



Universidad
Norbert Wiener

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE TECNOLOGÍA MÉDICA EN
LABORATORIO CLÍNICO Y ANATOMÍA PATOLÓGICA
SEGUNDA ESPECIALIDAD EN HEMOTERAPIA Y BANCO
DE SANGRE

Trabajo Académico

Herramientas virtuales en la mejora de la atención a predonantes de sangre en
el Hospital Nacional Dos de Mayo, 2025

Para optar el Título de
Especialista en Hemoterapia y Banco de Sangre

Presentado por:

Autor: Cárdenas Medina, Fernando


Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0009-5001-3719>

Asesor: Mg. Palacios Butron, Fernando Sarco

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1199-8182>

Lima – Perú

2025

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSION: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 23/2/2026

Yo, Fernando Cardenas Medina egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud y Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico **“HERRAMIENTAS VIRTUALES EN LA MEJORA DE LA ATENCIÓN A PREDONANTES DE SANGRE EN EL HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO, 2025”**.

Asesorado por el docente: Mg. Fernando Sarco Palacios Butron, con DNI: 06987648 ORCID: 0000-0002-1199-8182, tiene un índice de similitud de 26 (veintiséis) % con código oid: :14912:587632840 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.




 Firma
 Fernando Cárdenas Medina
 DNI: 08664890



 Firma del Asesor

 Mg. FERNANDO SARCO PALACIOS BUTRON
 DNI 06987648

Lima, 23 de febrero de 2026

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSION: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 23/2/2026

En caso se supere el porcentaje de similitud máximo establecido (mayor a 20%), tanto general como por fuente primaria, afirmo que dicho excedente corresponde al marco metodológico del documento. Procedo a detallar y justificar el mismo.

SI BIEN ES CIERTO EL REPOSITORIO WIENER ES DE 15%, DOY FE QUE NO PRESENTA COPIA NI PLAGIO. LA SIMILITUD ES EN TEMAS METODOLÓGICOS.

formulación de problemas, la redacción sigue un patrón similar a otras investigaciones, convencionalmente aceptadas, por ello, es resaltado por Turnitin e incide en la fuente primaria.

formulación de objetivos, la redacción sigue un patrón similar a otras investigaciones, convencionalmente aceptadas, por ello, es resaltado por Turnitin e incide en la fuente primaria.

delimitación de la investigación, la redacción sigue un patrón similar a otras investigaciones, convencionalmente aceptadas, por ello, es resaltado por Turnitin e incide en la fuente primaria.

Títulos y subtítulos de documento, la redacción sigue un patrón similar a otras investigaciones, convencionalmente aceptadas, por ello, es resaltado por Turnitin e incide en la fuente primaria.

Esquema de Cronograma , la redacción sigue un patrón similar a otras investigaciones, convencionalmente aceptadas, por ello, es resaltado por Turnitin e incide en la fuente primaria.

ÍNDICE

1.	EL PROBLEMA.....	3
1.1.	Planteamiento del problema	3
1.2.	FORMULACION DEL PROBLEMA	3
1.3.	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.4.	JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION.....	5
1.5.	Delimitaciones de la investigación	6
2.	MARCO TEORICO.....	7
2.1.	Antecedentes	7
2.2.	Bases teóricas.....	11
2.3.	Hipótesis.....	15
3.	METODOLOGÍA.....	16
3.1.	Método de la investigación	16
3.2.	Enfoque de la investigación.....	16
3.3.	Tipo de investigación.....	16
3.4.	Diseño de la investigación	16
3.5.	Población, muestra y muestreo	16
3.6.	Variables y operacionalización	17
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
3.8.	Plan de procesamiento y análisis de datos	21
3.9.	Aspectos éticos.	21
4.	CAPITULOASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	23
4.1.	Cronograma de actividades	23
4.2.	Presupuesto	23
5.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	25
6.	ANEXOS	31
	Anexo 1: Matriz de consistencia	31
	Anexo 2 A: Instrumento de recolección de datos	34
	Anexo 2 B: Instrumento de recolección de datos	35
	Anexo 3: Juicio de Expertos (pendiente).....	36
	Anexo 4: Informe del asesor de Turnitin	37
	Anexo 5: Protocolo Experimental de atención a predonantes	41

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La aparición de las herramientas virtuales ha permitido facilitar una gran cantidad de procesos para los usuarios, según Del Pezo (2017), nos comenta que dichas herramientas simplifican la conexión por un bajo costo a un grupo de equipos informáticos e individuos a la distancia. Por lo tanto, señala que es necesario el modernizar los servicios electrónicos del gobierno para mejorar la eficiencia general de los servicios del gobierno, a través de la implementación y el uso adecuados de las tecnologías de la información y comunicación (20). Los hospitales y los sistemas de atención en salud tienen el deber de mejorar continuamente sus procesos clínicos, reducir costos innecesarios e incrementar la utilización de los sistemas que permitan lograr estos objetivos (22). Las posibilidades para la modernización son muy amplias, entre ellas la de implementarla en los bancos de sangre, donde la informatización de procesos podría mejorar la eficiencia de este en procesos simples dentro de la selección de donante, como es el caso de bancos de sangre que ya han adoptado e implementado (26).

Por otro lado, dicha implementación en sí representa un gran reto para las instituciones en sí, acerca de ello De Grande (2020) nos comenta que la informatización en Buenos Aires ha tenido un sin número de fallas que imposibilita que los usuarios puedan recibir asistencia por parte del gobierno (21), lo cual indica que este es un campo que requiere de un mayor estudio, para poder conocer que impacto tiene el uso de estas herramientas virtuales en la satisfacción de los usuarios de los bancos de sangre en nuestro medio (15).

1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

¿Cuál será la mejora en la atención a predonantes de sangre que resulta del uso de herramientas virtuales en el Hospital Nacional Dos de Mayo, 2025?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál será la mejora en la accesibilidad de la atención a predonantes de sangre con el uso de las herramientas virtuales en el Hospital Nacional Dos de Mayo, 2025?
- ¿Cuál será la mejora en la comunicación eficiente durante la atención a predonantes de sangre con el uso de las herramientas virtuales en el Hospital Nacional Dos de Mayo, 2025?
- ¿Cuál será la mejora en la personalización de la atención a predonantes de sangre con el uso de las herramientas virtuales en el Hospital Nacional Dos de Mayo, 2025?
- ¿Cuál será la mejora en la reducción de errores durante la atención a predonantes de sangre con el uso de las herramientas virtuales en el Hospital Nacional Dos de Mayo, 2025?
- ¿Cuál será la mejora en la disponibilidad de información durante la atención a predonantes de sangre con el uso de las herramientas virtuales en el Hospital Nacional Dos de Mayo, 2025?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo general

Revelar la mejora en la atención a predonantes de sangre que resulta del uso de herramientas virtuales en el Hospital Nacional Dos de Mayo, 2025.

