica, lo que compromete la calidad de los hemocomponentes. Este tipo de donantes “profesionales” donan con demasiada frecuencia podría ser nocivo para su salud, podrían padecer enfermedades transmisibles poniendo en riesgo la vida de los receptores, sin embargo en Estados Unidos la colecta sanguínea es remunerada, porque la donación altruista no es suficiente para satisfacer la demanda en su sistema de salud; mientras que Macis (2018) indica que en Colombia e Italia si bien no se paga a los donantes, se les da un día libre pagado para que vayan a donar.

Asimismo tenemos la teoría relacionada a la perspectiva del marketing social en la que Gordon, McDermott, Stead y Angus y (2007) refieren que el marketing social es una herramienta muy efectiva para cambiar el comportamiento de las personas con el fin de mejorar su bienestar y el de la sociedad en general, han contribuido notablemente a cambiar conductas de estilo de vida, por ejemplo como no fumar, beber bebidas alcohólicas es dañino, abuso de drogas y alimentación no saludable con el objetivo de beneficiar a las personas y la sociedad aplicando principios tradicionales de marketing.

Del mismo modo la teoría sobre las campañas de donación externa o colectas externas o campañas extramurales, en su modalidad, uno de sus objetivos principales sensibilizar más sobre la necesidad urgente de disponer de sangre segura para utilizarla donde y cuando sea necesario con miras a salvar vidas. Una buena herramienta en estas campañas previa a la promoción son las charlas motivacionales, excelente estrategia para promover la donación voluntaria, altruista y fidelizada con el fin de favorecer la evolución del modelo de reposición al no relacionado y repetitivo, es importante considerar la posibilidad de fidelización de estos

donantes considerando los siguientes factores: el excelente trato por parte del personal del banco de sangre, breve tiempo de espera, una entrevista ágil, dinámica, además la comodidad durante y después de la donación, lograr que asuman un compromiso con la promoción y el querer regresar a donar.

De acuerdo a las estadísticas del Ministerio de Salud en el año 2018 sólo el 9,85% de unidades se obtuvieron de donaciones de sangre en forma voluntaria representando el 1,22% de colectas sanguíneas voluntarias en los ciudadanos peruanos, como consecuencia, la tasa en la donación voluntaria sanguínea en el Perú se aleja de la meta establecida por la OMS, quien indica que el 2% de la población debe realizar donaciones voluntarias de sangre para mantener un sistema de provisión eficaz de productos sanguíneos. Hoy en día no se tiene un registro central de datos de donantes voluntarios, fidelizados, ante un caso de emergencia se vuelve tedioso la búsqueda de la persona indicada, sin un sistema de gestión hay problemas para realizar un adecuado seguimiento.

Ante la posibilidad de contar con sólo un plan nacional de donación voluntaria, en este estudio proponemos un sistema de gestión de donantes de sangre fidelizados, que nos ayude a la aplicación de los fundamentos gerenciales y de gestión, modelo significativo de apoyo complementario en el tratamiento para la mejora de la salud y calidad de vida del paciente, un sistema de gestión de donantes de sangre fidelizados en un banco de sangre promueve la estructura de la organización a que estén debidamente documentados, las responsabilidades de la captación del donante por primera vez, retorne, se fidelice a repetitivo, establecer políticas con objetivos y metas, definir procedimientos, descripción de las relaciones entre el personal de salud y el donante, buena comunicación, motivación entre ambos, formas creciente de garantizar la satisfacción del usuario en este caso el donante de sangre que se refleja en el incremento de la producción de hemocomponentes, eficiencia en el personal, eficaz stock, un área más dinámica con cultura organizacional.

Cómo base al desarrollo de éste estudio, se realizó un diagnóstico situacional del profesional responsable en la atención del donante de sangre, la preparación académica del profesional que labora en ésta área es fundamental para que brinde una información oportuna, precisa, motivacional, que garantice seguridad y pueda concluir con éxito el proceso de donación del ciudadano que muchas veces lo hace por responsabilidad social para con los demás.

De acuerdo a las líneas generales de investigación aprobadas por la UCV con recomendación de la OCDE el enfoque teórico del presente estudio sería dentro de la calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud, siendo el aporte de la propuesta de un sistema de gestión en la prestación de salud en un banco de sangre, conceptualizar una innovadora y adecuada planificación, establecer sus niveles organizativos con buena destreza en la dirección y control; estableciendo una gestión por procesos según Rodríguez (2017) se logran objetivos eficaces y eficientes durante las acciones desarrolladas como procesos interrelacionados que funcionen como un sistema coherente que genere un valor agregado para el usuario.

Formulación del problema de investigación ¿Cómo es la implementación de un sistema de gestión de donantes de sangre fidelizados para un instituto de salud pública, 2020?

Preguntas específicas: ¿Cómo es la implementación de un sistema de gestión de donantes de sangre fidelizados en su dimensión planificación para un instituto de salud pública, 2020?; ¿Cómo es la implementación de un sistema de gestión de donantes de sangre fidelizados en su dimensión organización para un instituto de salud pública, 2020?; ¿Cómo es la implementación de un sistema de gestión de donantes de sangre fidelizados en su dimensión dirección para un instituto de salud pública, 2020?; ¿Cómo es la implementación de un sistema de gestión de donantes de sangre fidelizados en su dimensión control para un instituto de salud pública, 2020?

Las razones teóricas que justifican la investigación a realizar son los conocimientos selectivos para explicar la necesidad de la implementación de un sistema de gestión de donantes de sangre fidelizados dirigido a tres sectores fundamentales: el personal de salud, el donante de sangre y el stock estratégico de un banco de sangre para un instituto de salud pública. Ayudaría a identificar las fortalezas y debilidades que facilitan o limitan en la demanda de hemocomponentes, siendo los indicadores de gestión fuente de verificación para fortalecer las políticas en un sistema de donación fidelizada.

Como justificación práctica dar una aplicación a los resultados obtenidos orientados a resolver los problemas de la medicina transfusional. Un sistema de gestión maximizaría la eficiencia y efectividad de los recursos que se emplean en un banco de sangre para satisfacer las expectativas de los usuarios. La fidelización muchas veces infravalorada, es preciso aplicar un sistema de gestión basada en procesos que garantice la disponibilidad de sangre en forma

continua y segura. Serviría como modelo de gestión referente para otras instituciones con la finalidad de conseguir la donación fidelizada, proveniente de personas motivadas y mejor informadas.

En cuanto a la justificación metodológica con la técnica de la encuesta y la elaboración de un instrumento se propicia una herramienta básica para establecer en forma estructurada la donación voluntaria, altruista y fidelizada, mejorar los procesos, el flujo de trabajo en la disposición inmediata de hemocomponentes, en tiempo real. Conocer las eventualidades que hacen que un donante no retorne a donar después de su primera vez. Identificación y conocimiento de las motivaciones. Con un valor teórico, estratégico y óptimo en el desempeño de las funciones del personal de salud y la empatía hacia el usuario con información global de aspectos relevantes del estado de salud del donante.

Como objetivo general de la investigación es la efectividad en la implementación de un sistema de gestión de donantes de sangre fidelizados para un instituto de salud pública, 2020.

De la misma forma como objetivos específicos son la efectividad en la implementación de un sistema de gestión de donantes de sangre fidelizados en su dimensión planificación para un instituto de salud pública, 2020; la efectividad en la implementación de un sistema de gestión de donantes de sangre fidelizados en su dimensión organización para un instituto de salud pública, 2020; la efectividad en la implementación de un sistema de gestión de donantes de sangre fidelizados en su dimensión dirección para un instituto de salud pública, 2020; la efectividad en la implementación de un sistema de gestión de donantes de sangre fidelizados en su dimensión control para un instituto de salud pública, 2020.

## **II. Método**

### **2.1 Tipo y diseño de investigación**

#### **2.1.1 Tipo de investigación**

##### **Enfoque**

Enfoque cuantitativo porque se cuantificará los datos con análisis estadísticos, establecer relaciones, el producto es la información y confiabilidad de los datos recolectados. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) una investigación con enfoque cuantitativo mide fenómenos, utiliza la estadística, analiza la realidad objetiva, precisión y generalización de resultados sin interferir con el problema a estudiar. Proceso sistemático que se parte de una idea general y una vez que se delimita, se derivan objetivos y preguntas de investigación.

##### **Método**

El método del presente estudio es inductivo, es una forma de razonamiento, del conocimiento particular al más general, refleja lo que hay de común en los casos individuales. En este estudio se partirá del análisis de los lineamientos y normas ya establecidas a las explicaciones y objetivos de aplicación general. Campos (2010) explica que es útil para generar conocimiento nuevo, propio de los empiristas, toma en cuenta la observación y la experiencia de la realidad para llegar a la construcción de leyes generales. Dávila (2006) refiere que Francis Bacon fue el primero que propuso esta nueva metodología donde adquirir conocimientos es necesario observar la naturaleza, reunir datos particulares y hacer generalizaciones a partir de ellos.

##### **Tipo**

La naturaleza de la investigación es de tipo básica, Vílchez y Vara (2009) precisan que el desarrollo de la investigación es en su ámbito natural, se contextualiza, analiza e interpreta los fenómenos en forma sistemática. Teniendo como antecedentes en el marco teórico y se aplicará el conocimiento a los hallazgos obtenidos.

##### **Nivel**

El nivel de investigación es descriptivo, según Bernal (2014) está basada en los significados de los datos que se extraen en una realidad o situación compleja con la finalidad de adoptar estrategias de investigación propias de la acción humana. Hernández et al (2014) refiere que el

estudio con alcance descriptivo busca detallar propiedades, características, procesos de cualquier fenómeno, suceso o situación que se someta a un análisis. Así como en este estudio se busca definir las tendencias específicas del personal de salud relacionado a un banco de sangre con la donación voluntaria altruista y fidelizada. Para Campos (2010) el nivel de profundidad descriptivo va más allá de la exploración, describiendo los fenómenos tal como se muestran en la realidad, con criterios sistemáticos, estructurados y con precisión.