1.3.2. Objetivos específicos

- Evidenciar la mejora en la accesibilidad de la atención a predonantes de sangre con el uso de las herramientas virtuales en el Hospital Nacional Dos de Mayo, 2025.
- Analizar la mejora en la comunicación eficiente durante la atención a predonantes de sangre con el uso de las herramientas virtuales en el Hospital Nacional Dos de Mayo, 2025.
- Examinar la mejora en la personalización de la atención a predonantes de sangre con el uso de las herramientas virtuales en el Hospital Nacional Dos de Mayo, 2025.
- Estudiar la mejora en la reducción de errores durante la atención a predonantes de sangre con el uso de las herramientas virtuales en el Hospital Nacional Dos de Mayo, 2025.
- Explorar la mejora en la disponibilidad de información durante la atención a predonantes de sangre con el uso de las herramientas virtuales en el Hospital Nacional Dos de Mayo, 2025.

1.4. JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION

1.4.1. Teórica

En el aspecto teorico la presente investigación se justifica ya que aportará datos estadísticos acerca del impacto positivo que tiene la modernización de los métodos que emplea el banco de sangre, los cuales observaremos como mejoras en la atención con el uso de herramientas virtuales simplificando procesos en beneficio de los usuarios, así como en beneficio del banco de sangre y contrastarlos con datos tomados cuando aún no habían sido implementadas , con el fin de poder mostrar las ventajas y beneficios que pueden ofrecer.

1.4.2. Metodológica

Por otro lado, en el aspecto metodológico esta investigación propone un precedente para explorar como las herramientas virtuales pueden ser marcar una diferencia positiva para los centros de hemoterapia, ya que para este fin se diseñará un instrumento y una metodología que podrán ser empleados por otras investigaciones. Esto servirá de guía a otros investigadores ya que proveerá de data nueva, así como invitará a la investigación de la problemática que puede ser encontrada en sus conclusiones.

1.4.3. Practica

Finalmente, este estudio aportará información relevante acerca del desempeño en la atención a los usuarios de un centro de hemoterapia así como contribuir en el desarrollo de futuras estrategias dedicadas a mejorar la atención en los centros de hemoterapia en nuestro país.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

El desarrollo de esta investigación se llevará a cabo entre los meses de enero a marzo del 2025.

1.5.2. Espacial

El trabajo de investigación se llevará a cabo en el centro de hemoterapia del Hospital Nacional Dos de Mayo.

1.5.3. Recursos

Este proyecto será autofinanciado.

2. MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales

Martín, J. et al (2021) en su investigación “Donor orientation and service quality: key factors in active blood donors’ satisfaction and loyalty”. Donde se propone un cambio de paradigma, como modelo de gestión apoyándose en el donante y la orientación. Como principal pilar la calidad en el servicio, permitiendo desarrollar distintos recursos que permitirá una adecuada orientación al donante. Para lo cual se empleó un estudio descriptivo, correlacional. El análisis estuvo conformado por 126 empleados de varios hemocentros y los donadores activos fue conformado por 26,833 de nueve poblaciones en España, Permitió dar validez la propuesta de modelo de gestión como una herramienta útil para los agentes de promoción la sangre en sus procesos de toma de decisiones. Los resultados que se obtuvo fueron compuestos mayoritariamente por un 61,1% (mujeres), un 59,5 % oscilan la edad promedio (36 y 55 años), el 70,7 % son universitarios y relación laboral estable (56,9%) donde se demostró que las dimensiones del capital social están en relación directa con la orientación al donante, donde la coordinación interfuncional es primordial para su éxito en la aplicación de este enfoque de gestión. La orientación y gestión como calidad enfocada en el servicio son puntos claves para la satisfacción y la intención de donar. También se determinó que la intención de donación y una adecuada satisfacción tiene una relación directa. Se concluyó que la validación del modelo multinivel propuesto ha permitido contrastar la idoneidad y utilidad de un nuevo paradigma de gestión en el Centro de Transfusión sanguínea direccionada hacia la satisfacción y fidelización del donante.

Chacón, E (2020), desarrolló “El Macroproyecto de la Donación Voluntaria de Sangre” con el objetivo de promocionar la donación de sangre en las universidades del Departamento del Huila, como un estilo de vida saludable, participar con el banco de sangre de la ESE HUHMP en las jornadas móviles de recolección de sangre en las universidades de Neiva y brindar Cuidado Integral a los donantes voluntarios de sangre de las Instituciones de Educación Superior durante el proceso de la donación (antes, durante y después) con el fin de prevenir eventos adversos y lograr la habitualidad. El proyecto solidario se adaptó a la situación de pandemia por covid-19 y logró la interacción con los potenciales donantes y donantes jóvenes universitarios principalmente. Se logró generar “cultura de la donación voluntaria de sangre “en la comunidad académica universitaria, gracias a la educación virtual brindada que ha reducido significativamente la desinformación que generan los mitos, creencias y miedos, adicionalmente inculcando mejores estilos de vida saludables en los jóvenes para que puedan ser donantes voluntarios.

2.1.2. Nacionales

Quispe, (2022) en su investigación planteo el objetivo de “demostrar la relación que tiene la calidad de atención con la satisfacción del usuario del Banco de Sangre en un Hospital de Lima - 2022”. Para lo cual elaboró un estudio de tipo básico, no experimental de diseño descriptivo correlacional y transversal para lo cual se ejecutaron dos encuestas, el primero fue el formulario SERVPERF destinado a medir la calidad de atención y el segundo ideado por el investigador para medir la satisfacción. Ambos cuestionarios fueron aplicados a una muestra de 65 usuarios que acudieron al Banco de sangre entre mayo y junio. Los resultados de esta investigación fueron analizados por medio de la prueba

estadística Rho de Spearman, encontrándose nivel de correlación muy alto, de 0,922 entre ambas variables, a un nivel de significancia de 0,00. La conclusión fue que, existe relación directa y significativa muy alta entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del Banco de Sangre. Permitiendo comprender que, en cuanto se mejora la calidad de atención se incrementan los niveles de satisfacción de los usuarios.