### **2.1.2. Diseño de investigación**

Diseño de investigación no experimental, para Briones (2002) el estudio no experimental, observacional es porque el investigador no tiene control sobre la variable independiente, el fenómeno ya ocurrió cuando se realiza el estudio. Hernández, et al. (2014) refiere que se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables intervinientes para ver su efecto sobre estas variables. Lo que se hace en la investigación no experimental es ver los fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos. No se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir en ellas, porque ya sucedieron al igual que sus efectos. En este estudio se tratará de interpretar las funciones de un determinado grupo de profesionales para conceptualizar la estructura de la investigación con un mínimo control sin alterar el desarrollo de su variable, análisis con posterioridad sin que se tenga intervención o dominio sobre los fenómenos a estudiar. Transversal según Liu y Tucker (2008) referido por Hernández et al (2014) los datos se recolectan en un solo momento, en un tiempo único. Para Briones (2002) los datos se analizarán durante un cierto tiempo, de manera más o menos frecuente. Best y Kahn (2006) el periodo temporal en que se realiza es transversal, el análisis es en un momento dado o tiempo determinado.



*Figura 1* Esquema del Diseño de Investigación

Dónde:

M: Es la muestra en quien se realiza el estudio.

O: Información relevante o de interés recogida.

## **2.2 Operacionalización de variable.**

### **Variable:**

Sistema de gestión de donantes de sangre fidelizados

Definición conceptual:

Ramírez, Ramírez y Calderón (2017) define un sistema de gestión como una serie de acciones que permite que los gerentes puedan llevar a cabo sus actividades, y esto se logra cumpliendo las funciones del proceso administrativo; con la finalidad de obtener las metas impuestas en la entidad. Del mismo modo Marco et al (2016) menciona que la gestión administrativa conceptualiza estas funciones principales: planificación, organización, dirección, coordinación y control. En los centros de hemoterapia el sistema de gestión es el conjunto de acciones realizadas, procesos y procedimientos normalizados para el abastecimiento de hemocomponentes sin embargo sólo un capítulo de todo éste sistema complejo está referido a la donación voluntaria para animar a los donantes a convertirse en fidelizados, quienes aportan la mayor parte del stock de sangre segura y oportuna.

Definición operacional:

La variable sistema de gestión de donantes de sangre fidelizados está dimensionada en planificación con 05 preguntas acerca de las acciones pre establecidas en una campaña de donación voluntaria de sangre fidelizada; organización con 07 preguntas que conlleva la estructura organizacional, dirección con 04 preguntas que implica cómo se guía el recurso humano hacia el logro de las metas y finalmente la dimensión control con 05 preguntas sobre evaluación de resultados; medida mediante un instrumento que involucra estas cuatro dimensiones con un total de 21 preguntas cuyas respuestas se dan en la escala de Likert con cuatro alternativas: nunca, a veces, casi siempre y siempre. Así mismo el puntaje máximo es 63 teniendo cada alternativa los siguientes valores numéricos: nunca = 0, a veces = 1, casi siempre = 2, siempre = 3 con los siguientes niveles y rangos: bajo (21 a 36), medio (37 a 51) y alto (52 a 63).

## Operacionalización

Tabla 1

*Operacionalización del Sistema de gestión de donantes de sangre fidelizados*

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y Rangos
Planificación	Documentos de gestión.	1	Likert	Bajo (21 a 36)
	Plan de trabajo anual.	2	Nunca: 0	Medio (37 a 51)
	Formulación de estrategias y actividades.	3,4	A veces:1 Casi siempre:2	Alto (52 a 63)
	Valores.	5	Siempre:3	
Organización	Estructura organizacional.	6,7		
	Perfil de puestos.	11		
	Recursos.	8,9,10		
	Plan de capacitación.	12		
Dirección	Ejecución.	13		
	Motivación.	14		
	Supervisión.	15,16		
Control	Evaluación del desempeño laboral.	17,18		
	Evaluación de indicadores y metas.	19,20,21		

Nota: Teorías relacionadas a la variable.

### 2.3 Población, muestra y muestreo

#### **Población:**

Tamayo (2012) refiere que la población en una investigación es el total de elementos que participan en un estudio, poseen características comunes, estudiados en un lugar y momento determinado; en éste estudio la población estuvo comprendida por los 70 profesionales de la salud relacionados a las actividades en un banco de sangre de un instituto de salud pública.

#### **Muestra:**

Según Hernández et al (2014) la muestra es un segmento, ración, parte, subgrupo fielmente representativo que contenga las mismas particularidades de la población. En este estudio la

muestra intencionada estuvo conformada por el total de la población, es decir, los 70 profesionales de la salud que laboran en un banco de sangre de un instituto de salud pública.

**Muestreo:**

En este estudio no se aplicó ningún tipo de muestro, por conveniencia del investigador la muestra fue el total de la población, los 70 profesionales de la salud por lo cual el muestreo fue no aleatorio.

## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, Validez y Confiabilidad**

**Técnica:**

La técnica a aplicar es la encuesta por ser un procedimiento descriptivo. Monje (2011) la encuesta resulta adecuada para estudiar cualquier fenómeno, hecho o circunstancia que la población esté dispuesta a informar. Rodríguez (2014) la técnica es el camino que vamos a elegir y aplicar para la recolección, proceso y análisis de la información sobre el objetivo de estudio.

**Instrumento:**

La aplicación del instrumento será mediante un cuestionario con preguntas cerradas de manera estandarizada y con un determinado orden. Briones (2002) el cuestionario es el formato principal de una encuesta. Bernal (2014) el cuestionario está compuesto por interrogantes claras, coherentes, estructuradas sobre algún tema y dirigido a un grupo específico de estudio. Hernández et al (2014) las preguntas cerradas se caracterizan por tener alternativas de respuesta previamente delimitadas que facilitan la codificación y el análisis.

**Ficha técnica del instrumento:**

Autor: adaptado de la Resolución Ministerial N° 672-2018/MINSA. Plan Nacional para la Promoción de la Donación Voluntaria de Sangre en el Perú, 2018-2021. Además Ley N°30980 Promueve la Donación Voluntaria de Sangre en la Educación Básica Regular.

Año: 2018

Forma de aplicación: de manera individual.

Ámbito de aplicación: Profesionales de la salud relacionados a las actividades en un banco de sangre de un instituto de salud pública.

Duración: 15 minutos.

Descripción: compuesto por 21 preguntas divididas en 4 dimensiones. Dimensión Planificación: ítems 1 al 5, dimensión Organización: ítems 6 al 12, dimensión Dirección: ítems 13 al 16, dimensión Control: ítems 17 al 21.

Puntuación: respuestas en escala ordinal: Nunca: 0, A veces: 1, Casi siempre: 2, Siempre: 3.

Puntaje: máximo puntaje 63, niveles y rangos: bajo (21 a 36), medio (37 a 51), alto (52 a 63).

### **Validez**

Según Hernández et al (2014) indican que la validez es el grado en que un instrumento mide la variable que se pretende estudiar. En este caso la validez del contenido será mediante juicio de expertos. Sánchez, Reyes y Mejía (2018) señalan que la validez de contenido depende de la adecuada elaboración de los ítems con relación al contenido del tema a tratar. La validez de contenido es el grado en que los ítems contenidos en un test representan el contenido que el instrumento trata de evaluar. En este estudio los expertos concluyeron que la validez de contenido del instrumento es suficiente y aplicable.

Tabla 2

#### *Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento*

Nº	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	DNI	Dictamen
1	Doctora	Juana Yris Díaz Mujica	09395072	Suficiente
2	Maestro	César Francisco Quispe Asto	08597036	Y
3	Maestra	Milagros Georgina Ramírez Daniel Leiva	08192542	Aplicable.

Fuente: Elaboración propia

### **Confiabilidad**

Un instrumento es confiable si los datos que se obtienen representan el valor real de la variable que se está estudiando. Para este estudio la confiabilidad del instrumento será mediante la aplicación del coeficiente de Cron Bach, vinculado a la homogeneidad o consistencia interna propuesto por Lee J. Cron Bach (1951). El estadístico de fiabilidad Alfa de Cron Bach oscila

entre el 0 y el 1. En este estudio es 0,912, se encuentra más próximo a 1, se concluye que los ítems a usar tienen consistencia interna que nos permite afirmar la fiabilidad del instrumento a usar. Frías-Navarro (2019). (Ver anexo 5).

## **2.5 Procedimiento**

Este estudio se formuló desde inicios del año ante la constante vivencia de cada día ver en las puertas de los bancos de sangre pacientes y familiares que requieren transfusiones sanguíneas para entre otras razones mejorar su calidad de vida. Habiendo realizado muchas campañas de donaciones voluntarias de sangre en algunos casos exitosos pero siempre con el desenlace que ante una emergencia de donantes la base de datos que nos brinde información para ser llamados está incompleta, observamos no conformidades en todo el proceso que involucra el buen stock estratégico de hemocomponentes. Se elaboró un proyecto de investigación no experimental, descriptivo con el objetivo de ver la efectividad en la implementación de un modelo de gestión exclusivo para donantes de sangre voluntarios, fidelizados. Se coordinó con el médico jefe de un banco de sangre de un instituto de salud pública solicitando permiso para aplicar el instrumento a los profesionales de la salud. Se encuestó en un horario de acuerdo al tiempo disponible de los participantes. La aplicación del instrumento fue anónima, individual, personal, previo consentimiento, debido a la emergencia que se vive se aplicó en algunos casos en forma digital a través de sus correos. Una vez que se terminó con la aplicación del instrumento a los 70 profesionales, se recolectaron los datos en una base del programa Excel, posteriormente se calculó los puntajes de las respuestas y se realizó el análisis estadístico respectivo.

## **2.6 Método de análisis de datos**

Para el análisis de los datos se elaboró una base de datos de la variable, con la información recogida en la aplicación del instrumento los datos fueron procesados con la aplicación del programa estadístico SPSS. Estadística descriptiva, medidas de variabilidad, tendencia central, distribución de frecuencias y representaciones gráficas.

## **2.7 Aspectos éticos**

Se respetará cada aspecto ético, antes de aplicar el instrumento se solicitará consentimiento informado, es anónimo por tanto se reserva la identidad del profesional. Confidencialidad y no manipulación de las respuestas. Se considerará a todos sin ningún tipo de preferencia,

participación voluntaria. Sin maleficencia porque no habrá ningún riesgo a su integridad personal. Así mismo presentar la investigación para beneficio de la institución. Además con el objetivo de validar la originalidad del presente estudio se utilizará la plataforma Turnitin, herramienta web que nos previene el plagio y nos permite realizar las correcciones respectivas. Asimismo se hará uso de las citas y referencias de acuerdo a las normas APA, según reglamento definido en la guía para la elaboración del trabajo de investigación aplicable para los estudiantes de los diferentes programas de pre y pos grado de la Universidad César Vallejo.

### III. Resultados

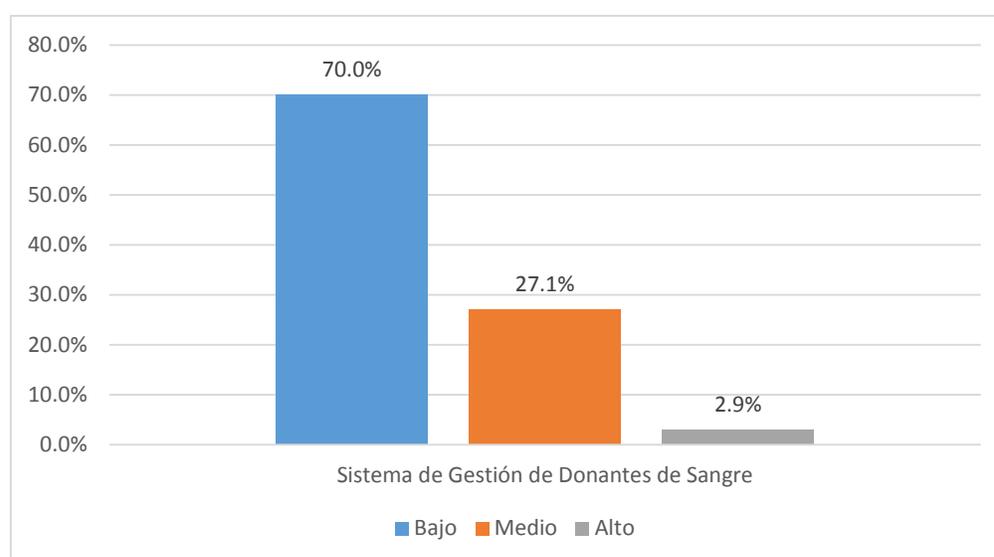
#### Resultados descriptivos

Tabla 3

*Distribución de frecuencia de la variable Sistema de gestión de donantes de sangre fidelizados.*

Variable:	Bajo		Medio		Alto	
	Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
Sistema de gestión	49	70,0%	19	27,1%	2	2,9%

Fuente: elaboración propia en base al Excel de recolección de datos.



Fuente: Resultados obtenidos por el investigador.

*Figura 2. Sistema de gestión de donantes de sangre fidelizados.*

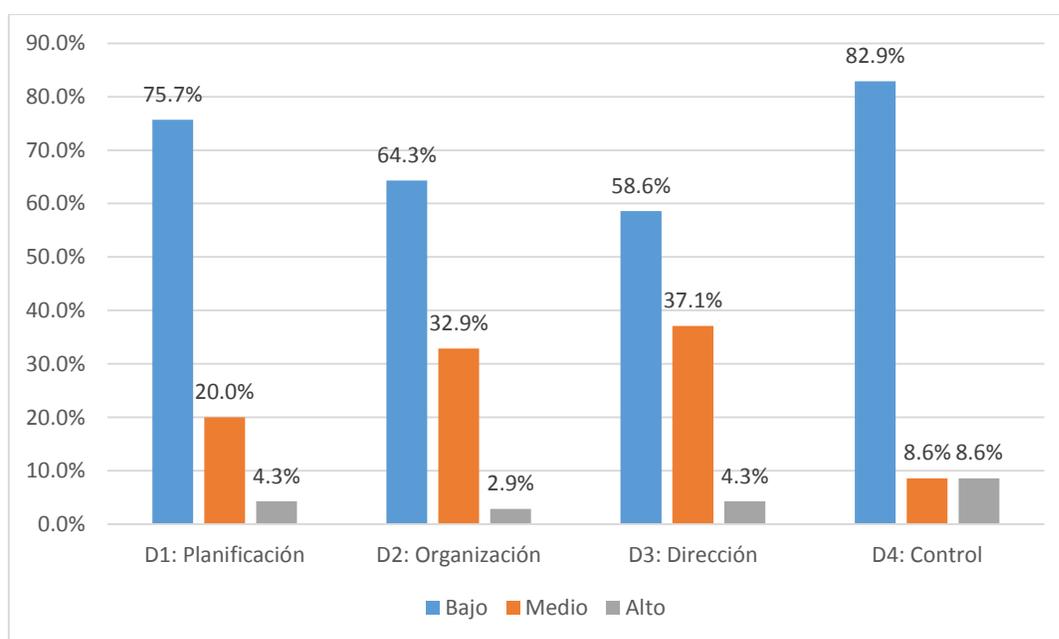
En la tabla 3 y figura 2, se observa que en la mayoría de los 70 profesionales de la salud encuestados, el 70,0% (49) consideran que el sistema de gestión de donantes de sangre fidelizados está en un nivel bajo para un instituto de salud pública. Mientras que el 27,1% (19) lo ubican en un nivel medio y por último el 2,9% (2) lo consideran en un nivel alto. De acuerdo a nuestra población encuestada, un sistema de gestión de donantes de sangre fidelizados se encuentra como un segmento, una parte, de todo el sistema de gestión del banco de sangre con características globales, complejas, logística y presupuesto únicos para sus diversas actividades que dificultan en muchos casos la capacidad resolutive inmediata, diaria en relación a la gestión en las campañas de donación y captación de donantes repetitivos.

Tabla 4

*Distribución de frecuencia de las dimensiones.*

Sistema de gestión	Bajo		Medio		Alto	
	Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
D1:Planificación	53	75,7%	14	20,0%	3	4,3%
D2:Orgnización	45	64,3%	23	32,9%	2	2,9%
D3:Dirección	41	58,6%	26	37,1%	3	4,3%
D4:Control	58	82,9%	6	8,6%	6	8,6%

Fuente: elaboración propia en base al Excel de recolección de datos.



Fuente: Resultados obtenidos por el investigador.

*Figura 3. Distribución de frecuencia de las dimensiones.*

En la tabla 4 y figura 3 acerca de la distribución estadística de las dimensiones tenemos que en la dimensión 1: planificación, el 75,7% (53) la consideran de nivel bajo, mientras que el 20,0% (14) son de nivel medio y el 4,3% (3) de nivel alto. Nivel bajo de planeación, siendo el primer principio fundamental de la administración.

Así mismo en la dimensión 2: organización, de los 70 encuestados el 64,3% (45) la consideran de nivel bajo, el 32,9% (23) son de nivel medio y el 2,9% (2) la ubican en el nivel alto.

A su vez en cuanto a la dimensión 3: dirección, los representados la consideran en el 58,6% (41) de nivel bajo, el 37,1% (26) la consideran medio y de nivel alto el 4,3% (3).

De la misma manera, las dimensiones organización y dirección están mejor representadas con una gestión regular en el empoderamiento de los recursos humanos.

Finalmente en cuanto a la dimensión 4: control el 82,9% (58) son de nivel bajo, a su vez el nivel medio y alto tienen los mismos porcentajes 8,6% (6). De todas las dimensiones, ésta representa el porcentaje más elevado en el nivel bajo, nivel deficiente seguido por la dimensión planificación.

Sin embargo ninguna de las dimensiones cuenta con porcentajes altos que su aplicación actual lo definan como un modelo de gestión eficiente.

#### **IV. Discusión**

En referencia al objetivo general asociado a los resultados descriptivos acerca del instrumento sobre el sistema de gestión de donantes de sangre fidelizados aplicado a 70 profesionales de la salud que laboran en un banco de sangre para un instituto de salud pública, 49 de ellos es decir el 70,0% respondió que la gestión de donantes de sangre está en un nivel bajo, a su vez 19 con un 27,1% en el nivel medio mientras que sólo 2 profesionales que son el 2,9% lo identifican en el nivel alto.

Estos resultados señalan que el sistema de gestión actual diseñado en forma global lo ubican como una gestión deficiente en la captación de donantes de sangre en forma voluntaria, fidelizada. Existen principios que no se están cumpliendo o no están debidamente socializados por parte de la alta dirección, se requiere planes de mejora o implementar un modelo único de gestión que garantice el incremento en el stock estratégico de hemocomponentes, eficiencia en el personal cuya actividad reflejará que el donante se fidelice a repetitivo. Como lo menciona Inga y Vergaray (2018), en su investigación realizada en una población de 1182 donantes de sangre sólo el 3,3% son fidelizados, recomiendan que todo establecimiento de salud debe incluir un Plan de donación con un modelo de gestión con estrategias y medidas de mejora continua antes, durante y después de una campaña de captación de donantes voluntarios y consolidar su consentimiento como fidelizado.

Similares hallazgos refiere Zavaleta (2018), que las instituciones de salud requieren contar con un sistema gerencial priorizando la atención, calidad y buen trato al usuario. A su vez Montoya (2017), considera que los establecimientos de salud deben gestionar eficazmente sus diferentes actividades para alcanzar las metas propuestas y satisfacer la demanda de necesidades a quienes brinden servicio. De la misma forma Pérez et al (2017) en su investigación realizada en un universo de 10000 donantes, encuestando a 1312 de ellos obtuvieron el 0,17% de voluntarios repetitivos concluyen que implementar un sistema de fidelización minimizará el porcentaje de pérdida, se reafirma el interés por la misión y valores de ser donante frecuente.