Luna, (2021) en su investigación tuvo como objetivo “determinar la relación entre la calidad de atención y experiencia del donante en el Servicio de Banco de Sangre en un Hospital de Moquegua 2021”. Realizo un estudio de tipo basico, no experimental de diseño descriptivo correlacional y transversal. Para lo cual se empleó un estudio de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, correlacional y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 50 donantes del Servicio de Banco de Sangre en un Hospital de Moquegua, quienes realizaron dos cuestionarios: calidad de atención y satisfacción. La base de datos fue analizada con el software SPSS 21.0. Se utilizó el coeficiente de correlación de Sperman, para la prueba de hipótesis. Los resultados arrojaron que el 82% de los donantes se encuentran muy satisfechos, y el 80% evalúan a la calidad de atención como muy buena. Se determinó un coeficiente de 0.717 indicando una relación significativa alta y directamente proporcional entre la calidad de atención y la satisfacción del donante. En relación a las dimensiones de calidad; la seguridad y empatía presentaron una relación significativa y alta, mientras que la capacidad de respuesta y los elementos tangibles evidenciaron una relación significativa y moderada. Y una valoración significativa, baja fue para la fiabilidad en relación a la satisfacción del donante. Los hallazgos obtenidos permiten concluir que la calidad de atención tiene una relación significativa, alta y directamente proporcional con la satisfacción del donante.

Napa C. (2021) sobre su tesis formuló como fin “establecer la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de consulta externa del servicio de Medicina General del Hospital II San José de Chíncha, durante enero a febrero, 2020”. Dicha investigación fue un análisis correlacional, observacional, de corte transversal y prospectivo. Abarcó como población 200 personas, entre enero y febrero del 2020. El investigador observó que existía una alta correlación entre la calidad y el nivel de satisfacción con Rho de Spearman 0.77 por lo tanto un 77% de la variabilidad de la satisfacción es explicada por la variable calidad. Además, en cuanto a los componentes de la calidad los elementos tangibles obtienen mayores puntuaciones que la empatía la cual tiene los valores 11 más bajos, en cuanto a las dimensiones de la satisfacción la dimensión entorno obtiene mayores puntuaciones a comparación de la dimensión técnica científica. El investigador concluyó que presentan una alta correlación positiva, entre las variables calidad de atención y la satisfacción del usuario la cual se demuestra con un Spearman de 0.77.

Meléndez (2021) tuvo como propósito de estudio “determinar cómo se relaciona calidad de servicio con la satisfacción del donante de sangre”. Para lo cual consideró un tamaño muestral compuesto por 234 donantes. El diseño de este estudio fue cuantitativo, no experimental, correlacional transversal. Además, se empleó un cuestionario de 05 dimensiones y 22 preguntas con cinco alternativas de respuesta. Para el análisis estadístico se usó el Alfa de Cronbach para calidad de atención 0,959 y para satisfacción 0,899. Obteniendo como resultado una correlación con $p < 0.05$ y $Rho = 0.684$ para las variables de estudio. Se consideró también “aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía con” ($Rho = 0.590^{**}$, 0.590^{**} , 0.589^{**} , 0.567^{**} y 0.580^{**}) respectivamente. Concluyendo que, existe relación estadísticamente

significativa y cuanto mejor es el servicio brindado, mayor es la satisfacción de los donantes de sangre.

Chuquicusma et al. (2020) elaboraron un artículo con fin de “determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios”. Para lo cual la muestra considerada estuvo compuesta por 70 usuarios. El trabajo fue descriptivo, transversal, correlacional, haciendo uso del SERVQUAL adaptado y otro instrumento para satisfacción. Obteniendo correlación entre variables ($\rho = 0.888$, $p < 0.05$). Asimismo, para “elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad y empatía ($Rho = 0.745^{**}$, 0.897^{**} , 0.780^{**} y 0.870^{**}) respectivamente. En este contexto, las dimensiones como la tangibilidad, seguridad, responsabilidad y empatía comprobaron bajos niveles en un 47,1%, 50%, 41,4% y 51.4%. Concluyendo en existencia de correlación significativa positiva alta y además que una buena calidad del servicio se basa en abastecer la demanda del servicio e implementarse mediante equipamiento con tecnología nueva, personal suficiente y altamente competente; Asimismo, con infraestructura apropiada.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Donación de Sangre

La donación de sangre es un acto voluntario y gratuito, realizado con fines terapéuticos o de investigación científica (33). Se rige por una serie de principios médicos y éticos, plasmados en disposiciones legales, con el objetivo de evitar perjuicios al donante y efectos no deseados en el receptor; por ello toda persona candidata a donante, antes de ser considerada como APTA para donar, es evaluada previamente, identificándola plenamente, con una evaluación física completa y la entrevista personal, dirigidas a captar factores de riesgo tanto para el donante como para el receptor (32).

2.2.2. Centros de Hemoterapia

2.2.3. Atención al pre-donante

Es el procedimiento asistencial que consta de la atención, evaluación y calificación óptima de los candidatos a donantes de sangre, que garanticen por un lado la obtención de unidades de sangre y hemocomponentes exentos de todo tipo de riesgo (infecciosos y no infecciosos), así como que garanticen preservar la salud del donante de sangre, es decir que la donación no ponga en ningún riesgo la salud ni la integridad del mismo (31).

2.2.4. Herramientas Virtuales

Se definen como programas y aplicaciones que se pueden encontrar en internet y que se valen de diferentes tecnologías para facilitar tareas como: Buscar información, organizar datos, realizar presentaciones, etc (25).

2.2.5. Herramientas virtuales para la recolección de información

Una amplia gama de tareas entre ellas la recolección de información, algunos ejemplos de estas herramientas son: Survey Monkey, Google Forms, Typeform, etc., herramientas populares para crear encuestas en líneas. por otro lado, algunas instituciones sean públicas o privadas habilitan páginas web donde debes registrarte creando un usuario para gestionar diferentes servicios como por ejemplo la plataforma de gob.pe, la banca por internet de diferentes bancos privados, etc. además estos tienen diferentes formas de acceder a ellos como los links o los códigos qr que fácilmente pueden ser escaneados desde las cámaras de los smartphones (23).

Adicionalmente ahora se pueden emplear “bots de redes sociales” los cuales son programas automatizados que se utilizan para participar en las redes sociales. Estos bots se comportan de forma parcial o totalmente autónoma, y suelen estar diseñados para imitar a los usuarios humanos (25).

También existe la posibilidad de crear herramientas más sofisticadas como software personalizado donde se encuentran las aplicaciones y los programas diseñados especialmente para gestionar una mayor cantidad de servicios, así por ejemplo tenemos que el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN), con el apoyo de la Asociación Civil By People, Innova Web Comunicaciones y la Agencia de Publicidad DBPS, lanzaron una aplicación para teléfonos celulares (smartphones), que facilitará la inscripción de donantes voluntarios de sangre. El cual se denominó “Dale Vida Perú” para buscar la mejora de la cultura de donación de sangre en nuestro país (22).

2.2.6. Google Forms

Es un software de administración de encuestas que se incluye como parte del conjunto gratuito de Google Docs Editors basado en la web que ofrece Google. Solo está disponible como una aplicación web. La aplicación permite a los usuarios crear y editar encuestas en línea mientras colaboran con otros usuarios en tiempo real. La información recopilada se puede ingresar automáticamente en una hoja de cálculo desde donde es fácilmente manejable para su análisis estadístico. (36)

Características

El servicio de formularios de Google ha sufrido varias actualizaciones a lo largo de los años. Las funciones incluyen, entre otras, búsqueda de menú, selección de preguntas en un orden aleatorio, limitación de respuestas a una vez por persona, enlaces más cortos, temas personalizados, generación automática de sugerencias de respuestas al crear formularios, y un «Subir archivo» para los usuarios que responden preguntas que requieren que compartan contenido o archivos desde su computadora o Google Drive. (36)

2.2.7. Código QR

Proviene del inglés Quick Response code, "código de respuesta rápida", el cual es la evolución del código de barras. Es un módulo para almacenar información en una matriz de datos o en un código de barras bidimensional. La matriz se lee en el dispositivo móvil por un lector específico, y de forma inmediata nos lleva a una aplicación en Internet, un mapa de localización, un correo electrónico, una página web o un perfil en una red social (37).

Inventado por el ingeniero japonés Masahiro Hara en 1994, fue creado en 1994 por la compañía japonesa Denso Corporation, subsidiaria de Toyota. Presenta tres cuadrados en las esquinas que permiten detectar la posición del código al lector. El objetivo de los creadores, un equipo de dos personas dirigido por Masahiro Hara,¹ fue que el código permitiera que su contenido se leyera a alta velocidad. Los códigos QR son muy comunes en Japón, donde son el código bidimensional más popular (37).

2.2.8. El Trámite virtual Digital en el Perú

En promedio, un peruano demora 8.6 horas en completar un trámite cualquiera, y si dicho trámite corresponde a los sectores salud o educación se invierten 11.8 horas. Es más, el nuestro es uno de los países más ineficientes en la gestión de servicios públicos transaccionales (29).

En 2017, solo un 29% de los trámites gestionados por el Gobierno central se resolvió en una sola interacción entre el público y los organismos responsables, mientras que un 41% se resolvió en tres o más. El descontento generado por la pérdida de tiempo y la gran cantidad de interacciones entre ciudadanos y funcionarios públicos genera, entre otras cosas, corrupción, desigualdad y pérdida de confianza en las instituciones públicas (28).

2.3. Hipótesis

2.3.1. Hipótesis General

La mejora en la atención a predonantes de sangre es el resultado del uso de herramientas virtuales en el Hospital Nacional Dos de Mayo, 2025.

2.3.2. Hipótesis específicas

- La mejora en la accesibilidad en la atención a predonantes de sangre es el resultado del uso de herramientas virtuales en el Hospital Nacional Dos de Mayo, 2025.
- La mejora en la comunicación eficiente durante la atención a predonantes de sangre es el resultado del uso de herramientas virtuales en el Hospital Nacional Dos de Mayo, 2025.
- La mejora en la personalización de la atención a predonantes de sangre es el resultado del uso de herramientas virtuales en el Hospital Nacional Dos de Mayo, 2025.
- La mejora en la reducción de errores durante la atención a predonantes de sangre es el resultado del uso de herramientas virtuales en el Hospital Nacional Dos de Mayo, 2025.
- La mejora en la disponibilidad de la información durante la atención a predonantes de sangre es el resultado del uso de herramientas virtuales en el Hospital Nacional Dos de Mayo, 2025.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

Esta investigación será de tipo experimental

3.2. Enfoque de la investigación

El enfoque será de tipo semicuantitativa, ya que se utilizará un instrumentos para cuantificar por medio de una escala la precepción de los candidatos a donante de sangre acerca de la atención, analizarlas y posteriormente compararlas estadísticamente.

3.3. Tipo de investigación

Esta investigación será de tipo básica, ya que se busca ampliar el conocimiento acerca de la aplicación de las herramientas virtuales en la práctica cotidiana de un centro de hemoterapia.

3.4. Diseño de la investigación

Este estudio está elaborado con un diseño experimental univariable, ya que manipularemos la variable independiente “uso de herramientas virtuales en la atención” para determinar si mejora la atención a los predonantes, y longitudinal ya que la atención al pre-donante de sangre será medida dos veces en el estudio.

3.5. Población, muestra y muestreo

3.5.1. Población

La población estará constituida por la 300 postulantes usuarios de dos centros de hemoterapia de Lima entre enero a marzo de 2025.

3.5.2. Muestra

Se estudiarán 300 casos por muestreo no probabilístico por conveniencia.

Criterios de inclusión

- Usuario pre-donante de sangre de centro de hemoterapia del Hospital Nacional Dos de Mayo que haya hecho uso de herramientas virtuales para su atención
- Usuario pre-donante de sangre de centro de hemoterapia del Hospital Nacional Dos de Mayo que haya sido atendido por medios convencionales.

Criterios de exclusión

- Pre donante o donante de plaquetas u otro hemocomponente.
- Pre- donante diferido

3.6. Variables y operacionalización

3.6.1. Definición conceptual de variables

Tabla 1. Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Accesibilidad	Facilidad para poder acceder a un servicio de manera oportuna.	Encuesta directa a la opinión de los predonantes de sangre del hospital nacional dos de mayo.	El medio de atención es conveniente. El medio de atención no es conveniente.	(1) insatisfecho (2) indiferente (3) conforme (4) muy satisfecho	Ordinal
Comunicación eficiente	Se pueden emitir información, actualizaciones, recordatorios y otros datos importantes de manera adecuada con una menor inversión de recursos	Encuesta directa a la opinión de los predonantes de sangre del hospital nacional dos de mayo.	La comunicación en la atención es eficiente. La comunicación en la atención no es eficiente.		Ordinal
Personalización	La atención brindada al paciente se realiza tomando en cuenta el historial de donaciones así como las necesidades del pre-donante de sangre	Encuesta directa a la opinión de los predonantes de sangre del hospital nacional dos de mayo.	El medio de atención se ajusta a las necesidades del pre-donante. El medio de atención se ajusta a las necesidades del pre-donante.		Ordinal

<p>Reducción de errores</p>	<p>La atención reduce la cantidad de errores durante la etapa de pre-donación de sangre, errores de digitación, letra ilegible, omisiones, confusiones, etc.</p>	<p>Encuesta directa a la opinión de los predonantes de sangre del hospital nacional dos de mayo.</p>	<p>El medio de atención reflejó una reducción de errores El medio de atención no reflejó una reducción de errores</p>		<p>Ordinal</p>
<p>Disponibilidad de la información</p>	<p>La facilidad que brinda el medio de atención para que el usuario acceda a esta.</p>	<p>Encuesta directa a la opinión de los predonantes de sangre del hospital nacional dos de mayo.</p>	<p>El medio de atención ayudo a una mejor disponibilidad de la información El medio de atención no ayudo a una mejor disponibilidad de la información.</p>		<p>Ordinal</p>

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

La técnica diseñada para esta investigación se basa en la construcción de dos encuestas (ver anexo 2 A y 2 B), las cuales serán aplicadas cada una en dos momentos de la investigación, la primera encuesta detallada en el anexo 2 A permitirá medir la atención que recibe el pre-donante de sangre convencionalmente, mientras que la segunda encuesta en el anexo 2 B permitirá obtener datos de los participantes, luego implementar experimentalmente un protocolo de preevaluación el cual se basa el uso de herramientas virtuales que el predonantes puede gestionar de manera autónoma.