En relación al primer objetivo específico, al analizar los resultados descriptivos de la dimensión 01: planificación, desde la percepción de los profesionales de la salud encuestados, se obtuvo que 53 de ellos con 75,7% la consideran de nivel bajo, mientras que 14 con el 20,0% son de nivel medio y 3 con el 4,3% la señalan de nivel alto. De acuerdo a lo que menciona Noda (2009), la planificación es la primera herramienta administrativa en el diagnóstico empresarial

que nos permite conocer el estado actual de una organización y nos facilita la toma de decisiones frente a futuras estrategias. La baja participación del profesional en la elaboración de la planeación, definir estrategias, acciones y objetivos para el logro de las metas recae en que se debe efectuar adecuadamente esta primera fase camino óptimo que nos guiará a la organización.

Con respecto al segundo objetivo específico referente a la dimensión 02: organización, 45 de los encuestados que son el 64,3% la consideran de nivel bajo, 23 con 32,9% son de nivel medio y 2 con el 2,9% la ubican en el nivel alto, es un enfoque integral de la estructura organizacional de gestión regular, según refiere Gallardo (2014) se debe jerarquizar la estructura organizacional, designar funciones y responsabilidades en el recurso humano. Se referencia el entrenamiento del personal acorde con su función sin embargo no se cuenta con el recurso humano suficiente identificado con el servicio que brinda, profesionales académicamente idóneos sin embargo según Bas et al (2016) manifiestan que la aplicación de métodos de optimización a la gestión y logística de recursos en hospitales es un área de investigación aún en desarrollo.

Con referencia al tercer objetivo específico acerca de la dimensión 03: dirección, de los 70 profesionales encuestados, 41 que son el 58,6% señalan que es de nivel bajo, 26 con 37,1% la consideran medio y de nivel alto 3 que son 4,3%; en un proceso administrativo según refiere Luna (2014) la dirección es la esencia de la administración, aquí se definen las necesidades, funciones y aspiraciones de una sociedad. El personal de salud percibe poca comunicación asertiva, no se promueve el trabajo en equipo, la necesidad de un sistema que dirija un adecuado liderazgo en las acciones que permitan la motivación, valoración para alcanzar las metas en un plan de gestión.

De la misma manera los resultados del cuarto objetivo específico asociado a la dimensión 04: control, 58 representantes que son 82,9% son de nivel bajo, 6 que son el 8,6% son de nivel medio igualmente 6 con 8,6% son de nivel alto. En esta dimensión tenemos el mayor porcentaje de nivel bajo, así como las anteriores, ésta dimensión es fundamental en un proceso administrativo, ya que sin la información actual de las metas no se pueden realizar acciones correctivas y mucho menos coordinar retroalimentación específica así lo señalan Remington y Gallardo (2011). En ninguna de las dimensiones se llega al 100% sin embargo se cumple con los alcances de buenas prácticas del sistema.

De acuerdo a las referencias revisadas, la efectividad en la implementación de un sistema de gestión de donantes de sangre fidelizados requiere el cumplimiento de cada una de estas dimensiones, que son los principios del proceso administrativo, el impacto desfavorable es que se encuentra en un nivel bajo en sus objetivos tanto general como específicos. Para Ramírez et al (2017) la gestión solo se obtiene cuando se desarrolla correctamente la gestión administrativa que permite alcanzar las metas propuestas en una entidad, prestar servicios con una mejora continua, acorde con los objetivos de las competencias gerenciales. A su vez Robles y Díaz (2017) evidencian que aplicar la gestión por procesos es parte integral de hacer eficientes a las organizaciones, identificar procesos que interactúan con sus usuarios y los productos que de ellos se esperan.

Implementar un sistema de gestión para promover la captación y lealtad del donante de sangre voluntario, según López de Valerio (2016) son las bases para realizar cambios favorables en las actitudes y conocimientos relacionados con la salud individual, colectiva en el personal asistencial como también en el usuario de un banco de sangre. Este sistema debe existir como un todo y no en sus elementos particulares, según Koontz y Weihrich (2013), la gestión administrativa nos permite diseñar y establecer medios adecuados que en la práctica permite que las personas trabajen en forma grupal, en equipo para cumplir de manera eficiente los objetivos propuestos por la alta dirección. Con este concepto todo proceso administrativo se puede aplicar en una disciplina determinada con el fin de crear ganancias.

Para MINSA (2017) concluye que un sistema es una combinación de procesos ordenados que forman un todo complejo que poseen significado, generan valor, resuelven problemas. Su importancia radica en que al existir procesos normalizados de trabajo los integrantes conocen sus funciones, responsabilidades, definición de su perfil de puesto y evaluaciones para futuras capacitaciones con el reto de la mejora continua a su vez dar soluciones a las necesidades de quienes requieren atención en un establecimiento de salud. Es elemental que se formule un modelo de gestión eficiente, cumpliendo con cada uno de los lineamientos y principios administrativos garantizando en todo momento el compromiso de las políticas de aprovisionamiento de sangre segura y oportuna.

## **V. Conclusiones**

### **Primera**

En relación al objetivo general predominó el nivel bajo con un 70,0%, seguido con un 27,1% nivel medio y 2,9% con nivel alto; ubicando en un nivel deficiente la funcionalidad del sistema actual.

### **Segunda**

En referencia al primer objetivo específico asociada a la dimensión 01: planificación, encontramos que el 75,7% la señalan en el nivel bajo, a su vez con 20,0% es de nivel medio y 4,3% en el nivel alto; concluyendo falencias en esta dimensión.

### **Tercera**

Continuando con el segundo objetivo específico referente a la dimensión 02: organización los resultados en el nivel bajo llegan a 64,3%, nivel medio con 32,9% y 2,9% la ubican en el nivel alto; tomando en cuenta que ante la estructura organizacional con nivel bajo el diagnóstico situacional del profesional es infravalorado.

### **Cuarta**

Así mismo con el tercer objetivo específico sobre la dimensión 03: dirección, encontramos que un 58,6% la consideran en el nivel bajo, un 37,1% en nivel medio y un 4,3% en el nivel alto; aquí los porcentajes bajos señalan una gestión ligeramente mejor por parte de los directivos con relación a las anteriores.

### **Quinta**

Finalmente acerca del cuarto objetivo específico asociado a la dimensión 04: control, se halló el porcentaje más alto de las cuatro dimensiones en el nivel bajo con 82,9% seguido de 8,6% en nivel medio igual porcentaje en el nivel alto.

## **VI. Recomendaciones**

### **Primera**

Se recomienda al jefe del banco de sangre diseñar un sistema de gestión de donantes de sangre voluntarios, fidelizados, con vigencia anual, por procesos, donde se debe establecer por lo menos las cuatro funciones fundamentales de todo proceso administrativo, la necesidad de un sistema de gestión surge como resultado de la interacción de una serie de elementos creado por individuos con funciones, políticas, responsabilidades y roles determinados por una disciplina organizacional para alcanzar el incremento en los indicadores de captación de donadores y autosuficiencia en el stock de hemocomponentes .

### **Segunda**

Se sugiere a los encargados de gestión de la calidad de un banco de sangre desarrollar la planificación como parte integral de las acciones en las campañas de donación voluntaria de sangre, en líneas generales elaborar procesos, gestión de documentos, definir las diversas estrategias de captación, sensibilización e información a los donantes y futuros donantes fidelizados, señalar las generalidades y finalizar con las metas propuestas.

### **Tercera**

Se sugiere a los coordinadores de las campañas sistematizar un organigrama y socializar adecuadamente, determinar funciones y responsabilidades en la totalidad de los integrantes, generando valores, actitudes, conocimientos para brindar calidad de atención y reducir las no conformidades.

### **Cuarta**

Es importante que el jefe del servicio gerencie con liderazgo, aplique medidas de mejora continua, resolución de problemas y toma de decisiones. Cubrir la brecha de recurso humano suficiente, así mismo la logística correspondiente.

### **Quinta**

A todo el personal realizar controles antes, durante y después de cada campaña, que contribuyan de manera positiva. Supervisión, evaluación, retroalimentación permanente y actualizada. Fomentar el desarrollo de una cultura de donación voluntaria, fidelizada.

## Referencias

- Aldamiz-echevarria, C. y Aguirre-Garcia, M. S. (2014). Modelo de comportamiento de los donantes de sangre y estrategias de marketing para retenerles y atraerles. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*. 22(3). 467-475. DOI: 10.1590/0104-1169.3398.2439
- Alfieri, S., Guidi, P., Marta, E., Saturni, V. (2016). Economic crisis and blood donation: How are donors' motivations changing? *Elsevier Ltd*. 54 (3). 396-400. DOI: 10.1016/j.transci.2016.03.001
- Almeyda, J. (2020, 16 enero). Donación voluntaria de sangre se incrementó y llegó a 13,5% de la recaudación total durante 2019. *Boletín MINSA.gob.pe* Recuperado de: <https://bit.ly/3flqTdh>
- Arias, S., Moscoso, M., Matzumura, J., Gutiérrez, H. y Pesantes, A. (2018). *Experiencias y percepciones de los donantes de Sangre sobre la donación en un hospital público de Perú. Horizonte Médico*. 18 (3). 30-36. Recuperado de: <https://bit.ly/2AQSqnZ>
- Armas, G., y Artiles, S. (2009). Propuesta de una herramienta diagnóstico para evaluar la comprensión de la gestión de la información y el conocimiento en la empresa en perfeccionamiento diseño ciudad Habana. *Ciencias de la Información* 40 (3).13-22. Recuperado de: URL: [cinfo.idict.cu](http://cinfo.idict.cu).
- Bas, S., Carello, G., Lanzarone, E., Ocak, Z. y Yalcindag, S. (2016). Management of blood donation system: literatura review and research perspectives. *Springer Cham* 169 (9). 121-132. DOI: 10.1007/978-3-319-35132-2\_12
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación*. (2da. Edición). México D.F.: Pearson educación. ISBN: 970-26-0645-4
- Bertoglio, O. (1993). *Introducción a la teoría general de sistemas*. México: Grupo Noriega Editores. ISBN: 968-18-1567-X
- Best, J., Kahn, J. (2006). *Research in Education*. (10ª Edition) CapeTown: Pearson Education INC. Recuperado de: <https://bit.ly/3fIGgNe>
- Briones, G. (2002). *Metodología de la Investigación Cuantitativa en las Ciencias Sociales*. ARFO. Bogotá, Colombia. ISBN: 958-9329-14-4
- Cegarra, J. (2012). *Los Métodos de Investigación*. España: Madrid. ISBN: 9788479786243
- Cerdas, C. (2017). Estrategias para la fidelización de donantes. *Revista Argentina de Transfusión*. XLII (3-4).189-193. Recuperado de: <http://www.aahi.org.ar/wp-content/uploads/2017/04/Revista-Transfusi%C3%B3n-3-4-2016-1.pdf>
- Ciprian, E., Galeano, L., y Bolívar, M. (2017). Diagnóstico de un banco de sangre y propuesta