3.7.2. Descripción de instrumentos

La recolección de los datos se realizará por medio de dos encuestas (anexo 2 A y 2 B) las cuales están enfocada a medir la satisfacción del usuario enfatizando la dimensión de atención recibida en dos momentos específicos.

La primera está pensada para medir la atención por el medio convencional, consta de 10 preguntas que abarcan las 5 variables consideradas para apreciar la atención medida en una escala del 1 al 4 donde valoramos 1 como insatisfecho, 2 como indiferente, 3 si esta conforme y 4 si está satisfecho con la atención.

La segunda está pensada para medir la atención por el medio convencional, consta de 10 preguntas que abarcan las 5 variables consideradas para apreciar la mejora en la atención con la aplicación de un protocolo de pre-registro que busca facilitar la atención, en una escala del 1 al 4 donde valoramos 1 si está en desacuerdo, 2 si le es indiferente, 3 si está conforme y 4 si está de acuerdo con la premisa acerca de la atención recibida.

3.7.3. Validación

El instrumento diseñado para este fin será evaluado Se realizará mediante el juicio de expertos las cuales serán profesionales ligados al conocimiento de este trabajo de investigación y se realizara por medio de 03 expertos que son personal del Hospital Nacional 2 de Mayo.

3.7.4. Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento será evaluada por medio de la prueba estadística del cociente de Alfa de Cronbach.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Permisos y Autorizaciones:

- Se solicitará el permiso necesario a las autoridades correspondientes de ambos centros de hemoterapia, presentando la documentación requerida y explicando los objetivos del estudio.
- Se realizarán charlas a pequeños grupos de donantes durante el proceso de selección de donante de sangre, donde serán informados e invitados a participar en la encuesta, de forma “basal”, es decir en condiciones donde aún no se han implementado herramientas virtuales y la atención es de tipo convencional.
- Luego de la primera medición, se implementará de forma experimental en el 2do mes de acción para poder investigar las mejoras que ofrece este nuevo método de intención donde por medio de un formulario en línea, los candidatos a predonantes serán informados, encuestados brevemente proveyéndoles de los materiales necesarios para realizar la encuesta y consentimientos informados.
- Finalmente, la información recolectada por medio de los instrumentos de medición será analizados y procesados para ser plasmados en cuadros y tablas que permitan interpretar dicha información.

3.9. Aspectos éticos.

Para la ejecución de esta investigación este proyecto se presentará al Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener para su revisión y aprobación. Se asegurará la privacidad y confidencialidad de los datos personales de los participantes mediante la debida información a los participantes así como la solicitud y firma de permisos correspondientes. Cabe resaltar que todos los datos serán tomados estrictamente con fines de la investigación y desarrollo del presente proyecto, por lo cual se tomarán en cuenta los aspectos y consecuencias legales que se podrían generar por la exposición de los datos personales de los participantes. Cumpliendo con la Ley N° 29733, (2011) “Ley de protección de datos personales”, garantizará que todos los datos que se obtengan serán utilizados exclusivamente para los fines de la investigación.

4. CAPITULO ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2025							
	ENERO			FEBRERO		MARZO		
Presentación de proyecto de investigación.								
Levantamiento de observaciones.								
Inscripción del plan de investigación								
Inicio de obtención de datos								
Registro de la información obtenida								
Procesamiento de los datos y su posterior análisis.								
Tratamiento de datos								
Análisis de los datos recolectados								
Elaboración del informe final								
Presentación formal del informe final								

4.2. Presupuesto

GASTOS	RUBROS	UNID. MEDIDA	CANT.	COSTO UNID.	COSTO TOTAL
	Bienes				
	Hoja bond x paquete ½ millar	UNID.	5	15.00	75.00
	Lapiceros x caja	UNID.	1	20.00	20.00

	Archivador	UNID.	5	15.00	75.00
	USB 32 Gb.	UNID.	1	64.00	64.00
	Tableros	UNID.	20	5.00	100.00
Gastos Operativos					
	Servicio de Impresiones.	UNID.	200	1.00	100.00
	Análisis estadístico de datos.	UNID.	1	1000.00	1000.00
	Transporte	UNID.	20	10.00	200.00
Costo total del proyecto					1634.00

5. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- 1) Quispe, C. Calidad de atención y satisfacción del usuario del banco de sangre en un hospital de Lima - 2022. [Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud]. Lima: Universidad César Vallejo; 2022. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/95613>.
- 2) Luna, J. Calidad de atención y satisfacción del donante en el Servicio de Banco de Sangre en un Hospital de Moquegua, 2021. [Tesis para obtener el grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud]. Lima: Universidad César Vallejo; 2021. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76978>.
- 3) Napa, C. Calidad de atención relacionada al nivel de satisfacción de los usuarios de consulta externa de medicina general del hospital II San José de Chincha- Minsa 2020. [Tesis para optar el título profesional de médico cirujano]. Chincha: Universidad Privada San Juan Bautista; 2021. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.14308/3047>.
- 4) Meléndez, I. Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del donante de sangre del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins. [Tesis para optar el grado académico de maestro de gestión en salud]. Lima: Universidad Nolbert Wiener; 2021. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13053/5177>.
- 5) Chuquicusma T, Luján P, Sánchez M, Montalban Y, Silva R y Rosas C. Calidad de servicio y nivel de satisfacción en el hospital José Cayetano Heredia, Perú. Rev. Univ. Zulia [Internet]. 2020; 11(31):39-51. [citado 10 de noviembre de 2024]. Disponible en: <https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rluz/article/view/34041>.
- 6) Martín J, Cabrera M, Déniz M y Reinares E. Donor orientation and service quality: Key factors in active blood donors' satisfaction and loyalty. PloS one [Internet]. 2021;16(7): e0255112. [citado 10 de noviembre de 2024]. Disponible en: <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0255112>.
- 7) Gutierrez, A. Percepción de Calidad de Atención y Satisfacción de donantes del Banco de Sangre de un hospital público, Lima, 2021. [Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión

- de los Servicios de la Salud]. Lima: Universidad César Vallejo; 2021. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/73956>.
- 8) Parasuraman A, Berry L y Zeithaml V. Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing* [Internet].1991; 67(4). [citado 10 de noviembre de 2024]. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/304344168_Refinement_and_reassessment_of_the_SERVQUAL_scale.
 - 9) Castro M, Villagarcia H y Saco S. Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del Hospital Antonio Lorena: Mayo - Agosto del 2003. *SITUA – Revista Semestral de la Facultad de Medicina Humana - UNSAAC*. 2003 Mayo – Agosto [Internet].2023; 12(23): 47 - 53. [citado 10 de noviembre de 2024]. Disponible en: https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/situa/2004_n23/satisfaccion.htm.
 - 10) Syed S. Organización Mundial de la Salud. [Online]. 2022 [citado 10 de noviembre de 2024]. Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1.
 - 11) HSA. Organización Panamericana de Salud. [Online]; 2021. Disponible en: <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud#:~:text=de%20Salud%20Pública.,La%20calidad%20de%20la%20atención%20en%20la%20prestación%20de%20servicios,y%20acceso%20equitativo%20como%20atributos>.
 - 12) Paredes, C. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Rev. RECIEN* [Internet]. 2020; 9 (1):1-1. [citado 10 de noviembre de 2024]. Disponible en: <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14>.
 - 13) Montalvo S, Estrada E y Mamani E. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo* [Internet].2020; 23(2):21-26. [citado 10 de noviembre de 2024]. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.21503/cyd.v23i2.2085>.
 - 14) Díaz M, Pizzán N, Rosales C, Reátegui J y Pizzán S. Servicios de e-gobierno y satisfacción del usuario en una municipalidad. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies* [Internet].2022; 3(1): 728–744. [citado 10 de noviembre de 2024]. Disponible en: <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i1.258>.

- 15) Ministerio Secretaría General de la Presidencia. Modelo de Satisfacción de Usuarios con los Servicios de Gobierno Electrónico [Internet]. Datos.gob;2012. Disponible en: <https://datos.gob.cl/dataset/f8ccb7c5-b044-4add-a056-d8cfe2345b6c/resource/2a8b6e63-3a5e-4485-ad8b-7fb50e34870b/download/modelo-de-satisfaccion-de-usuarios-con-los-servicios-de-gobierno-electronico.pdf>.
- 16) Bouaissa D y Chalal R. Modélization of User Satisfaction in IS research. Communication and Information Technology. ReseachGate [Internet].2017; 3(2): 108-112. [citado 10 de noviembre de 2024]. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/323919769_Modelization_of_User_Satisfaction_in_IS_research. Laumer et al. (2017) Laumer S, Maier C y Weitzel T. Information quality, user satisfaction, and the manifestation of workarounds: a qualitative and quantitative study of enterprise content management system users. European Journal of Information Systems [Internet]. 2017; 26(4): 33-360. [citado 10 de noviembre de 2024]. Disponible en: <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1057/s41303-016-0029-7?needAccess=true>
- 17) INur L, y Tengku I. A study on library space and users' satisfaction of academic library users need. The International Journal of Management Science and Information Technology [Internet]. 2017; 4(6): 1-26. [citado 10 de noviembre de 2024]. Disponible en: https://www.econstor.eu/bitstream/10419/219400/1/103221219_5.pdf
- 18) Seclén J y Darras C. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados: Perú, 2000. An. Fac. med. [Internet]. 2005; 66(2):127-141. [citado 10 de noviembre de 2024]. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832005000200007&lng=es.
- 19) Del Pezo, E. (2017). Gobierno Electrónico: un acercamiento a la realidad ecuatoriana. INNOVA Research Journal [Internet]. 2017; 2(8):141-154. [citado 10 de noviembre de 2024]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6128437>.

- 20) De Grande, P. Gobierno Electrónico y accesibilidad: Disponibilidad de servicio en plataformas online estatales de la Argentina. CADM [Internet]. 2020; 8 (15): 3-14. [citado 10 de noviembre de 2024]. Disponible en: <https://revistas.unlp.edu.ar/CADM/article/view/5899/8333>
- 21) Philips. Mejorar el rendimiento clínico para transformar la atención al paciente. [Internet]. [Consultado el 20 de noviembre de 2024] Disponible en: <https://www.philips.com.pe/healthcare/articles/improving-clinical-performance-to-transform-patient-care>
- 22) Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas. Lanza aplicativo para celulares que facilitará el proceso de donación de sangre en el INEN. [Internet]. [Consultado el 20 de noviembre de 2024] Disponible en: <https://portal.inen.sld.pe/lanzan-aplicativo-para-celulares-que-facilitara-el-proceso-de-donacion-de-sangre-en-el-inen/>.
- 23) EPG Universidad Continental. ¿Qué herramientas digitales para investigadores existen? [Internet]. Blog Escuela de Posgrado, 30 de Diciembre, 2022. [Consultado el 20 de noviembre de 2024] Disponible en: <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/herramientas-digitales-investigadores#:~:text=Algunas%20de%20las%20principales%20herramientas,Skype%2C%20Google%20Meet%20o%20Zoom.>
- 24) Politécnico Gran Colombiano Institución Universitaria. Herramientas virtuales para la Educación [Internet]. Blog Poliverso, 5 de Mayo, 2023. [Consultado el 20 de noviembre de 2024] Disponible en: <https://www.poli.edu.co/blog/poliverso/herramientas-virtuales-para-la-educacion#:~:text=Las%20herramientas%20virtuales%20para%20la%20educaci%C3%B3n%20sobre%20aquellas%20que%20utilizan,motivaci%C3%B3n%20en%20el%20%C3%A1mbito%20educativo.>
- 25) Cloudflare. ¿Qué es un bot de redes sociales? [Internet]. [Consultado el 20 de noviembre de 2024] Disponible en: <https://www.cloudflare.com/es-es/learning/bots/what-is-a-social-media-bot/>
- 26) Chacón, E. Aportes del macroproyecto institucional a la promoción de la donación voluntaria y habitual de sangre en la comunidad huilense, 2020: Contributions of the institutional macroproject to the promoción of voluntary and regular blood donation in the huilense community. Rev. Proyección

- Social [Internet]. 2022;5(1),9–16. [Consultado el 20 de noviembre de 2024]. Disponible en: <https://journalusco.edu.co/index.php/rps/article/view/3353>.
- 27) Wilcamango D, Castillo G, Mamani V, Inga F y Revilla M. Usabilidad de la atención de salud virtual en el período de cuarentena en los meses de mayo a julio 2020 por COVID-19 en el Instituto Nacional de Salud del Niño de Perú. Rev. Cuerpo Med. [Internet]. 2022;15(3),342–348. [Consultado el 20 de noviembre de 2024]. Disponible en: <https://doi.org/10.35434/rcmhnaaa.2022.153.1381>
- 28) BID. Nuevo estudio del BID recomienda a los gobiernos a enfocarse en la experiencia ciudadana con los trámites, y que se invierta en servicios en línea para beneficiar a los ciudadanos, las empresas y la administración pública. [Internet]. [Consultado el 20 de noviembre de 2024] Disponible en: <https://www.iadb.org/es/noticias/digitalizacion-de-los-tramites-reduciria-la-corrupcion-y-los-costos-de-la-burocracia-en>.
- 29) COMEXPERU Sociedad de Comercio Exterior del Perú. El TRÁMITE DIGITAL: UNA ALTERNATIVA MODERNA. [Internet]. [Consultado el 20 de noviembre de 2024] Disponible en: <https://www.comexperu.org.pe/articulo/el-tramite-digital-una-alternativa-moderna>.
- 30) Zapata, M. Atención al Donante de Sangre. Rev. Científica HYGIA de Enfermería. [Internet].2004;58(16),55-58. [Consultado el 20 de noviembre de 2024] Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3498736>.
- 31) Instituto Nacional Materno Perinatal. Guía de procedimiento de transfusión de sangre y hemoderivados. [Archivo PDF]. s.f. [[Consultado el 20 de noviembre de 2024]]. Disponible en:https://www.inmp.gob.pe/uploads/file/Revistas/Neo2023/procedimiento/17_GU%C3%8DA%20DE%20PROCEDIMIENTO%20DE%20TRANSFUSI%C3%93N%20DE%20SANGRE%20Y%20HEMODERIVADOS.pdf.
- 32) Ministerio de Salud. Doctrina, Normal y Procedimientos PRONAHEBAS. [Archivo PDF].1 de Setiembre de 1998. [Consultado el 20 de noviembre de 2024]. Disponible en: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/390930/Doctrina_normas_y_procedimientos_del_Programa_Nacional_de_Hemoterapia_y_Bancos_de_Sangre_PRONAHEBAS_20191017-26355-13v06ny.pdf?v=1571311897

- 33) Manual de Normas Legales en Bancos de Sangre. [Archivo PDF]. 1 de Enero de 1997. [Consultado el 20 de noviembre de 2024]. Disponible en: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/390930/Doctrina_normas_y_procedimientos_del_Programa_Nacional_de_Hemoterapia_y_Bancos_de_Sangre_PRONAHEBAS_20191017-26355-13v06ny.pdf?v=1571311897
- 34) Estudio comparativo de la calidad y uso de servicios de salud materno – perinatales (1997 - 2000). [Archivo PDF]. 2 de Agosto de 2022. [Consultado el 20 de noviembre de 2024]. Disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3465079/Estudio%20comparativo%20de%20la%20calidad%20y%20uso%20de%20servicios%20de%20salud%20materno%20-%20perinatales%20%281997%20-%202000%29.pdf?v=1659482539>
- 35) Guías de Procedimientos del Servicio de Hemoterapia y Banco de Sangre. [Archivo PDF]. 27 de noviembre de 2012. [Consultado el 20 de noviembre de 2024]. Disponible en: <https://www.inmp.gob.pe/uploads/2050t.pdf>
- 36) Formularios de Google. [Internet]. Wikipedia. [Consultado el 20 de noviembre de 2024]. Disponible en: https://es.wikipedia.org/wiki/Formularios_de_Google
- 37) Código QR. [Internet]. Wikipedia. [Consultado el 20 de noviembre de 2024]. Disponible en: https://es.wikipedia.org/wiki/C%C3%B3digo_QR

6. ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: “Herramientas virtuales en la mejora de la atención a predonantes de sangre en el Hospital Nacional Dos de Mayo, 2025”

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema general:</p> <p>¿Cuál será la mejora en la atención a predonantes de sangre que resulta del uso de herramientas virtuales en el Hospital Nacional Dos de Mayo, 2025?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Revelar la mejora en la atención a predonantes de sangre que resulta del uso de herramientas virtuales en el Hospital Nacional Dos de Mayo, 2025.</p>	<p>Variable 1. Conveniencia</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> -El medio de atención es conveniente. -El medio de atención no es conveniente. <p>Variable 2. Comunicación eficiente</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> -La comunicación en la atención es eficiente. -La comunicación en la atención no es eficiente 	<p>Método investigación de tipo descriptivo.</p> <p>Enfoque Semi cuantitativo</p> <p>Diseño Estudio longitudinal, experimental</p>

Problemas específicos:

¿Cuál será la mejora en la accesibilidad de la atención a predonantes de sangre con el uso de las herramientas virtuales en el Hospital Nacional Dos de Mayo, 2025?

¿Cuál será la mejora en la comunicación eficiente para la atención a predonantes de sangre con el uso de las herramientas virtuales en el Hospital Nacional Dos de Mayo, 2025?

¿Cuál será la mejora en la personalización de la atención a predonantes de sangre con el uso de las herramientas virtuales en el Hospital Nacional Dos de Mayo, 2025?

¿Cuál será la mejora en la reducción de errores durante la atención a predonantes de sangre con el uso de las herramientas virtuales en el Hospital Nacional Dos de Mayo, 2025?

¿Cuál será la mejora en la disponibilidad de información atención a predonantes

Objetivos específicos:

- Evidenciar la mejora en la accesibilidad de la atención a predonantes de sangre con el uso de las herramientas virtuales en el Hospital Nacional Dos de Mayo, 2025.
- Analizar la mejora en la comunicación eficiente para la atención a predonantes de sangre con el uso de las herramientas virtuales en el Hospital Nacional Dos de Mayo, 2025.
- Examinar la mejora en la personalización de la atención a predonantes de sangre con el uso de las herramientas virtuales en el Hospital Nacional Dos de Mayo, 2025.
- Estudiar la mejora en la reducción de errores durante la atención a predonantes de sangre con el uso de las herramientas virtuales en el

Variable 3. Personalización

Dimensiones:

- El medio de atención se ajusta a las necesidades del pre-donante.
- El medio de atención se ajusta a las necesidades del pre-donante.

Variable 4. Reducción de Errores

Dimensiones:

- El medio de atención reflejó una reducción de errores
- El medio de atención no reflejó una reducción de errores

Variable 5. Disponibilidad de información

Dimensiones:

- El medio de atención ayudo a una mejor disponibilidad de la información
- El medio de atención no ayudo a una mejor disponibilidad de la información.

de sangre con el uso de las herramientas virtuales en el Hospital Nacional Dos de Mayo, 2025?

Hospital Nacional Dos de Mayo, 2025.

- Explorar la mejora en la disponibilidad de información atención a predonantes de sangre con el uso de las herramientas virtuales en el Hospital Nacional Dos de Mayo, 2025.