- de mejora hospital universitario clínica San Rafael (HUCSR), Bogotá-Colombia. *Journal, Punto de vista*. 9. (14).1182. Colombia. Recuperado de: <https://journal.poligran.edu.co/index.php/puntodevista/article/view/1182>
- Campos, W. (2010). *Apuntes de metodología de la investigación científica*. Magister S.A.C. Recuperado de: [issuu.com/wbcliz/docs/wbcl.apuntesmic2](http://issuu.com/wbcliz/docs/wbcl.apuntesmic2)
- Contreras, D. y Martínez, C. (2015). Medicina Transfusional En el Siglo XXI. *Revista Medicina Clínica CONDES*. 26(6). 726-740. Recuperado de: [Revista=pdf-simple&pii=S0716864015001492](http://www.revista-condes.com/Revista=pdf-simple&pii=S0716864015001492)
- Collantes, B. (2019). *Conocimientos, actitudes y prácticas sobre donación voluntaria de sangre en donantes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, agosto a setiembre del año 2018*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. Recuperado de: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/11366>
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. (7ta. Edición). México: Editorial Mc Graw Hill. ISBN: 85-352-1348-1
- Dávila, G. (2006). El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales. *Laurus* 12 (ext) 180-205. Venezuela. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/761/76109911.pdf>
- Del Castillo, A. (2016). *La gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo -2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú. Recuperado de: <https://bit.ly/30dv8CC>
- Delgado, M. (2015). Precisiones sobre la donación de sangre. *Boletín virtual MINSA*. Recuperado de: <https://bit.ly/3fnwA9W>
- Duarte, G. (2018). Donación voluntaria de sangre: aspectos conceptuales, legislación nacional y comparada. DIDP. Lima, Perú. [www.congreso.gob.pe/didp](http://www.congreso.gob.pe/didp)
- Frías-Navarro, D. (2019). Apuntes de consistencia interna de las puntuaciones de un instrumento de medida. Universidad de Valencia. España. Recuperado de: <https://www.uv.es/friasnav/AlfaCronbach.pdf>
- Gallaher, R., Mulima, G., Kopp, D., Shores, G. y Charles, G. (2017). Consequences of centralised blood bank policies in sub-Saharan Africa. *The Lancet Global Health*. 5(2). e131-e132. DOI: 10.1016/S2214-109X(16)30364-3
- Gallardo, E. (2011). Fundamentos de la Administración. Universidad Politécnica de Catalunya. Recuperado de: <https://bit.ly/33dNbKA>
- García, A. (18 de junio de 2018). Solo el 1% de peruanos dona sangre de forma voluntaria. <https://peru21.pe/peru/minsa-1-peruanos-dona-sangre-forma-voluntaria-410729>

- Gaspar, J. (2019) *Análisis de la satisfacción de los donantes de sangre en relación de las actitudes del personal de salud del Banco de Sangre del Hospital Teodoro Maldonado Carbo y propuesta de un plan de fidelización*. (Tesis de maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. <http://192.188.52.94:8080/handle/3317/14010>
- Godin, G., Conner, M. y Sheeran, P. (2007). Determinants of repeated blood donation among new and experienced blood donors. *Transfusion*. 47 (2). 1607-1615. Recuperado de: DOI: 10.1111/j.1537-2995.2007.01331.x
- Gordon, R., McDermott, L., Stead, M., y Angus, K. (2007). A systematic review of social marketing effectiveness. *Health Education Journal* 107 (2) 126-191. Recuperado de: DOI: 10.1108/09654280710731548
- Hernández, M. (2012). *Administración de Empresas*. Madrid. España: Editorial Pirámide. ISBN: 9788436827323
- Hernández, R., Fernández, C. Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ª Edición). México: Mc Graw Hill. ISBN: 978-1-4562-2396-0
- Holguín, L. (2017). *Diseño del sistema de gestión basado en procesos para el Instituto de Deportes y Recreación Imdere de Jamundí* (Bachelor's thesis). Universidad Autónoma de Occidente, Jamundí-Colombia. Recuperado de: <https://red.uao.edu.co/bitstream/10614/9882/1/T07552.pdf>
- INVIMA (2014) *ABC Bancos de sangre*. Bogotá-Colombia. Recuperado de: <https://www.invima.gov.co/documents/20143/367911/ABC+Bancos+de+sangre.pdf/b>
- Inga, J. y Yudy, G. (2018). *Fidelización de donantes voluntarios de sangre en el Hospital Cayetano Heredia, experiencia en una universidad privada periodo 2012-2016*. (Tesis de maestría). Universidad Norbert Wiener, Perú. Recuperado de: <https://bit.ly/2CXW1lj>
- Kalargirou, A., Beloukas, A., Kosma, A., Nanou, C., Saridi, M. y Kriebardis, A. (2014). Attitudes and behaviours of Greeks concerning blood donation: Recruitment and retention campaigns should be focused on need rather than altruism. *Blood Transfus.* 12(3). 320-329. DOI: 10.2450/2014.0203-13
- Koontz, H. (1980). The management theory. *The Academy of Management Review*. 5(2).175-187. Recuperado de: <http://www.jstor.org/stable/257427>
- Koontz, H. y Wehrich, H. (2013). *Elementos de la administración. Un enfoque internacional y de innovación*. McGraw Hill Education. ISBN: 978-607-15-0931-4
- Lalmohan, D., Giridhar, M., Partha, G., y Soumya, S. (2019). An integrated blood donation campaign management system. *Proceedings of ICCAIAIT*. 01(01). 133-143 DOI: 10.1007/978-981-13-1540-4\_14

Ley N°. 30980 - *Promueve la Donación Voluntaria de Sangre en la Educación Básica Regular MINSA -2019.*

Linares, J. (1986). *Inmunohematología y transfusión. Principios y procedimientos.* Cromotip C.A. Caracas, Venezuela.

López de Valerio, Y. (2016). *Propuesta de un sistema de gestión para la promoción y atención de donantes de sangre en el hospital universitario de Caracas.* (Tesis de maestría). Universidad Católica Andrés Bello, Venezuela. Recuperado de: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR1725.pdf>

Luna, A. (2012). *Proceso administrativo.* España: Grupo Editorial Patria. Recuperado de: URL: 9786077442318

Macis, M. (2018, 20 noviembre). ¿Would you charge to donate blood? *BBC.* Recuperado de: <https://www.bbc.com/mundo/noticias-46251165>

Maldonado, J. (2011). *Gestión de procesos.* Recuperado de: <https://www.eumed.net/libros-gratis/2011e/1084/indice.htm>

Mallma, G. S. (2017). *Donación voluntaria de sangre a futuro en banco de sangre Hospital Nacional Hipólito Unanue 2016.* (Tesis de maestría) Universidad San Martín de Porres, Perú. [www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2818/3/mallma\\_gs.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2818/3/mallma_gs.pdf)

Marco, F., Loguzzo, H., y Fedi, J. (2016). *Introducción a la gestión y administración en las organizaciones.* (2da. Edición). Universidad Nacional Arturo Jauretche. Buenos aires, Argentina. ISBN: 978-987-29188-6-6

Masser, M., White, M. y Hyde M. (2008). The psychology of blood donation: Current research and future directions. *Transfus Med Rev.*22 (1). 215-233. Recuperado de: DOI: 10.1016/j.tmr.2008.02.005

Mejía, O. (2015). *Importancia de la implementación de un sistema de gestión integral en las empresas colombianas.* (Tesis de maestría) Universidad de San Buenaventura Cartagena. Cartagena de Indias, Colombia. Recuperado de: <https://bit.ly/319CUMS>

Melians, M., Núñez, E., Esquivel, M. y Padrino, M. (2017). La sangre como recurso terapéutico desde la donación voluntaria y su impacto científico social. *Revista de Ciencias Médicas de Pinar del Río;* 21(1). 13-24. Recuperado de: <https://bit.ly/3fdIkeR>

Ministerio de Salud Argentina (2011). *Manual de capacitación, promoción de donación voluntaria, altruista y habitual de sangre.* Hospital de Clínicas departamento de Hemoterapia. U.B.A. Argentina. Recuperado de: [www.massangremasvida.org](http://www.massangremasvida.org)

Ministerio de Salud Argentina (2016). *Servicio de Salud del Sistema Transfusional.* Argentina. Recuperado de: <https://bit.ly/3jVbh2J>

- Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad (2011). European Donor Management in Europe. Proyecto DOMAINE. Madrid.<http://publicacionesoficiales.boe.es>
- Miklos, T. y Tello, E. (2000). *Planeación prospectiva*. LIMUSA. México. Recuperado de: ISBN-13: 978-968-18-3848-5
- Mohammed, S., y Essel, B. (2018). Motivational factors for blood donation, potential barriers, and knowledge about blood donation in first-time and repeat blood donors. *BMC hematology*. 18(1). 1-9. DOI: 10.1186/s12878-018-0130-3
- Mockler, R. (1972). *The management control process*. Appleton. CenturyCrofts. Recuperado de: <https://bit.ly/2Wa9uMS>
- Morales, J. y Fuentes-Rivera, J. (2018). Percepción de necesidad y donación de sangre en estudiantes de una universidad privada de Lima. *Revista Peruana de Salud Pública y Comunitaria*. 1(1). 16-21. Recuperado de: [file:///C:/Users/Rocio/Downloads/1-113-1-PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Rocio/Downloads/1-113-1-PB%20(1).pdf)
- Mondragón, F. (2018). Propuesta de gestión de marketing social segmentado para satisfacer la demanda de sangre en Colombia. (Tesis de especialidad). Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá D.C., Colombia. <http://hdl.handle.net/10654/17606>.
- Montoya, E. (2017). *La gestión administrativa y calidad del servicio en el personal de la comunidad local de administración de salud (CLA) Aguamiro-Yurimaguas*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/12765>
- Olisakwe, I. (2018). *Blood donor information management system USA*. Recuperado de: <https://www.facebook.com/olisakwe.ifeanyi>
- OMS (2020, 11 marzo). WHO declares global outbreak of pandemic coronavirs. *El País*. Recuperado de: <https://bit.ly/3iSkU1G>
- OMS/Resolución WHA 63.12. (2019). *Availability and safety of blood worldwide*. Recuperado de: <https://www.who.int> > Acceso > Centro de prensa > Notas descriptivas > Detail
- OPS/OMS (2012). *Análisis de situación del estado de suministro de sangre segura en los países de la Subregión Centroamericana, incluido BÉLICE, República Dominicana y México*. Asociación regional de servicios de sangre y trasplante de órganos OPS/OMS COMISCA. Recuperado de <https://bit.ly/30fW17B>
- Pérez, I., Tirado, I., Romero, V., Salazar, C., Rojas, E., Chévez, M., Llanos, A. y Pinto, J. (2017). *Percepciones sobre la calidad de atención y expectativas de los donantes en un Banco de Sangre en Lima-Perú*. Recuperado de [iperez@auna.pe](mailto:iperez@auna.pe)

- Pousa, L. (2016). Diseño de una estrategia para captar y fidelizar donantes voluntarios de sangre en el hospital Central de las Fuerzas Armadas. *Rev. Salud Militar*. 25 (1). 25-46. Recuperado de: <https://bit.ly/2XeviaJ>
- Puig-Rovira, J., Graell, M., y Cortel, G. (2014). Donación de sangre y educación para la ciudadanía. Una aproximación desde el aprendizaje servicio y la teoría del don. *Rev. Teor educ*. 26(2). 141-162. Recuperado de. ISSN: 1130-3743 DOI: <http://dx.doi.org/10.14201/teoredu2014261141162>
- Ramírez, C., Ramírez, R., y Calderón, E. (2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. *Revista Contribuciones a la Economía*. En línea: <http://eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>
- Remington, U. y Gallardo, D. (2011). *Procesos administrativos y administración con liderazgo*. Recuperado: <https://www.eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>
- Resolución Ministerial N°. 672-2018/MINSA. Plan Nacional para la Promoción de la Donación Voluntaria de Sangre en el Perú, 2018-2021.
- Roberts, P. (2012). Guía de Gestión de Proyectos: obtener beneficios perdurables a través de cambios efectivos. *Revista Gestión 2000*. Barcelona. Recuperado de: ISBN 10: 849875013X / ISBN 13: 9788498750133
- Robles, L. y Díaz, P. (2017). Aplicando la gestión por procesos en el sector salud del Perú. *Rev. Acad. Perú Salud*. 24(1). 34-49. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4156.pdf>
- Robles, A., Becerra, M. y Licon, G. (2018) Modelo de gestión de calidad en salud aplicado al banco de sangre. *Asociación Mexicana de Medicina Transfusional*. 11 (1). 26-40. [www.medigraphic.org.mx](http://www.medigraphic.org.mx)
- Rodrigues, L. L. (2013). *Elementos motivacionais para a doação de sangue*. (Mestrado em Saúde Coletiva). Brasília, DF. Recuperado de: <https://repositorio.unb.br/handle/10482/14759>
- Rodríguez, M. (2014). *Introducción a la metodología de la investigación*. México, D.F.: McGraw-Hill. Recuperado de: <https://bit.ly/3jVBEpj>
- Robbins, P. y Coulter, M. (2000). *Administración*. (8ª Edición). México: Person Educación. Recuperado de: ISBN: -0-13-143994-4
- Rubio, P. (2016). *Introducción a la Gestión Empresarial*. Recuperado de: [shorturl.at/bfsGI](http://shorturl.at/bfsGI).
- Ruíz, F. (2018). *Relación entre el nivel de conocimiento sobre donación de sangre y la donación de sangre en estudiantes de medicina de una universidad pública*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado de: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/9971>

- Sánchez, M. (2019). *Gestión por procesos*. Asociación Española para la Calidad CERPER. Recuperado de:  
<https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/gestion-por-procesos>
- Sánchez, H., Reyes, C., Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnología y humanística*. Universidad Ricardo Palma. Recuperado de:  
<http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480>
- Sharma, B., Everest, K. y Pandey, G. (2016) *Proposal on blood management system*. System Analysis and design method. Mc Graw Hill. Recuperado de:  
[www.academia.edu/29746156/Proposal\\_on\\_BLOOD\\_BANK\\_MANAGEMENT\\_SYSTEM](http://www.academia.edu/29746156/Proposal_on_BLOOD_BANK_MANAGEMENT_SYSTEM)
- Singh, J. y Bhatt, H. (2017) Is there a need to phase out replacement blood donors by voluntary blood donors in hospital based blood transfusion services?. *Iraq Journal of Hematology*. 6(2). 43-48. DOI: 10.4103/ijh.ijh\_15\_17
- Vargas, Z. (2009). La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Revista Educación*. 33 (1). 155-165. Recuperado de:  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44015082010>
- Vásquez, M., Maldonado, M., Tagle, F., León, S., Soto, A., Mena, A., y Toro, C. (2011). Abastecimiento de sangre durante desastres: la experiencia de Chile en 2010. *Revista Panamerican*. Recuperado de: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/9527>
- Vílchez, C. y Vara, A. (2009). *Manual de redacción de artículos científicos*. Instituto de Investigación CCAA & RRHH Universidad Particular San Martín de Porres. En línea:  
<https://bit.ly/3hUTBCw>
- Tamayo, M. (2012). *El proceso de la investigación científica*. (4ªed.). México: Limusa, S.A. ISBN 968-18-5872-7 Recuperado de: [www.noriega.com.mx](http://www.noriega.com.mx)
- Tafur, A. y Takuma, A. (2018). *La influencia del marketing social en la intención de donar sangre voluntariamente en los alumnos de la Universidad de Piura - Campus Lima* (Tesis de maestría). Universidad de Piura, Perú.  
Recuperado de: <https://bit.ly/3foTqhr>
- Tavares, J., Barichello, E., Mattia, A., y Barbosa, M. (2015). Factors associated with knowledge of the nursing staff at a teaching hospital on blood transfusion. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*. 23(4). 595-602. Recuperado de:  
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4623721/>
- Zavaleta, J. (2018) *Gestión de donación de sangre y sus derivados en el INEN, Lima 2018*. (Tesis de grado). Universidad Norbert Wiener, Perú. Recuperado de:  
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2078>

## Anexo 1:

### 1. Matriz de consistência

**Título:** Propuesta de un sistema de gestión de donantes de sangre fidelizados para un instituto de salud pública

**Autora:** Pilar Rocío Díaz Coronado

Problemas	Objetivos	Variables e indicadores				
		Dimensiones:	Indicadores:	Ítems:	Escala de medición	Niveles y rangos
<p><b>Problema general:</b> ¿Cómo es la implementación de un sistema de gestión de donantes de sangre fidelizados para un instituto de salud pública, 2020?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿Cómo es la implementación de un sistema de gestión de donantes de sangre fidelizados en su dimensión planificación para un instituto de salud pública, 2020?</p> <p>¿Cómo es la implementación de un sistema de gestión de donantes de sangre fidelizados en su dimensión organización para un instituto de salud pública, 2020?</p> <p>¿Cómo es la implementación de un sistema de gestión de donantes de sangre fidelizados en su dimensión dirección para un instituto de salud pública, 2020?</p> <p>¿Cómo es la implementación de un sistema de gestión de donantes de sangre fidelizados en su dimensión control para un instituto de salud pública, 2020?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> La efectividad en la implementación de un sistema de gestión de donantes de sangre fidelizados para un instituto de salud pública, 2020.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> La efectividad en la implementación de un sistema de gestión de donantes de sangre fidelizados en su dimensión planificación para un instituto de salud pública, 2020.</p> <p>La efectividad en la implementación de un sistema de gestión de donantes de sangre fidelizados en su dimensión organización para un instituto de salud pública, 2020.</p> <p>La efectividad en la implementación de un sistema de gestión de donantes de sangre fidelizados en su dimensión dirección para un instituto de salud pública, 2020.</p> <p>La efectividad en la implementación de un sistema de gestión de donantes de sangre fidelizados en su dimensión control para un instituto de salud pública, 2020.</p>	Planificación	Documentos de gestión. Plan de trabajo anual. Formulación de estrategias y actividades. Valores.	1 2 3,4 5	Escala de Likert: 0=Nunca, 1=A veces, 2=Casi siempre, 3=Siempre.	Bajo (21 a 36) Medio (37 a 51) Alto (52 a 63)
Organización	Estructura organizacional. Perfil de puestos. Recursos. Plan de capacitación.	6,7 11 8,9,10 12				
Dirección	Ejecución. Motivación. Supervisión.	13 14 15,16				
Control	Evaluación del desempeño laboral. Evaluación de indicadores y metas.	17,18 19,20,21				