Anexo 2 A: Instrumento de recolección de datos

Instrumento de recolección de datos para la 1ra Medición

Dimensiones	Declaraciones	Calificación			
Accesibilidad	1 ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con el tiempo invertido durante el registro y la atención en el banco de sangre?	1	2	3	4
	2 ¿Qué tan satisfecho estuvo con la programación de su cita?	1	2	3	4
Comunicación eficiente	3 ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con la claridad de la información proporcionada por el centro de hemoterapia?	1	2	3	4
	4 ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con la evidencia del banco para brindarle resultados sobre sus evaluaciones (hb, grupo sanguíneo, serología, etc.)	1	2	3	4
Personalización	5 ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con la organización y precisión del proceso de donación en el centro de hemoterapia?	1	2	3	4
	6 ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con la ruta establecida por el banco de sangre para la atención?	1	2	3	4
Reducción de errores	7 ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con el registro de sus datos (tomando en cuenta errores ortográficos, de digitación, letra ilegible, etc.)?	1	2	3	4
	8 ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con la facilidad para completar los formatos de registro?	1	2	3	4
Disponibilidad de información	9 ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted sobre el acceso a la información en el banco de sangre (considere horarios de atención, requisitos, como hacer tramites, etc.)?	1	2	3	4
	10 ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted sobre el acceso a la información en el banco de sangre relacionada a consultas relacionadas con la reposición de unidades de sangre y la gestión de donantes	1	2	3	4

Nota: Adaptado por Fernando Cárdenas Medina

Anexo 2 B: Instrumento de recolección de datos

Instrumento de recolección de datos para la 2da Medición

Dimensiones	Declaraciones	Calificación				
Accesibilidad	1	¿La herramienta virtual facilitó el proceso de registro para la donación?	1	2	3	4
	2	¿La programación de citas a través de la herramienta virtual fue conveniente?	1	2	3	4
Comunicación eficiente	3	¿Recibió recordatorios útiles y a tiempo sobre su cita de donación a través de la herramienta virtual?	1	2	3	4
	4	¿La herramienta virtual le permitió obtener respuestas rápidas a sus preguntas?	1	2	3	4
Personalización	5	¿La herramienta virtual proporcionó recomendaciones personalizadas basadas en mi historial de donaciones?	1	2	3	4
	6	¿Se sintió valorado/a como pre-donante debido a la personalización de la herramienta virtual?	1	2	3	4
Reducción de errores	7	¿El uso de la herramienta virtual redujo errores en su registro de donación?	1	2	3	4
	8	¿La herramienta virtual hizo que el proceso de donación fuera más preciso y organizado?	1	2	3	4
Disponibilidad de información	9	¿La herramienta virtual ofreció información clara y comprensible sobre el proceso de donación?	1	2	3	4
	10	¿Me sentí bien informado/a sobre los beneficios para la salud al donar sangre gracias a la herramienta virtual?	1	2	3	4

Nota: Adaptado por Fernando Cárdenas Medina

Anexo 3: Juicio de Expertos

ESCALA DE CALIFICACIÓN

Estimado (a):

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

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

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

SUGERENCIAS:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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

MINISTERIO DE SALUD
 HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"
 M.C. LUIS PALMA GARCIA
 Jefe del Servicio de Hemoterapia
 C.M.P. 36152 B.N.E. 74206

ESCALA DE CALIFICACIÓN

Estimado (a):

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

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

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

SUGERENCIAS:

.....

.....


 MINISTERIO DE SALUD
 HOSPITAL GENERAL JOSÉ DE SUCRE
 Depto. de Salud y Bienestar y Rehabilitación

 Dra. T. ANCA LEGAL NONDREL
 Tel:ólogo médico C.T.M.P. 5778

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

Anexo 4: Informe del asesor de Turnitin

Fernando Cárdenas Medina

Herrameinta viertuales en la mejora de la atencion a predonantes de sangre - FINAL.docx

 Dr. Yanga's Colleges

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::3618:74249331

Fecha de entrega

16 dic 2024, 6:50 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

16 dic 2024, 6:58 p.m. GMT-5

Nombre de archivo

Herrameinta viertuales en la mejora de la atencion a predonantes de sangre - FINAL.docx

Tamaño de archivo

267.0 KB

38 Páginas

6,762 Palabras

39,951 Caracteres

14% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...




Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Exclusiones

- ▶ N.º de coincidencias excluidas

Fuentes principales

- 14%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 3%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Anexo 5: Protocolo Experimental de atención a predonantes

ATENCION PRE-EVALUACIÓN DE LOS DONANTES DE SANGRE

I. OBJETIVO.

Es el procedimiento asistencial que consta de la atención previa a la evaluación y calificación del candidato a donante de sangre, destinado a que el usuario pueda informarse adecuadamente de toda la ruta que debe seguir en el banco de sangre, los procedimientos a los cuales será sometido, pueda registrarse de manera autónoma, programar fecha y horarios convenientes para acudir a realizar su donación de sangre y autoexcluirse de manera oportuna teniendo en cuenta los requisitos que se le brinden.

II. INDICACIONES.

Personas adultas identificadas con su DNI original y vigente, con edad de 18 a 55 años, con peso mínimo de 50 kilos, con buen acceso venoso, con signos vitales y nivel de Hb dentro de los parámetros normales, que gocen de buena salud, sin enfermedad ni consumo de medicamento alguno.

III. CONTRAINDICACIONES.

Personas que no cumplan alguno(s) de cualquiera de las indicaciones anteriores.

IV. RESPONSABLE.

Médico Patólogo Clínico.

Tecnólogo médico.

V. MATERIAL.

- QR Impreso
- Formulario virtual
- Dispositivo electrónico para leer código QR (smartphone, Tablet, laptop, etc.)

VI. PROCEDIMIENTO.

- El procedimiento de atención se desarrolla de la siguiente manera:
- Acceder escaneando el código qr por medio de su teléfono al formulario virtual
- Leer detenidamente la información, requisitos para resolver dudas acerca del proceso.
- Revisar minuciosamente la ruta de atención establecido por el banco de sangre
- Registrar sus datos.
- Revisar autoexcluirse voluntariamente según su criterio.
- Agende una cita tomando en cuenta horarios disponibles para poder atenderse en el banco de sangre.
- Una vez confirmada su registro y su cita aproxímese al banco de sangre en el horario indicado, siguiendo la orientación brindada.




26% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 21%  Fuentes de Internet
- 4%  Publicaciones
- 22%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 21% Fuentes de Internet
- 4% Publicaciones
- 22% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet		
repositorio.uwiener.edu.pe			15%
2	Trabajos entregados		
Universidad Wiener on 2025-11-02			4%
3	Trabajos entregados		
Universidad Wiener on 2025-06-04			2%
4	Internet		
www.centralamerica.philips.com			2%
5	Internet		
fr.slideshare.net			1%
6	Trabajos entregados		
Universidad Wiener on 2025-05-10			1%
7	Trabajos entregados		
Universidad Wiener on 2025-11-12			1%