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p><b>Nivel:</b> Descriptivo.</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental. Observacional. Transversal.</p> <p><b>Método:</b> Inductivo. Enfoque cuantitativo.</p>	<p><b>Población:</b> En el presente estudio la población estará constituida por los 70 profesionales de la salud relacionados con las actividades de un banco de sangre en un instituto de salud pública.</p> <p><b>Tipo de muestreo:</b> No se aplicará ningún tipo de muestreo. Muestreo no aleatorio.</p> <p><b>Tamaño de muestra:</b> La muestra estará conformada por toda la población: 70.</p>	<p><b>Variable :</b> Sistema de gestión de donantes de sangre fidelizados.</p> <p><b>Técnica:</b> encuesta.</p> <p><b>Instrumento:</b> cuestionario.</p> <p><b>Autor:</b> Adaptado de la Resolución Ministerial N° 672-2018/MINSA. Plan Nacional para la Promoción de la Donación Voluntaria de Sangre en el Perú, 2018-2021. Además Ley N°30980 Promueve la Donación Voluntaria de Sangre en la Educación Básica Regular.</p> <p><b>Año:</b> 2020</p> <p><b>Ámbito de Aplicación:</b> Profesionales de la salud relacionados a las actividades en un banco de sangre de un instituto de salud pública.</p> <p><b>Forma de Administración:</b> De manera individual.</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b> Aplicación del programa SPSS. Estadística descriptiva, medidas de variabilidad, tendencia central, distribución de frecuencias y representaciones gráficas.</p>

**Anexo 2:**



**CUESTIONARIO SOBRE SISTEMA DE GESTIÓN DE DONANTES DE SANGRE FIDELIZADOS**

Buenos días estamos haciendo un estudio sobre la donación de sangre voluntaria, fidelizada, para lo cual le solicitamos contestar este cuestionario que tiene como objetivo conocer su opinión sobre el sistema de gestión de donantes de sangre fidelizados, que se brinda aquí en su servicio.

La información que nos proporcione será tratada de forma confidencial y anónima.

Se agradece su colaboración.

Edad:            años.

Sexo: Femenino ( )      Masculino ( ).

**Indicaciones:** A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. responder marcando con una (X) la respuesta que considere correcta.

<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>

<b>Nº</b>	<b>Dimensiones/Ítems</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>Dimensión 1: Planificación</b>		<b>Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>siempre</b>
1	Consulta los documentos de gestión sobre la donación de sangre voluntaria, fidelizada.				
2	Considera que el médico jefe realiza una adecuada planificación anual de las campañas de donación de sangre voluntaria, fidelizada.				
3	Su servicio elabora o formula planes estratégicos y operativos adecuados para las actividades con relación a las campañas de donación de sangre.				
4	Participa en las actividades diarias a realizar cómo son: comprobar materiales e insumos a llevar, promoción con materiales didácticos, proceso de flebotomía confiable, comunicación y marketing social para que el donante se vuelva repetitivo.				

5	Los trabajadores de esta área contribuyen con sus ideas, sugerencias, aportes al plan estratégico y operativo dentro del plan anual de trabajo con relación a las campañas de donación de sangre.				
<b>Dimensión 2 : Organización</b>					
6	Considera que en su servicio existe una adecuada estructura organizacional.				
7	Se cuenta con un organigrama de las campañas de donación y está distribuido adecuadamente.				
8	Considera que cumple con las responsabilidades y funciones cuando participa en el grupo de trabajo de campaña de donación de sangre.				
9	Observa una comunicación asertiva y motivacional del personal que participa en las campañas.				
10	Se cuenta con la cantidad de recurso humano necesario para brindar un servicio de calidad.				
11	Conoce o tiene una guía acerca de sus funciones de acuerdo a su perfil del cargo que desempeña, cuando participa en las campañas de donación de sangre.				
12	Participa del plan de capacitación para la organización de charlas motivacionales para la captación de donantes de sangre voluntarios, fidelizados.				
<b>Dimensión 3 : Dirección</b>					
13	Considera que las campañas de donación de sangre voluntaria, fidelizada tiene una adecuada dirección.				
14	Considera que la dirección maneja un adecuado liderazgo en las acciones que permitan mantener la motivación, valoración, e incremento en la donación voluntaria de sangre en forma fidelizada.				
15	Siente que su trabajo es supervisado y valorado por los directivos.				
16	Se promueve el trabajo en equipo para alcanzar las metas del plan anual.				

<b>Dimensión 4 : Control</b>					
17	Se realiza una evaluación conjunta post campaña.				
18	Recibe una retroalimentación según las conclusiones de la evaluación post campaña.				
19	Se evalúa el cumplimiento de los indicadores y/o metas establecidos en la planificación de las campañas.				
20	De existir errores, se planifica las correcciones necesarias.				
21	Se valora la opinión de los usuarios.				

**Muchas gracias, su aporte es la más valiosa herramienta para mejorar cada día.**

## **Anexo 3. Propuesta**

### **1. Datos generales:**

**1.1. Título:** Propuesta de un sistema de gestión de donantes de sangre fidelizados para un instituto de salud pública, 2020.

**2.2. Responsable:** Br. Pilar Rocío Díaz Coronado

**2.3. Institución:** Instituto de salud pública

### **2. Fundamentación**

La presente propuesta se diseña porque el sistema de gestión actual es globalizado y complejo creando desinterés, pérdida de tiempo, falta de coordinación, desinformación e insatisfacción en el profesional de la salud y por consiguiente no alcanzar la autosuficiencia en el stock de hemocomponentes además de campañas de donación de sangre en forma voluntaria, fidelizada no exitosas. Por tanto, el objetivo es establecer una gestión administrativa específica, dirigida, con procesos y procedimientos sistematizados, con la finalidad de mejorar la satisfacción, valoración en el profesional y llegar a las brechas propuestas.

### **3. Objetivos:**

#### **3.1. General**

Propuesta de un sistema de gestión de donantes de sangre fidelizados para un instituto de salud pública, 2020.

#### **3.2. Específicos**

- Planificación anual de las campañas de donación de sangre voluntaria, fidelizada.
- Capacitación continua sobre los procesos y procedimientos normalizados de trabajo.
- Reuniones pre y post con el coordinador y participantes de la campaña del día.
- Comunicación asertiva, charla motivacional y satisfacción del donador de sangre para conseguir su fidelización. Elaboración de una base de datos del donante repetitivo.

### **4. Justificación y explicación**

La presente propuesta tiene como justificación tener un abastecimiento estratégico de hemocomponentes para mejorar la calidad de vida del paciente que requiere atención

en medicina transfusional, de acuerdo a las estadísticas del 2019, el 1,06% de peruanos donó sangre voluntariamente requiriendo anualmente un aproximado de 640 000 unidades de sangre. Con la debida organización de una campaña de donación, profesionales que brinden calidad de atención, funcionarios responsables, un sistema funcional, activo, se reforzaría la captación de donantes, campañas exitosas para beneficio de la institución.

#### Viabilidad:

Para la viabilidad de la presente propuesta se necesita el compromiso del jefe y médicos asistentes del Banco de Sangre, así como también de los tecnólogos médicos responsables directos en la atención de los donadores de sangre.

#### Sustentabilidad:

La presente propuesta se sustenta de acuerdo al documento técnico RM N° 979-2017 aprobada por el Ministerio de Salud, cuyos objetivos son promover la cultura de donación voluntaria de sangre de manera altruista sin fines de lucro, implementación del Registro Nacional de Donantes de Sangre, la conformación de una Red Nacional de Promotores, así mismo se elaborará el plan de capacitación del personal de salud y planificación coordinada con los centros de hemoterapia y bancos de sangre del país.

#### Sostenibilidad:

En los últimos años vivimos con mayor frecuencia periodos de escasez de donaciones de sangre unido al aumento de esperanza de vida hacen que el problema de disponibilidad de productos sanguíneos cree situaciones críticas, incluso que la vida del paciente esté en peligro. Por lo cual, el reto de hoy está en la importancia de la gestión en la donación de sangre, sensibilizar a la población en el propósito no sólo de aceptar donantes nuevos sino también en su fidelización.

## **5. Actividades**

- 5.1. Coordinar reuniones periódicas con los directivos responsables y con el personal del Banco de Sangre.
- 5.2. Coordinación para dar a conocer y cumplimiento de los procesos establecidos.
- 5.3. Comprometer y sensibilizar a los participantes con miras a las buenas prácticas y calidad de atención en el servicio que se brinda.
- 5.4. Sistematización, organización, presupuesto y objetivos de las campañas.

5.5. Evaluación antes, durante y después así como informe de no conformidades e incidencias de la campaña del día a su vez registro de datos personales de los donadores previo consentimiento informado.

## 6. Recursos

### 6.1. Materiales

- Ambiente de reuniones con computadoras, proyector, wi-fi y pizarra.
- Block de notas, actas de registros, protocolos del servicio.
- Plumones, borrador para pizarra, lapiceros, USB.

### 6.2. Humanos

- Médico jefe del servicio del Centro de Hemoterapia Banco de Sangre,
- Médicos asistentes del Banco de Sangre,
- Coordinador del grupo de trabajo Gestión de la Calidad del Banco de Sangre,
- Tecnólogos Médicos del Banco de Sangre.
- Digitadores y personal de servicios generales del Banco de Sangre.

**6.3. Financieros:** El financiamiento será con recursos propios de la entidad.

## 7. Cronograma

Nº	Actividades	Recursos	Responsables
1	Reforzamiento y capacitación a todo el personal del banco de sangre.	Protocolos de los Procesos del Banco de Sangre.	Jefe del servicio y médicos asistentes.
2	Coordinar con el grupo de trabajo Gestión de la Calidad para los planes anuales y organización de las campañas de donación de sangre.	Actas de registro, block de notas, lapiceros.	Jefe del servicio y médicos asistentes y coordinadores.
3	Supervisión del cumplimiento de los procesos con los responsables de la campaña.	Actas de registro, block de notas, lapiceros.	Coordinadores y tecnólogos médicos del grupo de trabajo.
4	Seguimiento, evaluación, agradecimiento a los usuarios a través de encuestas, saludos, y mensajes positivos en fechas memorables.	Block de notas, lapiceros.	Digitadores y personal administrativo.
5	Taller de salud mental, charlas motivacionales, dinámicas de grupo.	Block de notas, lapiceros.	Psico-terapeutas de la entidad.
6	Presentación e informe de no conformidades e incidencias pre y post campaña.	Actas de registro, block de notas, lapiceros.	Tecnólogos médicos del grupo de trabajo.

## **8. Evaluación y control**

- 8.1 Para fines de evaluación del personal estará a cargo por el jefe y médicos asistentes del servicio, evaluación que contribuya de manera positiva, optimizar los cambios y la mejora continua en la formación integral del personal del banco.
- 8.2 Control de los registros diariamente a cargo del coordinador del grupo de trabajo gestión de la calidad.
- 8.3 Revisión conjunta de los informes, listado de las no conformidades e incidencias a cargo del tecnólogo médico responsable de la cada campaña.
- 8.4 Sustentación, retroalimentación, presentación de indicadores, objetivos, conclusiones finales, metas alcanzadas de la producción; en forma mensual a cargo del jefe del área.

## Anexo 4. Validez de instrumento



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Sistema de Gestión de donantes de sangre fidelizados

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 Planificación</b>								
1	Consulta los documentos de gestión sobre la donación de sangre voluntaria, fidelizada.	/		/		/		
2	Considera que el médico jefe realiza una adecuada planificación anual de las campañas de donación de sangre voluntaria, fidelizada.	/		/		/		
3	Su servicio elabora, diseña o formula planes estratégicos y operativos adecuados para las acciones y metas con relación a las campañas de donación de sangre.	/		/		/		
4	Participa en las actividades diarias a realizar cómo son: comprobar materiales e insumos a llevar, promoción con materiales didácticos, proceso de flebotomía confiable, comunicación y marketing social para que el donante se vuelva repetitivo.	/		/		/		
5	Los trabajadores de esta área contribuyen con sus ideas, sugerencias, aportes al plan estratégico y operativo dentro del plan anual de trabajo con relación a las campañas de donación de sangre.	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 2 Organización</b>								
6	Considera que en su servicio existe una adecuada estructura organizacional.	/		/		/		
7	Se cuenta con un organigrama de las campañas de donación y está distribuido adecuadamente.	/		/		/		
8	Considera que cumple con las responsabilidades y funciones cuando participa en el grupo de trabajo de campaña de donación de sangre.	/		/		/		
9	Observa una comunicación asertiva y motivacional del personal que participa en las campañas.	/		/		/		
10	Se cuenta con la cantidad de recurso humano necesario para brindar un servicio de calidad.	/		/		/		
11	Conoce o tiene una guía acerca de sus funciones de acuerdo a su perfil del cargo que desempeña, cuando participa en las campañas de donación de sangre.	/		/		/		
12	Participa del plan de capacitación para la organización de charlas motivacionales para la captación de donantes de sangre voluntarios, fidelizados.	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 3 Dirección</b>								
13	Considera que las campañas de donación de sangre voluntaria, fidelizada tiene una adecuada dirección.	/		/		/		
14	Considera que la dirección maneja un adecuado liderazgo en las acciones que permitan mantener la motivación, valoración, e incremento en la donación voluntaria de sangre en forma fidelizada.	/		/		/		
15	Siente que su trabajo es supervisado y valorado por los directivos.	/		/		/		
16	Se promueve el trabajo en equipo para alcanzar las metas del plan anual.	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 4 Control</b>								
17	Se realiza una evaluación conjunta post campaña.	/		/		/		
18	Recibe una retroalimentación según las conclusiones de la evaluación post campaña.	/		/		/		
19	Se evalúa el cumplimiento de los indicadores y/o metas establecidos en la planificación de las campañas.	/		/		/		
20	De existir errores, se planifica las correcciones necesarias.	/		/		/		
21	Se valora la opinión de los usuarios.	/		/		/		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si es suficiente \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra./ Mg: Díaz Mujica Juana Yris   DNI: 09395072

Especialidad del validador: Licenciada en Obstetricia/ Metodóloga.....

Lima 03 de junio del 2020

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
- Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si es suficiente \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. César francisco Quispe Asto   DNI: 08597036

Especialidad del validador: Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

Lima 18 de junio del 2020

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
- Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si es suficiente \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. MC. / Mg: Ramirez Daniel Leiva Milagros G.   DNI: 08192542

Especialidad del validador: Patóloga Clínica/Maestra en Gerencia de Servicios de Salud

Lima 18 de junio del 2020



Firma del Experto Informante.

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
- Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

MILAGROS RAMIREZ DANIEL LEIVA  
CMP. 26215 RNE. 18267  
Médico Jefe del Banco de Sangre  
Instituto Nacional de Enfermedades - Salud - Perú

## Anexo 5. Niveles de Confiabilidad

### Cuestionario sobre sistema de gestión de donantes de sangre fidelizados

Estadística de fiabilidad	Ítems	Alfa de Cron Bach	N de elementos	%
D1:Planificación	5	0,763		
D2:Orgnización	7	0,563		
D3:Dirección	4	0,793		
D4:Control	5	0,890		
Sistema de gestión	21	0,912		
Válidos			70	100.0%
Excluidos <sup>&amp;</sup>			0	0%
Total			70	100.0%

<sup>&</sup> La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Elaboración en base a Excel de datos SPSS

### Prueba piloto

### Cuestionario sobre sistema de gestión de donantes de sangre fidelizados

The screenshot displays the IBM SPSS Statistics Editor de datos interface. The main window shows a data table with 24 variables and 27 rows. The variables are: ID, F1 P1, F1 P2, F1 P3, F1 P4, F2 P5, F2 P6, F2 P7, F2 P8, F2 P9, F2 P10, F3 P11, F3 P12, F4 13, F4 14, D1, and D2. The data is organized into columns, with the first column being 'ID' and the last two columns being 'D1' and 'D2'. The values in the table are mostly 1.00, 0.00, and .00, indicating a binary or categorical scale. The interface includes a menu bar at the top with options like Archivo, Editar, Ver, Datos, Transformar, Analizar, Marketing directo, Gráficos, Utilidades, Ventana, and Ayuda. A toolbar with various icons is located below the menu bar. The status bar at the bottom indicates 'IBM SPSS Statistics Processor está listo' and 'Unicóde ON'. The system tray shows the date and time as 25/7/2020 18:55.



Datos.sav (Conjunto\_de\_datos1) - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Variable: Sistema de gestión de donante de sangre fidelizado.

The screenshot shows the IBM SPSS Statistics 'Editor de datos' window. The main area displays a list of variables for the dataset 'Datos.sav'. The variable 'Sistema de gestión de donante de sangre fidelizado' is highlighted in blue. The table below represents the data shown in the screenshot.

Número	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columna	Alineación	Medida	Red
1	0	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Otros	Entrada
2	71.1	Numérico	0	2		Ninguno	Ninguno	3	Derecha	Otros	Entrada
3	71.2	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Otros	Entrada
4	71.3	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Otros	Entrada
5	71.4	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Otros	Entrada
6	71.5	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Otros	Entrada
7	72.1	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	3	Derecha	Otros	Entrada
8	72.2	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	3	Derecha	Otros	Entrada
9	72.3	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Otros	Entrada
10	72.4	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	3	Derecha	Otros	Entrada
11	72.5	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	3	Derecha	Otros	Entrada
12	72.6	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Otros	Entrada
13	72.7	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	3	Derecha	Otros	Entrada
14	73.1	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	3	Derecha	Otros	Entrada
15	73.2	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	3	Derecha	Otros	Entrada
16	73.3	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	3	Derecha	Otros	Entrada
17	73.4	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	3	Derecha	Otros	Entrada
18	74.1	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	3	Derecha	Otros	Entrada
19	74.2	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	3	Derecha	Otros	Entrada
20	74.3	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	3	Derecha	Otros	Entrada
21	74.4	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Otros	Entrada
22	74.5	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	3	Derecha	Otros	Entrada
23	1	Numérico	8	2	01. Planificación	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
24	2	Numérico	8	2	02. Organización	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
25	3	Numérico	8	2	03. Dirección	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
26	4	Numérico	8	2	04. Control	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
27	01	Numérico	8	0	01. Planificación (1. Nivel)	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Otros	Entrada
28	02	Numérico	8	0	02. Organización (1. Nivel)	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Otros	Entrada
29	03	Numérico	8	0	03. Dirección (1. Nivel)	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Otros	Entrada
30	04	Numérico	8	0	04. Control (1. Nivel)	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Otros	Entrada

## Anexo 7. Carta de presentación

CARGO



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año de la Universalización de la Salud"

Lima, 17 de junio de 2020  
Carta P/ 153-2020-EPG-UCV-LN-F05L01/I-INT

MC.  
MILAGROS GEORGINA RAMÍREZ DANIEL LEIVA  
MÉDICO JEFE  
BANCO DE SANGRE  
INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a DIAZ CORONADO, PILAR ROCÍO; identificada con DNI N° 07395234 y con código de matrícula N° 7002322432; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

### PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE DONANTES DE SANGRE FIDELIZADOS PARA UN INSTITUTO DE SALUD PÚBLICA, 2020.

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador DIAZ CORONADO, PILAR ROCÍO asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegoso  
Jefe  
ESCUELA DE POSGRADO  
UCV FILIAL LIMA  
CAMPUS LIMA NORTE



INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS  
ORGANISMO PÚBLICO ELECTORAL - OPE  
BANCO DE SANGRE  
24 JUN. 2020  
RECIBIDO  
Firma: ..... Hora: .....

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe