



Esta obra está bajo una [Licencia
Creative Commons Atribución-
NoComercial-Compartirigual 2.5 Perú](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/).

Vea una copia de esta licencia en
<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN-TARAPOTO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**El proceso administrativo y su incidencia en la captación de donantes en el
Banco de Sangre, Sede Tarapoto – 2018**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

AUTOR:

Junelly Christine Gavidia Flores

Medally Kari Ruiz Bocanegra

ASESOR:

Lic. Adm. Mg. Julio Cesar Capillo Torres

Tarapoto - Perú

2020

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN-TARAPOTO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**El proceso administrativo y su incidencia en la captación de donantes en el
Banco de Sangre, Sede Tarapoto – 2018**

AUTOR:

**Junelly Christine Gavidia Flores
Medally Kari Ruiz Bocanegra**

Sustentada y aprobada el 23 de diciembre del 2020, por los siguientes Jurados:

.....
Dra. Rossana Herminia Hidalgo Pozzi

Presidente

.....
Lic. Adm. M. Sc. Segundo Saúl Rodríguez Mendoza

Secretario

.....
Lic. Adm. MBA. Seidy Janice Vela Reátegui

Vocal

.....
Lic. Adm. Mg. Julio Cesar Capillo Torres

Asesor

Declaratoria de autenticidad

Junelly Christine Gavidia Flores, con DNI N° 73066036 y **Medally Kari Ruiz Bocanegra**, con DNI N° 70748418, egresadas de la Facultad de Ciencias Económicas, Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, con la tesis titulada: **El proceso administrativo y su incidencia en la captación de donantes en el Banco de Sangre, Sede Tarapoto – 2018.**

Declaramos bajo juramento que:

1. La tesis presentada es de nuestra autoría.
2. La redacción fue realizada respetando las citas y referencias de las fuentes bibliográficas consultadas.
3. Toda la información que contiene la tesis no ha sido auto plagiada;
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido alterados ni copiados, por tanto, la información de esta investigación debe considerarse como aporte a la realidad investigada.

Por lo antes mencionado, asumimos bajo responsabilidad las consecuencias que deriven de nuestro accionar, sometiéndonos a las leyes de nuestro país y normas vigentes de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto.

Tarapoto, 23 de diciembre del 2020.


.....
Bach. Junelly Christine Gavidia Flores
DNI N° 73066036




.....
Bach. Medally Kari Ruiz Bocanegra
DNI N° 70748418



Formato de autorización NO EXCLUSIVA para la publicación de trabajos de investigación, conducentes a optar grados académicos y títulos profesionales en el Repositorio Digital de Tesis

1. Datos del autor:

Apellidos y nombres: <u>Davidia Flores Junelly Christine</u>	
Código de alumno : <u>7306 6036</u>	Teléfono: <u>983449769</u>
Correo electrónico : <u>davidia.christine@gmail.com</u>	DNI: <u>73066036</u>

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

2. Datos Académicos

Facultad de: <u>Ciencias Económicas</u>
Escuela Profesional de: <u>Administración</u>

3. Tipo de trabajo de investigación

Tesis	☒ (x)	Trabajo de investigación	☐ ()
Trabajo de suficiencia profesional	☐ ()		

4. Datos del Trabajo de Investigación

Título : <u>El proceso administrativo y su incidencia en la captación de donantes en el Banco de Sangre, Sede Tarapoto - 2018</u>
Año de publicación:

5. Tipo de Acceso al documento

Acceso público *	☐ ()	Embargo	☐ ()
Acceso restringido **	☐ ()		

Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, una licencia **No Exclusiva**, para publicar, conservar y sin modificar su contenido, pueda convertirla a cualquier formato de fichero, medio o soporte, siempre con fines de seguridad, preservación y difusión en el Repositorio de Tesis Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:

6. Originalidad del archivo digital.

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.

7. Otorgamiento de una licencia **CREATIVE COMMONS**

Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative Commons*, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Digital de Tesis, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".


Firma y huella del Autor

8. Para ser llenado en el Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto de la UNSM - T.

Fecha de recepción del documento.

04 / 02 / 2021



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - T.
Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología e
Innovación de Acceso Abierto - UNSM-T.

Ing. M. Sc. Alfredo Ramos Perea
Responsable

***Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

**** Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.

Formato de autorización NO EXCLUSIVA para la publicación de trabajos de investigación, conducentes a optar grados académicos y títulos profesionales en el Repositorio Digital de Tesis

1. Datos del autor:

Apellidos y nombres: Ruiz Bocanegra Medally Kari	
Código de alumno : 70748438	Teléfono: 974877958
Correo electrónico : medakari.ruiz@gmail.com	DNI: 70748438

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

2. Datos Académicos

Facultad de: Ciencias Económicas
Escuela Profesional de: Administración

3. Tipo de trabajo de investigación

Tesis	(x)	Trabajo de investigación	()
Trabajo de suficiencia profesional	()		

4. Datos del Trabajo de investigación

Título : El proceso administrativo y su incidencia en la captación de donantes en el Banco de Sangre, Sede Tarapoto - 2018
Año de publicación:

5. Tipo de Acceso al documento

Acceso público *	()	Embargo	()
Acceso restringido **	()		

Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, una licencia **No Exclusiva**, para publicar, conservar y sin modificar su contenido, pueda convertirla a cualquier formato de fichero, medio o soporte, siempre con fines de seguridad, preservación y difusión en el Repositorio de Tesis Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:

6. Originalidad del archivo digital.

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.

7. Otorgamiento de una licencia **CREATIVE COMMONS**

Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative Commons*, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Digital de Tesis, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".


Firma y huella del Autor

8. Para ser llenado en el Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto de la UNSM - T.

Fecha de recepción del documento.

04 / 02 / 2021



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - T.
Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología e
Innovación de Acceso Abierto - UNSM-T.

Ing. M. Sc. Alfredo Ramos Perea
Responsable

***Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

**** Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.

Dedicatoria

A nuestros padres que siempre han estado connosotros en todas las etapas de nuestras mi vidas luchando para poder vernos cumplir nuestros sueños, dándonos las fuerzas, motivándonos, brindando todo el apoyo para poder realizar esto, gracias a ustedes por ser vuestro ejemplo de superación además de enseñarnos el valor del amor y la consistencia a no desfallecer a pesar de las derrotas, gracias a ustedes padre y madre para nosotros, por depositar en nosotros la confianza en este camino arduo y duro que es el desarrollo de nuestra profesión, por ser nuestros consejeros estos cinco años que fueron difíciles, hoy se puede decir lo logramos!!

Agradecimiento

A Dios por ser nuestra mano derecha durante todo este tiempo, y prestado la vida durante nuestra formación profesional por permitirnos dar este paso más en nuestra vida.

A la familia, por darnos la mano cuando los necesitamos, por aportar considerablemente en nuestro proyecto de vida.

A la directora del Banco de Sangre Regional San Martín, gracias por su tiempo y por facilitarnos la información que requería para la elaboración de este proyecto de tesis.

A la Universidad Nacional de San Martín por alojarnos en sus aulas y ser partícipe de una nueva generación de estudiantes que salen de sus aulas.

Índice general

Dedicatoria.....	vi
Agradecimiento	vii
Resumen	xi
Abstract.....	xii
Introducción.....	1
 CAPITULO I REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA	
1.1. Antecedentes de la investigación.....	7
1.2. Bases teóricas	12
1.3 Definición de términos básicos	30
 CAPITULO II MATERIAL Y MÉTODOS	
2.1. Tipo y nivel de investigación.....	32
2.2. Diseño de investigación.....	32
2.3. Población y muestra.....	33
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	34
2.6. Materiales y métodos.....	34
 CAPITULO III RESULTADOS Y DISCUSIÓN	
3.1 Resultados	35
3.2 Discusión de resultados	43
CONCLUSIONES.....	47
RECOMENDACIONES	48
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	49
ANEXOS	52
Anexo A: Matriz de consistencia	53
Anexo B: Cuestionario proceso administrativo	55
Anexo C: Cuestionario captación de donantes	56
Anexo E: Operacionalización de variables	58

Índice de tablas

Tabla 1: Planificación.....	35
Tabla 2: Organización... ..	36
Tabla 3: Dirección	37
Tabla 4: Control.....	38
Tabla 5: Fidelización	39
Tabla 6: Comunicación.....	40
Tabla 7: Calidad... ..	41
Tabla 8: Empatía.....	42
Tabla 9: Correlación.....	43

Índice de figuras

Figura 1: Planificación	35
Figura 2: Organización.....	36
Figura 3: Dirección.....	37
Figura 4: Control	38
Figura 5: Fidelización.....	39
Figura 6: Comunicación... ..	40
Figura 7: Calidad... ..	41
Figura 8: Empatía	42

Resumen

El informe final de investigación titulada “El proceso administrativo y su incidencia en la captación de donantes en el Banco de Sangre, Sede Tarapoto - 2018”, se planteó como objetivo general, Evaluar el proceso administrativo y su incidencia en la captación de donantes en el Banco de Sangre – Sede Tarapoto - 2018. Investigación de tipo aplicada, con un nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental, para el cual contamos con una muestra de 24 colaboradores; quienes proporcionaron la información para obtener los resultados según los objetivos planteados en la investigación, se utilizó instrumentos como la encuesta y el cuestionario, donde se determinó que la primera variable proceso administrativo según la percepción de los colaboradores no es la más adecuada según las dimensiones estudiadas, como por ejemplo la planificación es regular, de igual manera el manejo organizacional está en nivel regular; con respecto a la segunda variable captación de donantes, con respecto a las dimensiones estudiadas, como la fidelización se encuentra en un nivel regular, esto debido a la manera como se da la estimulación a los donantes no es la más adecuada. Finalmente se concluyó que, el proceso administrativo influye significativamente en la captación de donantes en el Banco de Sangre, Sede Tarapoto - 2018. Así mismo es significativa debido a que el valor obtenido de 0.000 es menor a 0.05, contrastando la hipótesis, por lo que acepta H_1 y se rechaza la H_0 .

Palabras clave: Proceso, donantes, colaboradores.

Abstract

The final research report entitled "The administrative process and its impact on donor recruitment at the Blood Bank, Tarapoto Headquarters - 2018", set out as general objective, to evaluate the administrative process and its impact on donor recruitment at the Blood Bank - Tarapoto Headquarters - 2018. Applied research, with a descriptive correlational level, non-experimental design, for which a sample of 24 collaborators provided the information to obtain the results according to the objectives established in the research; instruments such as the survey and the questionnaire were used, where it was determined that the first variable administrative process according to the perception of the collaborators is not the most adequate, according to the studied dimensions, such as planning is regular, likewise the organizational management is at a regular level. With respect to the second variable, donor recruitment, with respect to the studied dimensions, loyalty is at a regular level, this is due to the way in which donors are stimulated, which is not the most adequate. Finally, it was concluded that the administrative process significantly influences the recruitment of donors at the Tarapoto Blood Bank, Tarapoto Headquarters - 2018. Likewise, it is significant because the obtained value of 0.000 is less than 0.05, contrasting the hypothesis, so H_1 is accepted and H_0 is rejected.

Key words: Process, donors, collaborators.



Introducción

En el ámbito internacional según la OMS (2017) Organización Mundial de la Salud calcula que, en general, el mínimo necesario para atender las necesidades más básicas de un país es que el 1% de su población sea donante (10 donantes por 1000 habitantes); esas necesidades son mayores en los países con sistemas de atención de salud más avanzados. Según su última encuesta realizada en el año 2007 demuestra que, de los 85,4 millones de donaciones hechas en ese año a nivel mundial, aproximadamente el 65% correspondieron a los países desarrollados, que solo representan aproximadamente un 25% de la población.

Según la Organización Mundial de la Salud, a través de su centro de prensa Nota Descriptiva No. 279, publicó los datos estadísticos donde propone como índice ideal para una nación, la captación del 1% al 3% de su población. Como en el caso América Latina y Caribe según la OMS (2017) menos de la mitad de los donantes de sangre son voluntarios, realidad muy diferente al que sucede en Europa donde hay naciones que están sobre el 3% de donantes. No obstante, Colombia destaca favorablemente en el documento como uno de los países ejemplo en autosuficiencia de sangre basada en la donación voluntaria no remunerada y en gestión de la calidad.

Tal como menciona el informe 'Suministro de sangre para transfusiones en los países de Latinoamérica y del Caribe' muestra que, si bien el porcentaje de donantes de sangre ha crecido entre 2013 y 2015, al pasar del 38,53% al 44,17%, todavía está lejos de alcanzar el 100% recomendado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) para garantizar un suministro de sangre suficiente y seguro para transfusiones. La disponibilidad de la sangre y sus componentes es un asunto de orden público e interés nacional porque es un bien irremplazable y necesario, cuya única fuente de obtención es el ser humano y el cual debe emplearse en condiciones de equidad, raciocinio y humanidad en el acceso.

En el contexto nacional según la OMS (2017) la necesidad de donación de sangre en el Perú en el año 2013, con una población de cerca de 30 millones de personas, según la OMS, estuvo alrededor de las 600 mil unidades; pero se recolectaron tan solo 205 mil unidades aproximadamente; siendo el 4.56% de estas por donación voluntaria y el 95.44% por reposición. En el 2002, con una población de 26 millones de habitantes, el Perú tenía una necesidad de 520 mil unidades y se recolectaron aproximadamente 150 mil unidades (28%

del mínimo); de las que tan solo el 6.3% provenían de donantes voluntarios. Resultados tan semejantes de los años 2002 y 2013, sugieren que con el transcurso de este tiempo no se han realizado las acciones adecuadas para obtener mejores resultados y que la estrategia del servicio de transfusión de sangre peruano y por ende su organización no correspondía a las metas planteadas y al entorno.

Actualmente el porcentaje de donantes voluntarios de sangre en Perú es uno de los más bajos de Sudamérica, lo que afecta a cientos de afectados por enfermedades o accidentes que suceden todos los días. Según un informe publicado por la Organización Panamericana de la Salud (OPS -2017). Comercio, (2017), establece que el Perú necesita 600 mil unidades de sangre como stock adecuado para cubrir emergencias que se pueden presentar.

En el ámbito local Flores, (2017), El representante de imagen del banco de sangre Tarapoto indica que desde siempre el tema del desabastecimiento de sangre ha sido una preocupación para los funcionarios del Banco de sangre, además que son en los meses festivos de Junio, Julio, Agosto; Diciembre y Enero, en que el desabastecimiento se muestra en gran magnitud, ya que aumentan los accidentes y como consecuencia se requiere de más unidades de sangre, pero no se puede contar con el abastecimiento necesario esto debido a que la población no cuenta con cultura para donar su sangre, además de otros factores que imposibilitan la captación de donantes en grandes masas.

Ávila, (2017), nos dice que siendo la donación voluntaria uno de los ejes más importantes en los servicios de sangre, ya que por más adelantos científicos y tecnológicos aún no tenemos un sustituto de la sangre en el mercado y solamente podemos obtenerlo de otro ser humano solidario y altruista; el Banco de Sangre ha fijado como uno de sus principales preocupaciones lograr suficiencia de sangre segura a fin de que los pacientes que requieran de hemoterapia sean atendidos con hemo componentes de calidad y en el momento oportuno.

El banco de Sangre se encuentra en una situación crítica por muchos factores como en el caso de los insumos muchas veces llegan a agotarse ya que puede haber donantes, puede haber sangre, pero no se puede aceptar la donación de las personas que desean hacerlo, porque se agotan las bolsas colectoras, y otros insumos.

Es por ello que el problema general surge de ¿Cómo el proceso administrativo incide en la captación de donantes en el Banco de Sangre, Sede Tarapoto-2018? y la Hipotesis alterna

El proceso Administrativo si influye significativamente en la captación de donantes en Banco de Sangre, Sede Tarapoto – 2018.

El banco de sangre anteriormente pertenecía a la Unidad 400, luego esta se trasladó a la ciudad de Moyobamba y en Tarapoto se formó la Unidad Ejecutora 404, esta se encarga del Hospital, del laboratorio referencial y a su vez del Banco de sangre que es una IPRESS (Instituciones Prestadoras de Servicios de salud), el estado manda un presupuesto destinado a la Unidad Ejecutora y esta se encarga de repartir a los establecimientos que tiene bajo cargo.

Otra situación crítica es el momento de envío de reactivos estos vienen de Lima en cadena de frío y el avión por motivos imprevistos se retrasa, y al llegar a nuestra ciudad esos reactivos no cumplieron con los criterios de cadena de frío; ese reactivo no se recibe se devuelve y las unidades de sangre van a seguir quedándose sin tamizar. Ha pasado casos en que tuvieron unidades de sangre almacenada sin hacer los análisis por qué no llegaban los reactivos, muchas veces debido a que los proveedores no planifican bien el abastecimiento de los insumos.

Los bancos de sangre deben tener por lo menos una reserva de dos o tres meses con un cálculo aproximado de 200 unidades, porque si hay una catástrofe en este momento o algún acontecimiento inesperado, la gente va hacer cola para donar sangre porque en esas circunstancias las personas son solidarias, es por ello que debe haber una reserva de sangre y también de insumos para poder recibir a los donantes. El banco de sangre no cuenta con una reserva establecida.

El banco de Sangre debe atender a los donantes por lo menos 12 horas, pero las normas dicen que deben ser las 24 horas de día, no lo hacen porque no cuentan con más recursos humanos adecuados, la atención solo es de 7:00 de la mañana a 1:00 de la tarde, por ello para que el horario de atención se extienda se necesitaría personal desde la recepción del donante hasta la atención del mismo.

Otra situación que suele darse debido a la falta de recursos humanos, es que pasada las 6 horas de la donación ya no se puede encontrar los factores de coagulación que se necesita del plasma, cuando hay campañas de donación y la culminación es en la noche no hay personal que cubra esos horarios.

Muchas veces el personal del Banco de Sangre hace que la sangre donada se desperdicie haciendo malograr ya que no le da la salida respectiva o suceden accidentes dentro del Banco, esto también hace que no se pueda abastecer a la población que día a día necesita de esto.

Otro de los puntos críticos radica en que no existe una buena captación de donantes de sangre debido a las medidas poco efectivas que están utilizando en este procedimiento, no es fácil conseguir donantes, o lograr sensibilizar a las personas, o tener ese poder de convencimiento de persuadir a las personas a realizar una donación. Muchas veces la forma en que el personal se comunica con los posibles donantes no es asertiva, la falta de coordinación en las campañas se necesita que todo salga perfecto que se empiece a la hora pactada, que se cumpla con las fechas acordadas, para poder llegar a más personas y para que la población crea en la institución y se gane la confianza de los posibles donadores y existen casos en que eso no pasa. La publicidad que se tiene es temporal, ya que son los canales de televisión o medios radiales quienes deciden apoyar con eso, pero no es algo constante, todo eso se da esporádicamente.

Muchas veces la población decide no donar por motivos de seguridad, ya que piensan que podrían transmitirles enfermedades, es ahí donde personal juega un papel importante y debe cumplir bien su trabajo explicar que todos esos riesgos son mínimos debido a las Buenas Prácticas de Productividad, del Banco de Sangre.

Otros de los motivos por los cuales no se logra la captación es la inadecuada infraestructura que se logra apreciar en las campañas de donación, estas tienen que ser las óptimas que las personas que se acercan crean que son ambientes propicios, donde exista las camillas adecuadas, un personal que te de calidez y confianza que muestre empatía que motive a los donantes que sea creativo, y diversas otras medidas que pueden hacer que el número de donantes se eleve, para el bien de nuestra población

La sangre en nuestra región, se encuentra permanentemente demandada por: El incremento de la población, hemorragias por complicaciones obstétricas, incremento de servicios asistenciales de salud públicos y privados, aumento de la capacidad resolutive de algunos establecimientos de salud, incremento de la expectativa de vida, incremento de

cirugías reparadoras en nuestra región, incremento de accidentes de tránsito, el sistema cuenta con un mayor número de seguros que lo hacen autofinanciados (SIS, SOAT, y otros seguros)

Los Bancos de sangre, en tanto no se encuentre el sustituto de la sangre, seguirán dependiendo de los donantes de sangre ellos son fuente principal de materia prima son los proveedores del Banco de Sangre es por ello que se tiene que trabajar en el fortalecimiento para captar más donantes, sin embargo, tenemos una población con baja cultura de donación y algunas instituciones no brindan las facilidades a los estudiantes o trabajadores que quieran donar. Por ello no se puede mantener el stock crítico por tener insuficientes donantes, cuyo problema general fue ¿Cómo el proceso administrativo incide en la captación de donantes en el Banco de Sangre, Sede Tarapoto - 2018? teniendo como hipótesis **Hi** El proceso administrativo si influye significativamente en la captación de donantes en el Banco de Sangre, Sede Tarapoto – 2018. **Ho**: El proceso administrativo no influye significativamente en la captación de donantes en el Banco de Sangre, Sede Tarapoto – 2018.

La importancia del estudio es para para nuestro país además de ser un acto sencillo pero valorable que puede salvar muchas vidas, sin embargo, su incidencia es muy baja en el Perú, existiendo un déficit de 102 mil unidades de sangre que podrían evitar muchas muertes ocasionadas por accidentes de tránsito, enfermedades o hemorragias durante la gestación, La demanda de sangre hace difícil mantener el porcentaje de captación de donantes voluntario. Se hace necesario que para tener suficiencia de sangre segura y oportuna en los hospitales trabajemos en la captación de donantes voluntarios de sangre en lograr la máxima fidelización con nuestros donantes mejorando los procesos administrativos dentro de la entidad ya que la demanda de sangre presenta características particulares que la diferencian de la demanda de otros servicios de salud; porque no existe clara necesidad de sangre para los demandantes (pacientes) en caso de no haber enfermedad o emergencia. Los demandantes (pacientes) tienen un escaso conocimiento de las condiciones que generan la necesidad de sangre, esta necesidad de sangre se hace manifiesta cuando el paciente acude a los servicios de salud y toma contacto con oferentes (médicos y otros prestadores). La demanda de sangre se caracteriza también por ser aleatoria o imprevisible en cuanto a su volumen, lugar y tiempo en que será requerida, característica que vinculada a la incertidumbre del proceso de enfermar y necesitar de sangre es algo impredecible. Para ello es necesario que nuestra región que cuenta con unos de los pocos homocentros del país logre

realizar la meta que se han trazado que es lograr que las unidades de sangre colectadas sean en mayor proporción de donantes voluntarios de sangre. Teniendo como objetivo general Evaluar el proceso administrativo y su incidencia en la captación de donantes en el Banco de Sangre – Sede Tarapoto – 2018. Objetivos específicos Analizar el proceso administrativo en el Banco de Sangre, Sede Tarapoto - 2018. Analizar la captación de donantes en el Banco de Sangre, Sede Tarapoto – 2018. Determinar la incidencia del proceso administrativo en la captación de donantes en el Banco de Sangre, Sede Tarapoto - 2018. La investigación es de tipo aplicada, con un nivel correlacional, de diseño no experimental, para el cual contamos con una muestra de 24 colaboradores, se utilizó como técnicas de recolección de datos la encuesta, como instrumentos el cuestionario, llegando a concluir El proceso administrativo influye directamente en la captación de donantes en un 40%, una influencia positiva media ya que el proceso administrativo y la captación de donantes se está desarrollando de manera regular, y es fundamental trabajar en correlación de ambas variables para lograr los objetivos de la entidad, por lo que se acepta la hipótesis de investigación (H_i) y se rechaza la hipótesis nula (H_o).

CAPITULO I

REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

1.1. Antecedentes de la investigación A nivel internacional.

Hurtado y Gonzales (2015), en su tesis de posgrado para obtener el título de magister en administración de empresas, *“Planeación estratégica para aumentar la captación de donantes en el Banco de Sangre del Hospital Universitario del Valle”*, tuvo como objetivo formular un plan estratégico para aumentar la captación de donantes en el Banco de Sangre del Hospital Universitario del Valle en el periodo 2015 – 2020, utilizó una muestra de 930 donantes, utilizó el método descriptivo. Concluyó de la siguiente manera: “...Esta investigación logra mostrar todo lo que afecta el buen funcionamiento de un Banco de Sangre y la relevancia que debe tener para la administración todo lo relacionado con esto ya que si bien es cierto uno de los servicios que le da connotación a un hospital que sea de un alto nivel de complejidad es la existencia de un Banco de Sangre ya que sin el abastecimiento de sangre es imposible realizar cirugías mayores ni tratamientos de disgracias sanguíneas que son tratadas en estos centros asistenciales. Queda evidenciado que una de las mayores deficiencias del banco de sangre es el no contar con autonomía financiera de forma permanente, que le permita no tener interrupciones en su operación; así mismo el no contar con un departamento de mercadeo o algún tipo de mecanismo que le permita la divulgación y el fortalecimiento de su reconocimiento frente a la comunidad vallecaucana haciendo difícil que las personas asistan voluntariamente a donar sangre ya que muchas ni siquiera conocen su existencia sino hasta que un familiar está hospitalizado y requiere de algún componente sanguíneo.

Merchán (2015), en su tesis de posgrado para optar el grado de magister en bioquímica, *“Modelo de gestión para la implementación técnica y administrativa de un Banco de Sangre en el Hospital Jipijapa- Ecuador”*, tuvo como objetivo elaborar una guía técnica y administrativa para la creación de un Banco de Sangre en el Hospital Básico Jipijapa, que proporcione información pertinente y necesaria para ejecutar buenas prácticas transfusionales, utilizó una muestra 30 personas, además de recopilación de normas y guías técnicas del Ministerio de Salud Pública, utilizó el método descriptivo. Concluyó con la siguiente manera: “... La situación que nos deja ver claramente que este servicio no abastece de manera total y oportuna a la población ecuatoriana, por lo que su implementación es un desafío que aportaría a minimizar los factores críticos que dificultan una provisión adecuada

y segura de la sangre, quizás esto se deba al poco conocimiento sobre gestión de calidad, distribución adecuada del recurso humano, el contar con recursos materiales de manera limitada, así con equipos obsoletos, a la vez por carecer de un sistema informático eficiente y a la aplicación de métodos de trabajo deficiente. Por ello se considera de importancia se considere la implementación de bancos de sangre en los hospitales bajo las normativas legales de salud correspondiente y dentro de un modelo de gestión de implementación pertinente, a efecto de atender de manera inmediata al paciente.

Pedraza (2014), en su tesis de posgrado, *“Calidad en la atención al donante de sangre y su impacto en la captación de unidades”*, tuvo como objetivo establecer formas de evaluar la perspectiva que tienen las personas frente a la donación de sangre y que variables en cuanto a la calidad en atención son relevantes con el fin de plantear estrategias que promuevan el altruismo y la fidelización, utilizó una muestra de 503 donantes, utilizó el método descriptivo. Concluyó: Generalmente los bancos de sangre se enfocan en estrategias de promoción de la donación, pero dejan de lado la percepción de los donantes frente al procedimiento. Este artículo permitió evidenciar que los donantes que por una u otra razón no quedaron completamente satisfechos con la atención recibida son aquellos que quizás nunca más volverán a donar y adicional compartirán su experiencia con otras personas que aun cuando no han donado, al escuchar estas opiniones, ni pensaran en acercarse a un banco de sangre de manera voluntaria y habitual. Las deficiencias en la atención de los donantes finalmente conllevan a que no quieran volver a donar y por consecuente la captación de unidades se verá afectada de manera negativa. Uno de los puntos más críticos fue la inconformidad de los donantes frente al refrigerio recibido, lo cual se convierte para el banco de sangre en una oportunidad de mejora, que incluye también el fortalecer en el personal asistencial las competencias, para prestar un mejor servicio, una atención con mayor calidad y generar habitualidad y voluntariedad en los donantes.

Escobar (2013), en su tesis de pregrado, *“El marketing digital y la captación de clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universidad Técnica de Ambato Ltda.”*, tuvo como objetivo plantear una propuesta que permita mejorar la captación de nuevos socios a través del marketing digital en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universidad Técnica de Ambato Ltda., utilizó una muestra de 32 trabajadores del área de administración, utilizó el método descriptivo. Concluyó Gracias a la utilización del Internet, en lo referente a información tenemos grandes ventajas competitivas, como son la reducción de costes, la velocidad con

que llega la información, con este avance tecnológico podemos brindar un servicio más rápido y de mayor calidad. En base a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los clientes externos, se ha concluido que sería de mucha ayuda la creación de una página en la web, ya que la mayoría de usuarios cuenta con este servicio.

A nivel nacional.

Bardales (2017), en su tesis de pre grado para optar el título profesional de licenciada en administración y negocios internacionales denominado, *“Proceso administrativo y herramientas de gestión en la empresa Ventura Soluciones S.A.C.”*, tuvo como objetivo describir el proceso administrativo y herramientas de gestión para la ejecución de mejoras en el área administrativa, también utilizó una muestra de 40 trabajadores del área de administración, utilizó el método descriptivo. Concluyó de la siguiente manera contar con manual de procedimientos para el personal es una herramienta administrativa que apoya en las funciones cotidianas de las diferentes áreas de una empresa teniendo como fin establecer una adecuada comunicación a los actores involucrados que les permita realizar sus tareas en forma ordenada y sistemática.

Buleje (2015), en su tesis de pre grado para optar el título profesional de licenciado en administración denominado, *“Procedimiento administrativo para resolver los recursos administrativos en la Universidad Nacional de Huancavelica, periodo 2011-2012”*, tuvo como objetivo determinar si el buen uso del procedimiento administrativo contribuye significativamente para resolver los problemas en los recursos administrativos en la Universidad Nacional de Huancavelica, periodo 2011 – 2012, también utilizó una muestra de 96 trabajadores nombrados que laboran en el local central, utilizó el método deductivo. Concluyó: En cumplimiento del objetivo general se ha determinado que el buen uso del procedimiento administrativo contribuye significativamente para resolver los problemas en los recursos administrativos en la Universidad Nacional de Huancavelica, periodo 2011 - 2012 con un 95% de confianza. La intensidad de la contribución es de $r=79\%$ que tienen asociado una probabilidad $p=0,0$.

Vásquez (2015), en su tesis de pregrado para título profesional, *“Factores asociados a la donación voluntaria de sangre en estudiantes de ciencias de la salud de una Universidad Pública de Lima Metropolitana, año 2014”* tuvo como objetivo determinar los factores que están asociados a la donación voluntaria de sangre en estudiantes de ciencias de la salud de

una universidad pública de Lima metropolitana, también utilizó una muestra de 226 estudiantes, utilizó el método cuantitativo. Concluyo de la siguiente manera: Dentro de los factores que inhiben a los estudiantes a la donación voluntaria de sangre esta los factores socioculturales: No tener tiempo (35%), limitado conocimiento de la donación (50%), mitos y creencias (93%) y factores psicológicos: Rechazo al ambiente hospitalario (18%), temor a las agujas (20%) y temor a contraer alguna enfermedad contagiosa. Los principales factores que motivan la donación voluntaria de sangre desde el punto de vista sociocultural fueron el poder ayudar a las personas que lo necesitan seguido de la cercanía de los centros de donación (campañas-bancos móviles). Los principales factores que motivan la donación voluntaria de sangre desde el punto de vista sociocultural fueron el poder ayudar a las personas que lo necesitan seguido de la cercanía de los centros de donación (campañas-bancos móviles).

A nivel local.

Fasanando (2017), en su tesis de posgrado, *“Influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio al socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martin de Porres Limitada Juanjuí 2016”*, tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martin de Porres Ltda. Juanjuí 2016, también utilizó una muestra de 69 socios, utilizó el método cuantitativo. Concluyo: Al determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martin de Porres, se encuentra una correlación lineal de Pearson, cuyo coeficiente de correlación lineal $r = 0.834$, lo que indica que existe una alta correlación positiva entre las variables, podemos concluir y dar respuesta a la hipótesis planteada que: Existe relación significativa positiva entre la Gestión administrativa y la calidad del servicio al socio. Además, si observamos el coeficiente de determinación (0.697), nos 57 explica que aproximadamente el 69.70% de la calidad de servicio al socio se da por la Gestión administrativa.

Banda y Silva (2016), en su tesis para optar el título de Licenciado en Administración, *“La gestión administrativa y su relación con la productividad laboral de la empresa Omega Constructor’s Building Co. S.A.C. de la ciudad de Tarapoto, en el año 2014”*, tuvo como objetivo evaluar la gestión administrativa y determinar su relación con la productividad laboral de la empresa Omega Constructor’s Building Co. S.A.C., de la ciudad de Tarapoto, en el año 2014, también utilizó una muestra de 42 trabajadores, utilizó el

método descriptivo. Concluyó: En cuanto a la organización, es evidente que la mayoría de los empleados conoce la misión, visión, objetivos, valores y el organigrama de la empresa, donde están claramente definidos los departamentos y cargos, induciendo a la buena comunicación entre áreas de trabajo y ante terceros, existen manuales de funciones actualizados y los de procedimientos están en ejecución, además de que cuenta con tecnología de avanzada y suministra los insumos necesarios a los empleados, cuenta con un personal calificado y especializado, obtenido del proceso de reclutamiento y selección de personal, que se aprecia aunque no exista un departamento de recursos humanos como tal, el espacio físico y las áreas de trabajo están bien distribuidas.

Del Águila (2014), en su tesis de pregrado título profesional, *"Evaluación de los procedimientos técnicos administrativos para las inspecciones por caso de delitos contra los bosques o formaciones, Autor Asesor Boscosas, en la Provincia de San Martín, Lamas Región San Martín 2013"*, tuvo como objetivo evaluar los procedimientos técnicos administrativos realizados en las Inspecciones, por caso de los delitos contra los bosques o formaciones boscosas en la provincia de San Martín, Lamas- Región San Martín, utilizó la población: inspecciones por caso de delitos contra los bosques o formaciones boscosas en la provincia de Lamas y San Martín, y la muestra: Se realizará en cuatro distritos: Pinto Recodo, Barranquita (Provincia de Lamas), La Banda de Shilcayo, Chazuta (Provincia de San Martín), utilizó el método descriptivo. Concluyó de la siguiente manera: Sobre la formulación de un manual de procedimientos técnicos administrativos para Inspectores por casos de delitos contra los bosques o formaciones boscosas se concluye lo siguiente: Se realizó un manual de procedimientos técnicos administrativos para inspecciones por caso delitos contra los bosques o formaciones boscosas, con el propósito de fortalecer a los funcionarios públicos y a los funcionarios de las fiscalías ambientales en el conocimiento básico del ordenamiento jurídico, con el fin de promover la protección y el uso adecuado de los recursos naturales a través de una investigación bien dirigida. Pretende ser un instrumento de fácil comprensión y aplicación práctica para el funcionario que realiza la investigación.

García (2013), en su tesis pregrado para título profesional, *"Tecnología web en la difusión de la información de donación voluntaria de sangre, del Banco de Sangre Regional del Hospital II-2 Tarapoto"*, tuvo como objetivo: Mejorar la difusión de información de donación voluntaria al Banco de Sangre Regional del Hospital II-2-Tarapoto haciendo uso de tecnología web, utilizó una muestra de 64 personas, utilizó el método cualitativo. Concluyó de la siguiente manera: Se demostró satisfactoriamente la hipótesis inicial, de modo que puede afirmarse: el uso de tecnología web influyó significativamente en la difusión de información de

donación voluntaria de sangre al Banco de Sangre Regional del Hospital II-2-Tarapoto. Se logró implementar una página web multimedia e interactiva, la cual contribuyó de manera adecuada a difundir y compartir la información referente a la donación voluntaria de sangre pues es el primer paso para que los potenciales donadores pierdan el miedo y tomen conciencia sobre la importancia de donar sangre y salvar vidas.

1.2. Bases teóricas

1.2.1. Proceso administrativo.

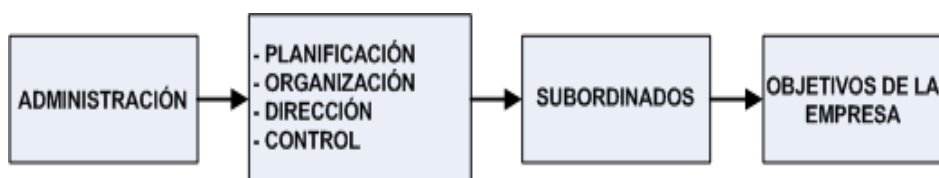
Terry, (1972), Este pensador dice que el proceso administrativo es el núcleo esencial de la administración. Según él, los elementos del proceso administrativo son:

1. Planeación.
2. Organización.
3. Ejecución.
4. Control.

Estas cuatro funciones fundamentales forman el proceso de administrar, "son los medios por los cuales administra un gerente". (pág. 879).

Chiavenato, (2001), El proceso administrativo, es la herramienta que se aplica en las organizaciones para el logro de sus objetivos y satisfacer sus necesidades lucrativas y sociales. Si los administradores o gerentes de una organización realizan debidamente su trabajo, es mucho más probable que la organización alcance sus metas; por lo tanto, se puede decir que el desempeño de los gerentes o administradores se puede medir de acuerdo con el grado en que esto cumplan con el proceso administrativo. (p. 47)

Chiavenato, (2001) en su libro, organiza el Proceso Administrativo de la siguiente manera. (pág. 47)



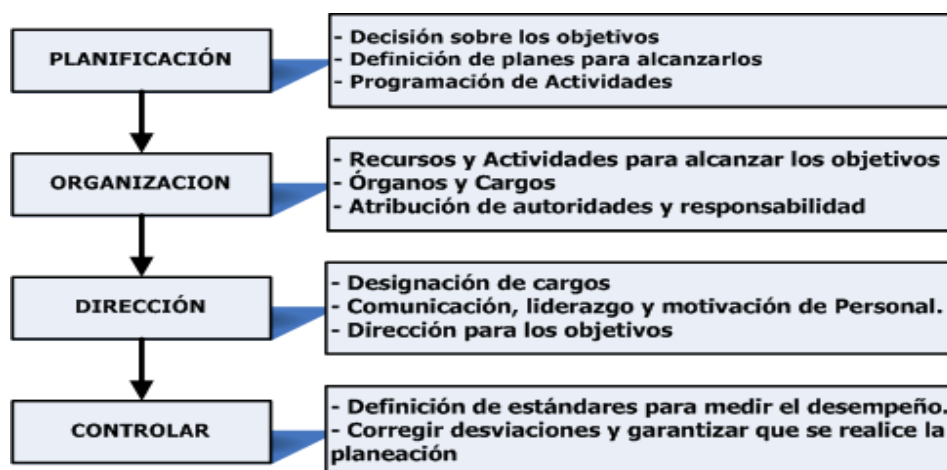
Fuente: Introducción a la Teoría General de la Administración. Autor: Chiavenato I.

El Proceso administrativo es cíclico, dinámico e interactivo, como se muestra en el siguiente gráfico (pág. 47):



Fuente: Introducción a la Teoría General de la Administración. Autor: Chiavenato I.

Las funciones administrativas en un enfoque sistémico conforman el proceso administrativo, cuando se consideran aisladamente los elementos: Planificación, Organización, Dirección y Control, son solo funciones administrativas, cuando se consideran estos cuatro elementos (Planificar, Organizar, Dirigir y Controlar) en un enfoque global de interacción para alcanzar objetivos, forman el proceso administrativo. (pág. 48)



Fuente: Introducción a la Teoría General de la Administración. Autor: Chiavenato I.

Fayol, (1976), El proceso administrativo es un instrumento sustancial del administrador instaurado por Enrique Fayol, el cual ha ido desarrollándose a través del tiempo. Fayol denominó operaciones a lo que hoy se conoce como procesos: "secuencia de pasos o de actividades para alcanzar un objetivo", que son: previsión, organización, dirección, coordinación y control, como responsabilidades de la gerencia general (dirección general) de una empresa (p.70).

Fayol define el acto de administrar como planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. Las funciones administrativas abarcan los elementos de la administración, es decir, las funciones del administrador (p.70).

Koontz, Weihrich, & Cannice, (2012) Define el proceso administrativo como "un enfoque operacional generado para desarrollar la ciencia y la teoría con aplicación práctica en la administración". Por supuesto que una empresa organizada no existe en el vacío, sino que depende de su ambiente externo: es parte de sistemas mayores, como la industria a la que pertenece, la empresa recibe insumos, los transforma y exporta sus resultados al ambiente; sin embargo, este modelo requiere extenderse y desarrollarse en el proceso administrativo, que indique de qué manera los diversos insumos se transforman mediante las funciones gerenciales de planear, organizar, dirigir y controlar. (pág.21).

Los elementos son:

1.- Planeación.

Planear incluye elegir misiones y objetivos, y las acciones para lograrlos; requiere decidir, es decir, elegir proyectos de acciones futuras entre alternativas. Hay varios tipos de planes que van desde los propósitos y objetivos generales hasta las acciones más detalladas a seguir, como contratar y capacitar trabajadores para una línea de ensamblaje. El autor los divide en los siguientes puntos: (pág.30).

- Elementos esenciales de la planeación.
- Estrategias y premisas de planeación.
- Toma de decisiones.

2.- Organización.

Las personas que trabajan juntas en grupos para alcanzar una meta deben tener funciones que desempeñar, tal como los papeles que los actores desempeñan en una obra, ya sea que ellos mismos las desarrollen, sean accidentales o fortuitas, o definidas y estructuradas por alguien que quiere asegurarse de que contribuyan de manera específica al esfuerzo del grupo. Organizar, entonces, es esa parte de la administración que supone el establecimiento de una estructura intencional de funciones que las personas desempeñen en una organización; es intencional en el sentido de asegurarse que todas las tareas necesarias para lograr las metas se asignen, en el mejor de los casos, a las personas más aptas para realizarlas. El propósito de una estructura organizacional es ayudar a crear un ambiente para el desarrollo humano. (pág.30).

El autor los divide en los siguientes puntos:

- Naturaleza de la organización.
- División organizacional.
- Organización efectiva.

3.- Dirigir.

Dirigir es influir en las personas para que contribuyan a las metas organizacionales y de grupo; asimismo, tiene que ver sobre todo con el aspecto interpersonal de administrar. Todos los gerentes coinciden en que la mayoría de sus principales problemas surgen de las personas, sus deseos y actitudes, así como de su comportamiento individual y en grupo, y en que los gerentes efectivos también requieren ser líderes efectivos. (pág.31)

El autor los divide en los siguientes puntos:

- Motivación.
- Liderazgo.
- Toma grupal de decisiones.

4.- Control.

Controlar es medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los hechos se conformen a los planes. Incluye medir el desempeño respecto de las metas y los planes, mostrar dónde existen desviaciones de los estándares y ayudar a corregir las desviaciones. En suma, controlar facilita el cumplimiento de los planes. El autor los divide en los siguientes puntos: (pág.31).

- Proceso de control.
- Tecnologías de la información.

Freeman, Stoner, & Gilbert, (2009). Nos dicen que desde finales del siglo XIX se acostumbra definir el proceso administrativo en cuatro funciones específicas: la planificación, la organización, la dirección y el control. Por tanto, cabe decir que la administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización y el empleo de todos los demás recursos organizacionales, con el propósito de alcanzar las metas establecidas. (pág. 11)

Proceso administrativo en la práctica:

La administración es la principal actividad que marca una diferencia en una organización, el éxito que puede tener la organización al alcanzar sus objetivos y metas. Un proceso es una forma sistemática de hacer las cosas, cuando se dijo que las actividades centrales de la administración son planificar, organizar, dirigir y controlar; estas representan cuatro formas de abordar las relaciones formales que evolucionan con el tiempo en la empresa. (pág. 12)



Fuente: Administración 8 edición. Autor: Freeman y Stoner.

En la práctica, el proceso de administrar no entraña cuatro series de actividades independientes, o ligeramente relacionadas, sino un grupo de funciones interrelacionadas. La figura presenta un modelo más completo de la administración, porque las flechas muestran las relaciones en dos direcciones son actos simultáneos e interrelacionados. (pág. 12)

Planificación.

Planificar implica que los administradores piensan con antelación en sus metas y que basan sus actos en algún método, plan o lógica. Los planes presentan los objetivos de la organización y establecen los procedimientos idóneos para alcanzarlos. Además, los planes son la guía para que la organización obtenga y comprometa los recursos que se requieren para alcanzar sus objetivos.

El primer paso para planificar consiste en elegir las metas de la organización. Las relaciones y el tiempo son fundamentales para las actividades de la planificación. La planificación produce una imagen de las circunstancias futuras deseables. (pág. 12)

Organización.

Organizar es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización. (pág. 13)

Las relaciones y el tiempo son fundamentales para las actividades de la organización. La organización produce la estructura de las relaciones de una organización y estas relaciones estructuradas servirán para realizar los planes futuros. (pág. 13)

Dirección.

Dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen las tareas esenciales. Las relaciones y el tiempo son fundamentales para las actividades de dirección. De hecho, la dirección llega al fondo de las relaciones con cada una de las personas que trabajan en la organización. (pág. 13)

Control.

Por último, se tiene que estar seguro de los actos de los miembros de la organización, esta es la función de control de la administración, gracias a la función de control se puede mantener a la organización en el buen camino. El tiempo es fundamental para las actividades de control mientras más rápido se controle mejores resultados se podrá observar. (pág. 13)

Por qué se requiere el control:

Una de las razones por las que se requiere el control es porque el mejor de los planes se puede desviar. Sin embargo, el control sirve para vigilar los cambios de ambiente, así como sus repercusiones en el avance de la organización. (pág. 612).

Freeman, Stoner, & Gilbert, (2009) consideró los siguientes indicadores dentro de los procesos administrativos para cada dimensión los cuales son:

Planificación.

- **Toma de decisiones:** la toma de decisiones relaciona las circunstancias presentes de la organización con acciones que la lleven hacia el futuro. La toma de decisiones también se basa en el pasado, por ello los objetivos para el futuro se basan, en parte, por experiencias del pasado. En la toma de decisiones se trata con problemas. Un problema surge cuando el estado real de las cosas no se ajusta al estado deseado. (pág. 259).
- **Planificación y administración estratégica:** la administración estratégica ofrece una forma disciplinada que permite a los gerentes comprender el ambiente en que opera su organización. Los gerentes usan los planes estratégicos porque son diseñados para satisfacer las metas generales de la organización. (pág. 287).
- **Implantación de estrategias:** el éxito de la implantación de estrategias depende en parte de la forma en que se dividan, organicen y coordinen las actividades de la organización. Es consecuencia, conforme la estrategia básica cambia con el tiempo, también debe hacerlo la estructura. (pág. 313).

Organización.

- **División del trabajo:** Descomponer una tarea en sus componentes, de tal manera que las personas sean responsables de una serie limitada de actividades, en lugar de la tarea en general. (pág. 347).
- **Coordinación:** Es integrar las actividades de partes de la organización con el objetivo de alcanzar las metas. La coordinación también se puede dar en organizaciones diferentes. (pág. 351).
- **Capacitación y desarrollo:** Tienen el propósito de mantener o mejorar el desempeño ya que la capacitación es un proceso diseñado para mantener o mejorar y desarrollar el desempeño laboral presente. (pág. 429).

Dirección.

- **Motivación:** Los gerentes y los investigadores de la administración llevan mucho tiempo suponiendo que las metas de la organización son inalcanzables, a menos de que exista el compromiso permanente de los miembros de la organización. La motivación es una característica de la psicología humana, motivar es proceso administrativo que consiste en influir en la conducta de las personas humana en un sentido particular y comprometido. (pág. 483).
- **Liderazgo:** La organización necesita que alguien desempeñe funciones básicas, como las funciones relativas a las tareas, o de la solución de problemas. Las funciones para mantener el grupo incluyen actividades como mediar disputas. Por lo tanto, el liderazgo es el proceso de dirigir a las actividades laborales de los miembros de un grupo y de influir en ellas. (pág. 513).
- **Trabajo en equipo:** El trabajo en equipo es una especie de círculo de calidad. Cuando se trabaja en equipo, se aúnan las aptitudes de los miembros y se potencian sus esfuerzos, disminuye el tiempo invertido en las labores y aumenta la eficacia de los resultados. (pág. 550).

Control.

- **Control efectivo:** Permite garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectadas. El control sirve a los gerentes para monitorear la eficacia de sus actividades de planificación, organización y dirección. El control administrativo es un esfuerzo sistemático para establecer normas de desempeño con objetivos de planificación para poder ver los resultados reales. (pág. 610).

- **Tomar medidas correctivas:** Esto es necesario si los resultados no cumplen con los niveles establecidos. Las medidas correctivas pueden involucrar un cambio en una o varias actividades de las operaciones de la organización. (pág. 612).
- **Agregar valor:** Los tiempos veloces son una manera de obtener ventajas para la organización, el objetivo principal de una organización debería ser agregar valor a su servicio, de tal manera que los clientes regresen, puede ser agregar valor mejorando la calidad y ofreciendo características de seguridad, dar valor agregado por la vía de avances tecnológicos. (pág. 614).

1.2.2. Captación

Kotler, (2000), las empresas que intentan aumentar sus ventas beneficios tienen que emplear un tiempo y unos recursos considerables para lograr nuevos clientes. Además, según este autor, el conseguir nuevos clientes puede costar cinco veces más que satisfacer y retener a los clientes actuales. Antes de conocer cómo captar nuevos clientes es necesario recordar que las ventas de una empresa provienen de dos grupos básicos:

- 1) los clientes actuales,
- 2) los nuevos clientes,

Por tanto, si una empresa desea mantener sus volúmenes de venta debe retener a ambos tipos de clientes. Pero, si desea crecer o incrementar esos volúmenes de venta debe realizar actividades orientadas a la "captación de nuevos clientes". (pág. 114).

Estrategia de captación de clientes.

Una estrategia eficaz de captación de clientes contempla cómo los diferentes canales de ventas de una empresa, atraen y conservan, de forma eficiente y con éxito, a nuestros clientes. Para ello es necesario que tengamos en cuenta, entre otros, los siguientes aspectos:

- **Coste de captación de clientes:** es el coste derivado de convencer a un cliente que compre nuestro producto o servicio, incluyendo todos los costes asociados al proceso de comercialización: desde la investigación de mercados previa el lanzamiento de un nuevo producto; los costes de la publicidad; los costes de los comerciales; los costes de intermediación.

Para definir los canales de ventas a utilizar para poder llegar a cada público objetivo, una empresa debe evaluar: (pág. 115).

El proceso para la captación de nuevos clientes.

Si bien, es cierto que cada empresa y cada tipo de cliente necesita un proceso adaptado a sus características y particularidades propias. En ese sentido, a continuación, se explica los pasos para la captación de nuevos clientes:

Pasó 1: Identificación de Clientes Potenciales: Este primer paso consiste en identificar a aquellas personas, empresas u organizaciones que pueden llegar a adquirir el producto o servicio. Para ello, se pueden realizar algunas de las siguientes actividades:

- Recolección de Sugerencias de Clientes Actuales: Consiste en acudir a los clientes actuales para solicitarles referencias de personas, empresas u organizaciones que a su criterio puedan necesitar el producto o servicio;
- Creación de Interés: Para ello, se puede realizar anuncios en medios masivos (televisión, radio y periódicos) y/o en medios selectivos (como revistas especializadas) con la finalidad de crear un interés que atraiga a los clientes potenciales;

Pasó 2: Clasificación de los Clientes Potenciales: Después de identificar a los clientes potenciales:

- Candidatos a Clientes: Son aquellas personas, empresas u organizaciones que tienen un fuerte interés (predisposición) para comprar el producto o servicio, la capacidad económica para hacerlo y la autoridad para decidir la compra;

Pasó 3: Conversión de los Clientes de Primera Compra en Clientes Reiterativos: Este cuarto paso del proceso de captación de nuevos clientes, consiste en:

- Conocer al Cliente: Esto implica realizar actividades (por ejemplo, encuestas periódicas) para conocer el nivel de satisfacción del cliente luego de la compra. Además, resulta muy útil conocer aspectos como aquello que lo hace sentir importante y valioso;

Según **Hidalgo**, (2018) La captación es la búsqueda de clientes potenciales que tenemos que convertir en clientes finales. El proceso de captación ha de ser un trabajo constante, aunque podemos realizar campañas específicas en momentos puntuales o cuando las necesidades del negocio así lo requieran, siempre que tengamos la oportunidad, hemos de recoger datos de nuestros leads o clientes potenciales, que son personas que han mostrado cierto interés por nosotros. (pág. 95).

El autor nos habla de los siguientes puntos a tener en cuenta:

- **Atracción.** El punto de partida será captar su atención. Es un momento crucial, sobre todo si es el primer contacto que tenemos con el cliente. Su primera impresión marcará el futuro de nuestra relación con él.
- **Interés.** Una vez hemos captado la atención de nuestro cliente, hemos de generar interés ofreciendo un beneficio o aportando valor.
- **Demostración.** Nos enfocaremos en los beneficios del producto o servicio. Según algunos estudios, una persona necesita recibir entre cuatro y siete impactos antes de lanzarse a comprar. (pág. 96).

Cómo atraer nuevos clientes.

- **Estrategias de captación.**
Serán tu público y objetivos los que marquen tu plan de captación estratégico. Sin embargo, hay "ciertas tácticas" que has de tener presente. (pág. 97).
- **Atención al cliente.**
La comunicación y, en especial, la atención al cliente tiene un papel fundamental tanto en el mantenimiento como en la adquisición de clientes.
Si un cliente potencial encuentra tu marca en distintos puntos de contacto, asegúrate de que estás ofreciendo una imagen coherente en todos ellos. (pág. 97).
- **Formación o contenido de valor gratuito.**
Ofrecer contenido de valor, información o formación gratuita es un excelente reclamo para captar clientes. Ya sea a través de un e-book, blog, libros blancos, o formatos de contenidos offline, la cuestión es que ofrecer contenido interesante que llame la atención de nuestro target. (pág. 97).
- **Comunicación.**
Sin duda, el éxito a la hora de captar clientes dependerá de tu capacidad para comunicarte con ellos. Una atención cercana, adaptada a tu audiencia, dentro de una estrategia multicanal, es la base del éxito en las comunicaciones. (pág. 97).
Según Tomas, (2018) Nos dice que Captar y fidelizar clientes para construir relaciones a largo plazo es una de las mejores estrategias que puedes aplicar para que tu empresa goce de buena salud durante muchos, muchos años. Y para conseguirlo, el servicio al cliente es absolutamente esencial. (pág. 121).

Las claves para captar y fidelizar clientes:

1. Comunícate como si fueras humano.

Una de las principales quejas de los servicios de atención al cliente es que resultan robóticos y poco naturales. Resulta que las empresas se empeñan en formar a sus empleados para que memoricen saludos, argumentos de venta y disculpas, mientras que los clientes quieren respuestas genuinas. Así que cuando hables con tus clientes, intenta que la comunicación sea lo más "cara a cara" posible. Asegúrate y sé educado pero natural. Mostrar empatía te ayudará enormemente a conectar con tus clientes.

No desaproveches ninguna oportunidad: todas las interacciones te permiten captar y fidelizar clientes. (Tomas, 2018, pág. 121).

2. Conoce a tus clientes.

Ya lo decían los antiguos griegos: "conócete a ti mismo"... o, en el caso de las empresas, conoce a tus clientes. El proceso de captar y fidelizar clientes tiene mucho que ver: necesitas saber cómo se llama la persona con la que estás hablando. (Tomas, 2018, pág. 122).

3. Saca todo el partido a las quejas de los usuarios.

Mejorar la captación y la fidelización de clientes requiere un cambio de actitud. Las quejas y los comentarios negativos no son un incordio insoportable, sino una oportunidad para saber lo que tus clientes realmente piensan de ti. Las críticas negativas son las que te ayudan a mejorar tus servicios, te dan la oportunidad de redimirte y te ayudan a evitar posibles crisis de reputación online. La próxima vez que un usuario proteste, tómatelo como una ocasión para resolver sus problemas. Escúchale, obtén la información que necesitas para resolver el problema y actúa con rapidez. Discúlpate de manera sincera, dale las gracias al cliente por compartir su problema y promete solo lo que puedas ofrecer. Si todo sale bien, habrás conseguido fidelizar a un cliente para siempre. (Tomas, 2018, pág. 122).

4. Mantente en contacto.

Una de las claves básicas de una buena relación con el cliente es la fluidez. Para mantener esta fluidez, es necesario tener un contacto regular con el cliente. Crear una relación continuada te permite monitorizar cómo se siente el usuario con respecto a tu marca y atajar posibles problemas antes de que salgan a la superficie. (Tomas, 2018, pág. 123).

Captación de donantes.

Según **Granero, (2016)**, Cruz Roja. Nos dice para captar donantes se debe tener en cuenta estas características son integradas en 4 dimensiones generales, las cuales se describen a continuación:

Uno de los principales objetivos de cualquier Departamento de Marketing de los Centros de Transfusión es el fidelizar a sus donantes y captar a otros nuevos. Cuesta mucho conseguirlos, pero más complicado es mantenerlos. De modo que son importantes todas las estrategias que permitan lograr que el donante se identifique con su Centro de Transfusión. (pág. 83).

1. **Fidelización.** De los donantes, con el objeto de crear un vínculo estable con la Institución. La confianza se construye sobre la base de la experiencia, lo cual disipa el miedo a lo desconocido. Al revisar las técnicas explicadas, estará preparado para triunfar como capitán de la campaña de donación de sangre. (pág. 83).

Confidencialidad. Los Bancos de Sangre establecerán procedimientos para asegurar la confidencialidad de los registros de los donantes,

Proyección. Con el objeto de promover la formación de agrupaciones de donantes que actúen como multiplicadores de la propuesta para ello converse personalmente con cada donante potencial,

2. **Comunicación.** Como donar sangre es una experiencia muy personal, es esencial que cada persona a la que se le pida dar sangre sea abordada personalmente, en un encuentro cara a cara. El contacto personal es la única forma de asegurarse de que los donantes potenciales captan la importancia de sus donaciones y a cuánta gente pueden estar ayudando. Por este motivo, no deje las tarjetas de compromiso sin hablar primero con el potencial donante. Si al llamarlo para convocarlo no lo encuentra, vuelva a insistir más tarde. (pág. 83).

Coordinación, con el servicio médico o con el departamento de recursos humanos del lugar, para que haya una buena relación, así como con los encargados de producción, para que se permita a futuro realizar nuevamente la campaña.

La publicidad, basada en emociones es, en la actualidad, una vía de comunicación eficaz ya que logra generar sensaciones positivas. Además de captar la atención, esto se traduce en muchos casos en ventas (en nuestro caso en donaciones y notoriedad de marca). Está demostrado que las acciones de marketing y publicidad basadas en las emociones persuaden a los individuos de nuestra sociedad mucho más que cualquier otra acción.

Concientización, de la comunidad; con el objeto de generar una nueva actitud hacia la donación de sangre. El trabajador social “debe ser una persona sensibilizada hacia la donación de sangre y comprometida con las necesidades de sangre que emergen con el lugar donde se encuentra”. En principio debe entender que el altruismo es la acción de dar algo sin obtener absolutamente nada a cambio, sólo el hecho de contribuir en un acto loable.

3. **Calidad.** La calidad consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médica de manera tal que maximice sus beneficios a la salud sin aumentar al mismo tiempo los riesgos. El grado de calidad es, por lo tanto, el punto en el cual se espera que la atención proveída logre el balance más favorable de riesgos y beneficios. (pág. 84).

Seguridad. El tema de "sangre segura" implica minimizar los riesgos de transmisión de enfermedades en los receptores, así como el ahorro del gasto que pudieran ocurrir en el eventual tratamiento, recuperación y rehabilitación del paciente afectado; en este objetivo, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) ha lanzado la iniciativa Regional sobre sangre segura, la misma que propone mejorar la calidad de la sangre para transfusiones en las Américas. Transmitir seguridad al donante satisfaciendo sus dudas explicarle que la donación de sangre se realiza utilizando materiales estériles de un único uso, por lo que no es posible contraer infecciones mientras dona.

Ambientes propicios. Es importante crear un ambiente de confianza, calidez y seguridad en todo momento del proceso de donación, teniendo siempre en cuenta nuestro objetivo de educar y promover la donación voluntaria altruista.

Infraestructura. Cuenta con una infraestructura adecuada, limpieza con las áreas necesarias para cumplir con la normatividad vigentes; lo cual les ofrece un confort a los donantes de sangre y a los trabajadores.

4. **Empatía.** Es el grado de atención personalizada y esmerada que ofrece, el trabajador social debe conocer la información más relevante de manera que la pueda transmitir, no sólo como información sino para utilizar los conocimientos y así sensibilizar a la población, es decir, existe una gran diferencia en informar y sensibilizar y es ahí donde tenemos que aprender a discernir esta diferencia para poder transmitir la información de manera accesible. Esto también depende de cómo nos acercamos a ella y qué lenguaje utilizamos, porque desafortunadamente confundimos más a los posibles donadores cuando ocupamos términos técnicos, lo que trae como resultado alejarnos del disponente en vez de acercarnos a él. (pág. 85).

Ética. La promoción de la donación voluntaria de sangre, así como todas las acciones que sean dirigidas hacia la captación, reclutamiento, educación, registro e integración de los clubes de donantes de sangre, serán ejecutadas manteniendo los principios de la ética: Respeto, protección, e inviolabilidad de los derechos y de la vida de cada uno de los ciudadanos y ciudadanas que de manera voluntaria se incorporen a la donación voluntaria de sangre y/o sus derivados.

Toda donación de sangre debe ser libre y voluntaria, el donante no debe tener presiones que lo obliguen a efectuar este acto. Debe ser gratuita, quedando legalmente prohibido el pago o remuneración alguna por la sangre donada. A.) Ha de ser anónima, preservando así los datos tanto del donante como del receptor de su sangre. B.) Deberá ser un acto responsable, en el cual la honestidad, sinceridad y compromiso del donante son aspectos fundamentales para la seguridad transfusional. C.) Disponer de los formularios y documentos relacionados al consentimiento informado para la donación de sangre.

Motivación. Hablamos de motivación al donador porque esta motivación es el transporte que lo llevará a reincidir en una donación voluntaria altruista; dependiendo de su última experiencia y la buena sensibilización, regresará y se obtendrá un donador frecuente y permanente.

Creatividad. Por ejemplo, enviar a los donadores tarjetas el día de su cumpleaños, llamarles por teléfono en navidad, recordarles que su ayuda salvará y regalará vida a otros. También podemos ocupar frases como:

- Únete al reto de salvar vidas;
- Donar sangre no tiene ningún riesgo para ti y sí grandes beneficios para alguien;
- Comparte un poco de tu vida regalando un poco de sangre.

¿Quién necesita sangre?

- Un tercio de nosotros habrá usado sangre o un hemoderivado al llegar a los 72 años de edad;
- Una donación de sangre puede salvar varias vidas. ¿Cómo? Al separar cada donación en sus componentes: glóbulos rojos (para la anemia), plasma (para las quemaduras) y plaquetas (para hemorragias internas);
- Una de cada diez personas internadas necesita sangre o un hemoderivado. (pág. 98).

Perfil deseado del donante voluntario de sangre.

Es una persona que cumple con los criterios siguientes: (pág. 98).

- Tiene la capacidad y la competencia para decidir ser donante de sangre;
- Sabe que esta saludable y desea mantenerse saludable;
- Está bien informado sobre las medidas que deben tomar para mantenerse en buenas condiciones de salud y como evitar conducta de riesgo;
- Conoce cuales son las necesidades de sangre y los requerimientos, procesos y riesgos de la donación de sangre;
- Esta positivamente motivado para donar sangre;
- Decide voluntariamente donar sangre.

Ventajas de captar donantes voluntarios altruistas.

No están bajo presión para donar sangre, por lo cual no omiten información y en general reúnen los criterios de donación más frecuentemente que los otros grupos (mayor seguridad y disponibilidad). (pág. 99).

- Están dispuestos a donar sangre regularmente, lo cual es importante para mantener cubiertas las necesidades de sangre en un hospital;
- Los donantes voluntarios están frecuentemente libres de enfermedades transmisibles por transfusión, porque están informados, mantienen su autocuidado y además su sangre se examina cada vez que donan sangre;
- Están dispuestos a donar en situaciones de emergencia;

Mitos y creencias a modificar en la población con la promoción de la donación voluntaria de sangre.

Mitos y creencias	Realidad	Recomendación
1. Temor a engordar	El acto de donación no provoca aumento de peso, sin embargo, la persona cree que para reponer la sangre extraída, debe aumentar la ingesta de alimentos, lo cual no es necesario.	Llevar una dieta balanceada.
2. Temor al desmayo, quedar débil o les hace daño	Normalmente el organismo compensa el volumen de sangre extraído, si la persona goza de buena salud y cumple con los requisitos de donación no tiene alteraciones fisiológicas.	Ingerir preferentemente 16 onzas de agua antes de la donación y continuar ingiriendo suficientes líquidos el día de la donación.
3. Temor a contaminarse con el material que se usa.	Se usa material nuevo, estéril y descartable para cada donante y el personal del Banco de Sangre aplica medidas de bioseguridad	Dar la información pertinente al donante para que se sienta seguro.
4. Temor a quedar anémico	La Hemoglobina y Hematocrito se analizan previo a la donación. Además, la sangre se repone en forma total, aproximadamente en 52 días.	Cumplir con los tiempos establecidos entre cada donación. Ingiera una dieta balanceada.
5. Temor del donante, que le cause impotencia sexual	No hay ninguna relación con el sistema reproductor.	Seguir su vida sexual normal.
6. Temor a punciones con agujas y lancetas	Es normal sentir dolor al momento de la punción y dependerá del umbral de cada individuo, pero durante la donación no hay dolor.	Orientar al donante para que se sienta cómodo, relajado y tranquilo.

Fuente: Investigación sobre aspectos socioculturales relacionados sobre donación voluntaria de sangre,

¿Qué es la sangre y cómo está constituida?

La sangre es un elemento indispensable para la vida, es un tejido constituido por una parte sólida (las células) y una parte líquida (el plasma) y circula a través de los vasos del organismo (arterias, venas y capilares).

La cantidad de sangre que tiene una persona representa aproximadamente el 7 % de su peso, esto equivale a unos 5 litros para alguien que pesa 65Kg. (pág. 98).

Las células son de tres tipos:

a). Glóbulos rojos. Son las células sanguíneas más numerosas. Se ocupan de transportar el oxígeno desde los pulmones a los diferentes tejidos del cuerpo donde éste es captado por las células que eliminan los residuos producidos por la actividad celular (anhídrido carbónico). Son utilizados en pacientes con anemias, en pérdidas sanguíneas por accidentes o hemorragias. Es el producto que más se transfunde. Puede permanecer almacenado en las conservadoras entre 35 a 42 días. (pág. 99).

b). Glóbulos blancos o leucocitos. Son los encargados de la defensa del organismo contra las infecciones.

- **Plaquetas.** Cumplen un papel muy importante en el control de las hemorragias formando un tapón que limita la pérdida de sangre hasta la formación del coágulo definitivo. Se transfunden cuándo la persona tiene disminución de las plaquetas en el organismo como en el caso de la leucemia. Duran 5 días.

c). **Plasma:** Es la parte líquida de la sangre. Compuesta en su mayor parte por agua, proteínas, sales minerales, lípidos y hormonas. Sirve de transporte para una serie de proteínas como: la albúmina, las globulinas, los factores de la coagulación. El plasma congelado puede durar hasta un año.

¿Quiénes necesitan de la Donación Voluntaria de Sangre?

- Personas accidentadas que presentan hemorragias;
- Personas que se van a operar;
- Pacientes con enfermedades de la sangre: hemofilia, leucemia, entre otras;
- Pacientes que recibirán un trasplante de órganos;
- Pacientes con enfermedades renales crónicas;
- Pacientes con cáncer;
- Mujeres gestantes con hemorragias;
- Bebés prematuros y niños con infecciones complicadas y
- Personas con quemaduras.

¿Cuáles son los requisitos para donar sangre?

- Mujeres y hombres mayores de 18 años que gocen de buena salud;
- Mantener conductas de vida saludable;
- Pesar más de 50 kilos;
- Haber ingerido alimentos en las últimas 6 horas;
- No estar embarazada y
- Asistir con el DNI.

¿Cada cuánto tiempo se puede donar?

1. Mujeres cada 4 meses.
2. Hombres cada 3 meses.

¿Quiénes no pueden donar?

- Diabéticos o hipertensos descompensados o sin tratamiento médico;

- Quienes sufren de afecciones cardíacas, renales, neurológicas (por ejemplo, epilepsia), respiratorias o hematológicas;
- Quienes hayan tenido hepatitis después de los doce años;
- Quienes presenten conductas de riesgo tales como uso de drogas por vía intravenosa y mantienen más de una pareja sexual:
- Portadores de VIH, sífilis, hepatitis B, C, HTLV, Enfermedad de Chagas u otra infección transmisible por la sangre y
- Quienes están bajo los efectos del alcohol.

¿Cuáles son los pasos para donar sangre?

- a). Acude al Banco de sangre que se encuentra en los Hospitales o preséntate en las Campañas de donación voluntaria de sangre que el Ministerio de salud organiza y muestra tu DNI, si eres extranjero deberás mostrar tu pasaporte o carnet de extranjería;
- b). Con el objeto de preservar la seguridad transfusional te harán unas preguntas y una evaluación médica. Esta entrevista es confidencial y tiene como finalidad proteger al donante y a la persona que recibirá la sangre. Es de suma importancia que contestes con toda sinceridad y responsabilidad;
- c). Luego procederán a tomarte la presión arterial y el pulso y, a través de un pequeño pinchazo en el dedo índice, llenarán un capilar para saber tu hematocrito (si la persona tiene o no anemia). La finalidad de esta evaluación médica es la de comprobar si la persona está en buenas condiciones para donar;
- d). Luego pasarás al área de extracción, vas a estar recostado en un sillón y el procedimiento de donación durará más o menos 10 minutos. Podrás levantarte cuándo el personal de salud te lo indique;
- e). Luego de la donación es importante tomar abundante líquido y el día de la donación no debes realizar esfuerzo físico. (pág. 101).

La sangre donada debe analizarse siempre.

Antes de su transfusión, la sangre donada debe ser sometida siempre a siete pruebas obligatorias para la detección del Virus del VIH, hepatitis B y C, sífilis, enfermedad de chagas y virus HTLV (un virus capaz de provocar enfermedad sanguínea y neurológica). (pág. 101).

¿Cuánta sangre se extrae?

Aproximadamente 450 cc, algo menos de medio litro. Un adulto posee en general un volumen de sangre cercano a los cinco litros. La cantidad de sangre que se extrae no produce ningún efecto negativo. (pág. 102).

¿Dónde pueden donar sangre?

En los Centros de Hemoterapia y Bancos de Sangre autorizados:

- Ministerio de Salud.
- EsSalud.
- Fuerzas Armadas y Policiales.

1.3. Definición de términos básicos.

1.- Almacenamiento de la sangre. Proceso que tiene lugar en el laboratorio para asegurarse de que la sangre donada, o los productos derivados de la sangre, sean seguros antes de utilizarse en transfusiones de sangre y otros procedimientos médicos. El almacenamiento de la sangre incluye tipificar la sangre para las transfusiones y examinarla para detectar la presencia de enfermedades infecciosas. (Stanford Children's Health, 2019)

2.- Cadena de frío. Es el sistema para almacenamiento y transporte de sangre y productos sanguíneos, de manera que ellos mantengan la temperatura correcta en todo momento desde la recolección del donante hasta la transfusión al paciente. (Organización Mundial de la Salud, 2004)

3.- Componente Sanguíneo. Producto separado de una unidad de sangre total. (Centro regional de transfusión sanguínea de granada, 2008-2019)

4.- Donación por reposición. Se refiere a la donación que hacen familiares o amigos del paciente para reponer al banco de sangre los componentes sanguíneos que le han sido transfundidos al paciente durante su periodo de estancia en el Hospital. (Minsa, 2008, p.9)

5.- Donante voluntario. Es aquella persona que, por diferentes razones, comprendió que el otro tiene una necesidad y accede a donar sangre sin el compromiso de reposición, de manera sostenida durante el curso del año. (Minsa, 2008, p.9)

6.- Donante. Ser humano vivo o fallecido que es fuente de órganos o tejidos con fines de trasplante. (Incucai, 2009)

7.- Glóbulos blancos (Su sigla en inglés es WBC; también llamados leucocitos.). Células de la sangre implicadas en la destrucción de virus, bacterias y hongos. (Instituto Nacional el Cáncer, 2019)

8.- Glóbulos rojos (Su sigla en inglés es RBC; también llamados eritrocitos.). Su función principal es transportar oxígeno a todos los tejidos del cuerpo. (Instituto Nacional el Cáncer, 2019)

9.- Hemoglobina. Sustancia de los glóbulos rojos que suministra oxígeno a las células del cuerpo. (aeal, 2017)

10.- Plaquetas. Células que se encuentran en la sangre y que son necesarias para controlar la hemorragia; a menudo utilizadas en el tratamiento de la leucemia y otras formas de cáncer. (aeal, 2017)

11.- Plasma sanguíneo. Es la parte líquida de la sangre que contiene nutrientes, glucosa, proteínas, minerales, enzimas y otras sustancias. (Texas Heart Institute, 2019)

12.- Plasma. Es la parte líquida y acuosa de la sangre en la que están suspendidos los glóbulos rojos, los glóbulos blancos y las plaquetas. (Texas Heart Institute, 2019)

13.- Sangre. Es el líquido que mantiene la vida y que está compuesto de plasma, glóbulos rojos (eritrocitos), glóbulos blancos (leucocitos) y plaquetas. (KidsHealldth, 2019)

14.- Servicio de transfusión de sangre. Conjunto de actividades que buscan satisfacer la necesidad de sangre segura a pacientes. Entre sus competencias está la planificación, supervisión y funcionamiento de la adquisición, recolección, procesamiento y distribución de sangre y componentes. (Pacheco,2017, p.57)

CAPITULO II

MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Tipo y nivel de investigación. Tipo.

Aplicada. Tiene como finalidad primordial la resolución de problemas prácticos inmediatos en orden a transformar las condiciones. El propósito de realizar aportaciones al conocimiento teórico es secundario. **Sánchez y Reyes (2006)**

Nivel.

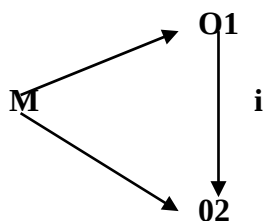
Correlacional. El nivel de la investigación es Correlacional, ya que tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación o causa efecto que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables. En ese sentido se busca la influencia entre ambas variables. **Valderrama (2016)**

2.2. Diseño de investigación.

No experimental. Se refiere a investigaciones en la que no hay manipulación de alguna variable. Lo que hacemos es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

El esquema es de la siguiente manera:

Es la forma más elemental de investigación a la que puede recurrir un investigador. Algunos estudiosos no lo consideran propiamente como un tipo de investigación científica. En este diseño el investigador busca y recoge información contemporánea con respecto a una situación previamente determinada (objeto de estudio),



M	:	Muestra
O ₁	:	Proceso administrativo
O ₂	:	Captación de donantes
i	:	Incidencia (relación)

2.3. Población y muestra. Población.

Se cuenta con 24 personas laborando en el BSR - SM, 09 nombrados y 12 contratados. (3) por servicio de terceros.

Nº TRABAJADORES	ÁREA
4	Personal de vigilancia y limpieza
0	Tecnólogos médicos
2	Médico
3	Técnico en laboratorio
2	Profesionales de Promoción
5	Capacitación en Banco de sangre
1	Recepcionista
3	Secretarias
1	Directora de BSR
1	Representante de imagen.
2	Choferes
24	Total

Fuente: Elaboración Propia

Muestra.

Para la muestra tomaremos la totalidad de la población, ya que no aplicaremos la fórmula, porque es una cantidad que no sobrepasa de 24.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos. Técnicas:

Resumen. Es la exposición breve de lo esencial de un tema o materia, tanto efectuada de manera oral como escrita. Consiste en reducir o sintetizar el contenido de una lectura, de un texto, de un documento o de una exposición oral; haciendo un extracto en el que se recoja lo más importante de éstos, con precisión y utilizando nuestras propias palabras.

Entrevista. Es un diálogo que se establece entre dos personas en el que una de ellas propone una serie de preguntas a la otra a partir de un guion previo. Se realiza con el fin de que el público pueda conocer la información de su persona, de su experiencia o conocimientos.

Selección de datos. Las consultas de selección se utilizan para indicar al motor de datos que devuelva información de las bases de datos, esta información es devuelta en forma de conjunto de registros que se pueden almacenar en un objeto record set.

Encuesta. Es una técnica o método de recolección de información en donde se interroga de manera verbal o escrita a un grupo de personas con el fin de obtener determinada información necesaria para una investigación.

Instrumentos:

- **Libros**

Se conoce como libro a toda obra literaria, científica o de otro tipo, que cuenta con la extensión necesaria para formar un volumen.

- **Cuestionario tipo Likert.**

TÉCNICA	INSTRUMENTO	FUENTE
Encuesta	Cuestionario	Trabajadores del Banco de Sangre – Tarapoto.

2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.

Tabulación. Se detalló las respuestas del cuestionario, resumiendo los datos en tablas estadísticas en forma computarizada, utilizando SPSS. Representación **Gráfica:** Los datos obtenidos son expresados mediante gráficos y tablas que facilitaran su lectura, interpretación y análisis, dado que la muestra es al mismo tiempo la población por lo tanto se convierte automáticamente en la generación del tema de investigación.

2.6. Materiales y métodos.

Materiales: Se utilizará una lista de materiales que comprende útiles de escritorio para el desarrollo de la investigación.

Método: El método que se utilizará es el método deductivo, porque vamos a deducir que los resultados de la muestra serán igual a los resultados de la población.

CAPITULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 Resultados

- **Analizar el proceso administrativo en el Banco de Sangre, Sede Tarapoto - 2018.**

Variable: Proceso Administrativo

Dimensión: Planificación

Tabla 1

Planificación.

Intervalos	F	Porcentaje
Malo	7	30%
Regular	11	47%
Bueno	6	23%
	24	100%

Fuente: Elaboración propia

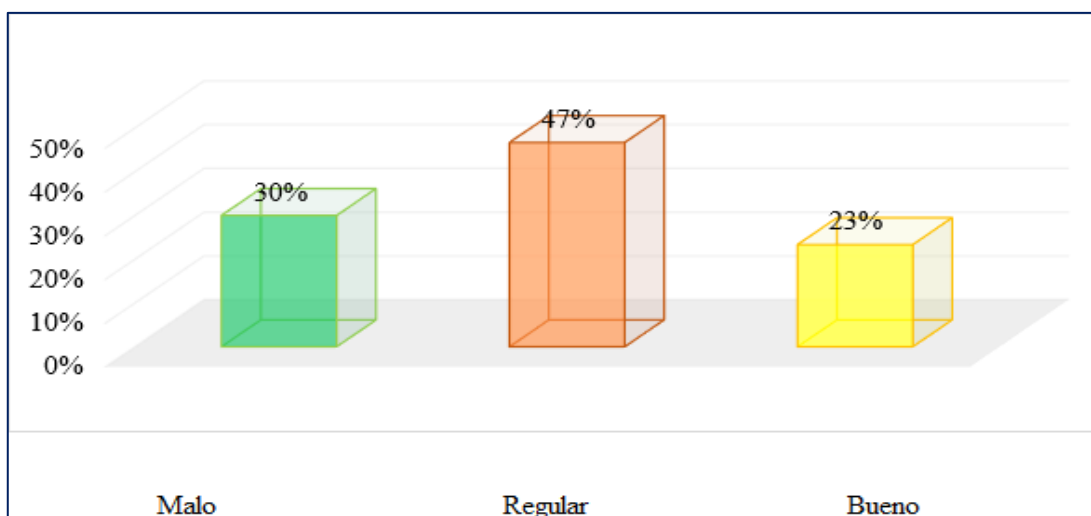


Figura 1: Planificación. (**Fuente:** Encuesta realizada en el banco de sangre).

Interpretación.

Del total de encuestados el 30% manifestó que el nivel es malo, el 47% está en un nivel regular, el 23% en un nivel bueno de acuerdo al análisis de las variables el indicador más sobresaliente es la importancia de manejar los tiempos a la hora de planificar actividades, el indicador con más falencias es que no existe planificación estratégica en el proceso que realizan.

Dimensión: Organización

Tabla 2

Organización

Intervalos	F	Porcentaje
Malo	2	10%
Regular	15	63%
Bueno	7	27%
	24	100%

Fuente: Elaboración propia

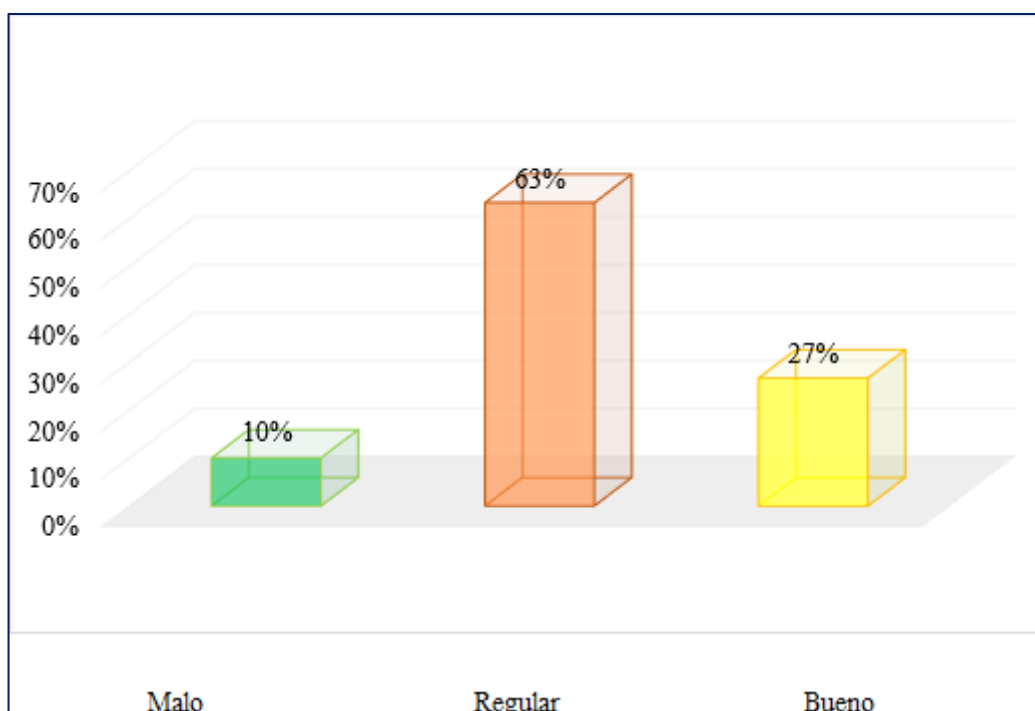


Figura 2: Organización. (Fuente: Encuesta realizada en el banco de sangre).

Interpretación.

Del total de encuestados el 10% manifestó que la organización tiene un nivel malo, el 63% manifestó que es regular, el 27% manifestaron que es buena, según el análisis de los indicadores, el más sobresaliente fue que es vital la importancia, la coordinación en todos los procesos dentro del banco, el más deficiente fue que no se conoce bien que aporta usted al conjunto de la organización.

Dimensión: Dirección

Tabla 3

Dirección

Intervalos	F	Porcentaje
Malo	3	13%
Regular	14	60%
Bueno	7	27%
	24	100%

Fuente: Elaboración propia

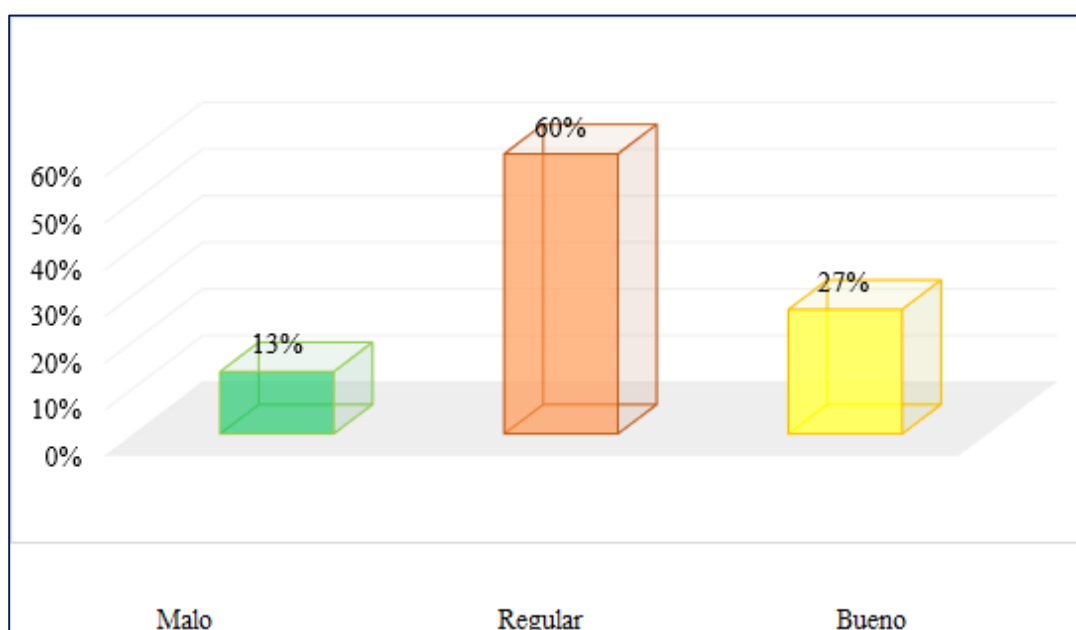


Figura 3: Dirección. (Fuente: Encuesta realizada en el banco de sangre regional).

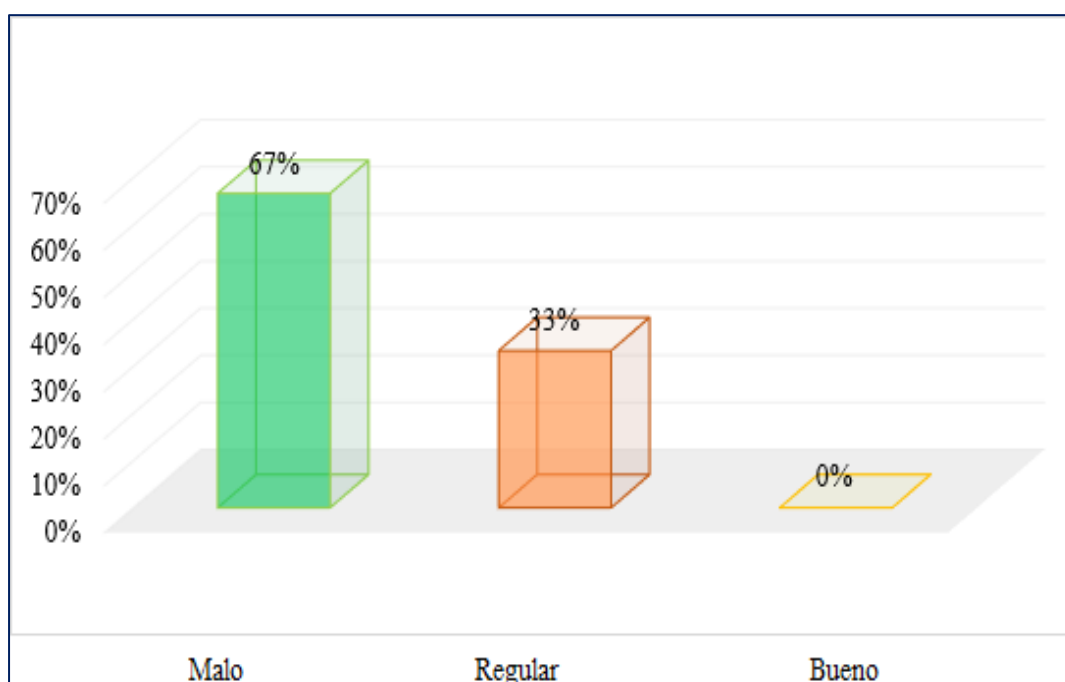
Interpretación

Del total de encuestados según la variable proceso administrativo, de acuerdo a la dimensión dirección, vemos que de los encuestados el 13% manifestó que el nivel es malo, el 60% en un nivel regular, el 27% en un nivel bueno, según el análisis de los indicadores, el más sobresaliente resultado es regular ya que los trabajadores no se sienten motivados consideran que no hay un liderazgo.

Dimensión: Control**Tabla 4***Control*

Intervalos	F	Porcentaje
Malo	16	67%
Regular	8	33%
Bueno	0	0%
	24	100%

Fuente: Elaboración propia

**Figura 4:** Control. (Fuente: Encuestas realizadas en el banco de sangre).**Interpretación.**

Del total de los encuestados según la variable proceso administrativo, de acuerdo a la dimensión control el 67% manifestaron en un nivel malo, el 33% manifestó que el nivel es regular, el 0% en un nivel bueno. Según lo indicado los resultados muestran que existe un mal control dentro del banco de sangre debido a que no existe información oportuna de los insumos que solicitan, no hay iniciativa de trabajo.

- **Analizar la captación de donantes en el Banco de Sangre, Sede Tarapoto – 2018.**

Variable: Captación de donantes

Dimensión: Fidelización

Tabla 5

Fidelización

Intervalos	F	Porcentaje
Malo	4	16%
Regular	11	47%
Bueno	9	37%
	24	100%

Fuente: Elaboración propia.

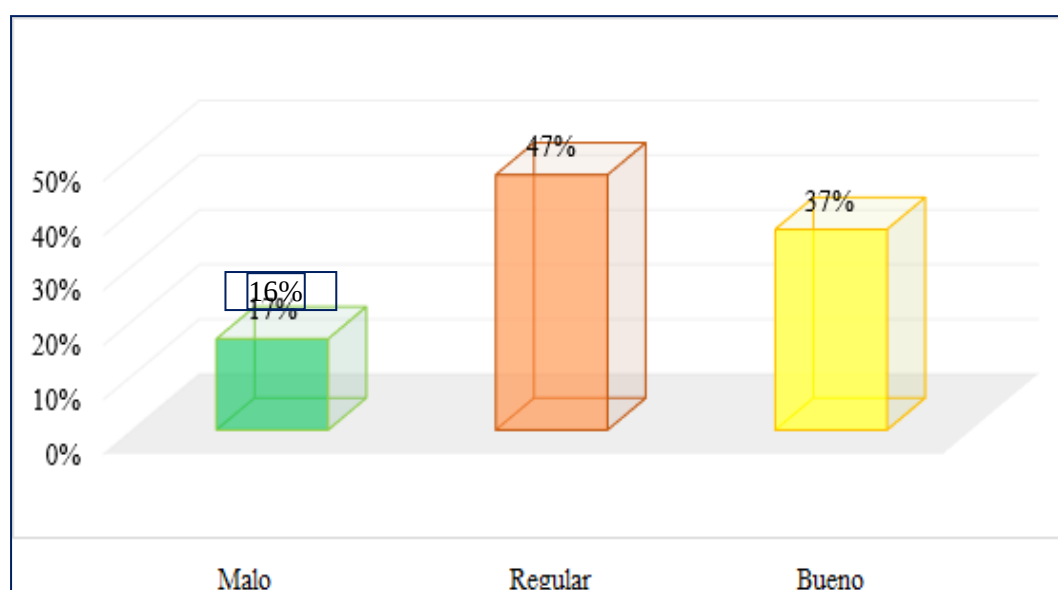


Figura 5: Fidelización. (Fuente: Encuestas realizadas en el banco de sangre).

Interpretación.

Del total de los encuestados manifestaron que un 16% está en un nivel malo, el 47% está en un nivel regular, el 37% en un nivel bueno, según el análisis de los indicadores, ya que prevalece más el indicador del diálogo que se tiene con los donantes de manera que proyecte en estas futuras donaciones, y el indicador más deficiente es de al obtener un “NO” como respuesta a la donación pide usted que reconsideren la propuesta y no le brindan más información.

Dimensión: Comunicación

Tabla 6

Comunicación.

Intervalos	F	Porcentaje
Malo	2	6%
Regular	14	57%
Bueno	8	37%
	24	100%

Fuente: Elaboración propia

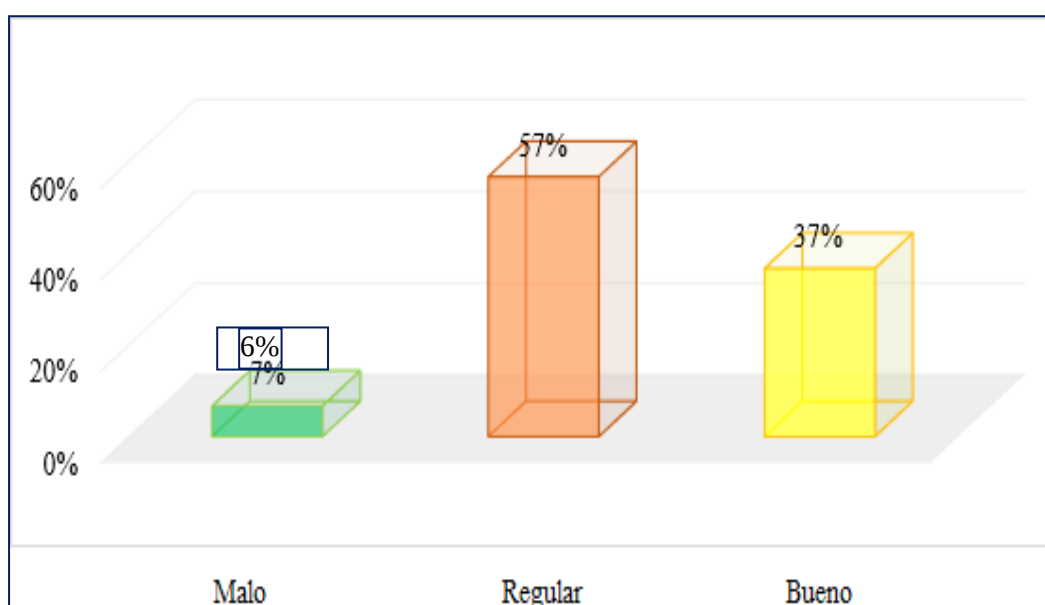


Figura 6: Comunicación. (Fuente: Encuesta realizada en el banco de sangre).

Interpretación

Del total de encuestados manifestaron que un 6% tiene un nivel malo, el 57% tiene un nivel regular, el 37% está en un nivel bueno, según el análisis de los indicadores, el más resaltante es de disponer de los medios adecuados y herramientas para facilitar su labor al momento de comunicarse con el donante, el indicador más deficiente es que no hay charlas a las personas de manera masiva.

Dimensión: Calidad

Tabla 7

Calidad

Intervalos	F	Porcentaje
Malo	5	20%
Regular	12	50%
Bueno	7	30%
	24	100%

Fuente: Elaboración propia

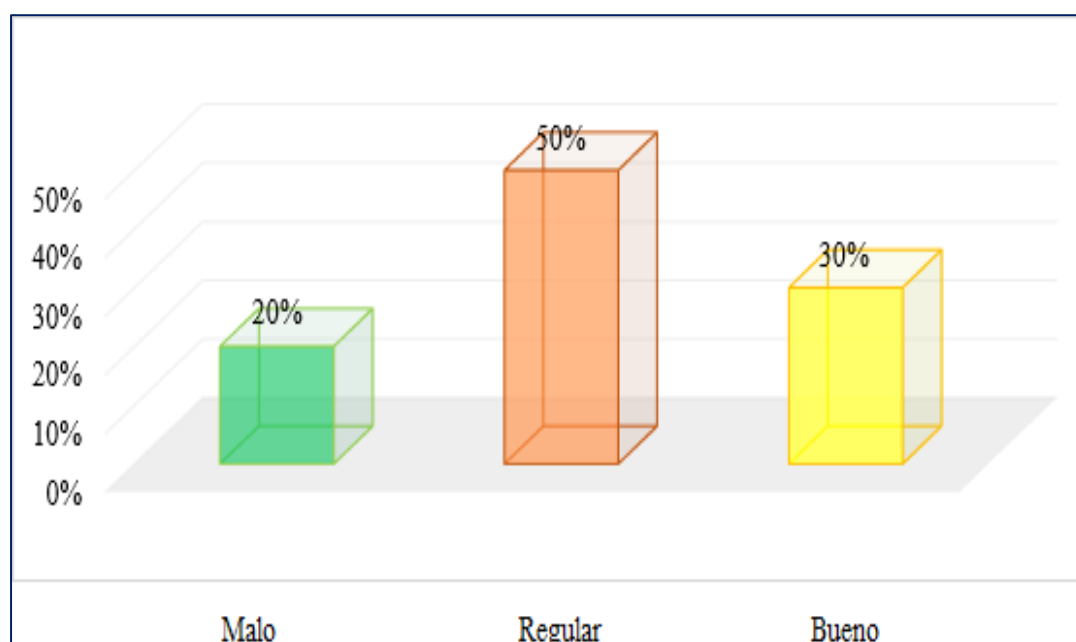


Figura 7: Calidad. (Fuente: Encuestas realizadas en el banco de sangre).

Interpretación.

Del total de encuestados, el 20% manifestó como resultado un nivel malo, el 50% en un nivel regular, el 30% en un nivel bueno según el análisis de los indicadores, el indicador que más prevalece es que el jefe escucha las opiniones y sugerencias de los trabajadores del área, y en el indicador deficiente es que no promueve el trabajo en equipo.

Dimensión: Empatía

Tabla 8

Empatía

Intervalos	F	Porcentaje
Malo	1	3%
Regular	19	80%
Bueno	4	17%
	24	100%

Fuente: elaboración propia.

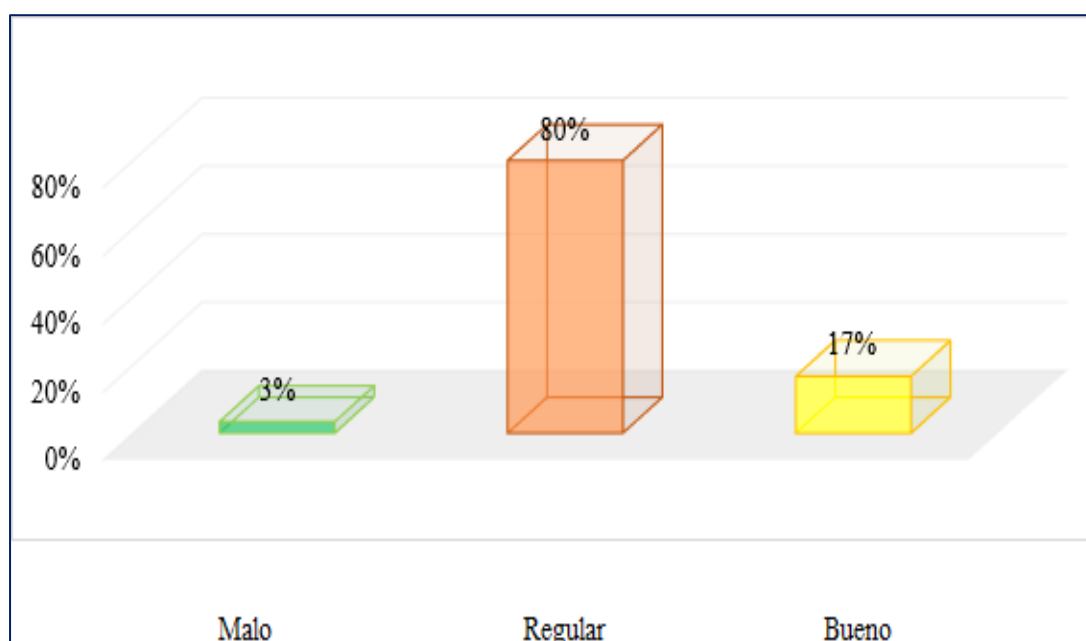


Figura 8: Empatía. (Fuente: Encuestados en el banco de sangre regional).

Interpretación.

Como se puede observar en el gráfico, según la variable captación de donantes, de acuerdo a la dimensión empatía y según los indicadores, vemos que los encuestados manifestaron que un 80% están en un nivel regular, 17% en un nivel bueno y un 3% en un nivel malo, según los indicadores y los resultados obtenidos referente al indicador empatía consideran que es regular debido a la falta de creatividad para promocionar, incentivar a las personas a donar sangre.

- **Determinar la incidencia del proceso administrativo en la captación de donantes en el Banco de Sangre, Sede Tarapoto - 2018.**

Tabla 9

Correlación Pearson entre ambas variables.

		PROCESO ADMINISTRATIVO	CAPTACIÓN DE DONANTES
PROCESO ADMINISTRATIVO	Correlación de Pearson	1	,645**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	24	24
CAPTACIÓN DE DONANTES	Correlación de Pearson	,645**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	24	24

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: elaboración propia.

De los resultados obtenidos se pudo determinar que el valor “r” de la correlación = 0.645, y su nivel de significancia de 0.000, lo que indica que, si existe una influencia significativa, así mismo es positiva debido a que el valor obtenido de 0.000 es menor a 0.05, contrastando la hipótesis, por lo que acepta H_1 y se rechaza la H_0 .

Según Sampieri (2014) señala que si la relación es > 0 , las dos variables se relacionan en sentido directo, a valores altos de una le corresponde valores altos de la otra e igualmente con los valores bajos, cuanto más próximo a +1 esté la relación más patente será la correlación, si $r = 1$ hablaremos de correlación positiva perfecta.

3.2 Discusión de resultados.

Al realizar el análisis de la variable proceso administrativo se observa que la dimensión planificación de la población es regular en un 47%, debido al incumplimiento de algunas acciones como la planificación de actividades. De igual forma en la dimensión organización es regular en un 63% ya que no tienen claro el concepto de coordinación, la división del trabajo, la capacitación y desarrollo. Al mismo tiempo con respecto a la dimensión dirección es regular en un 60%, debido a la falta de motivación, liderazgo, y del trabajo en equipo. Finalmente, en referencia a la dimensión control es mala, en un 67%, debido al incumplimiento de un control efectivo, de tomar medidas correctivas, maximizar los

esfuerzos en realizar actividades mejoren los procesos y muestren el liderazgo esto de cierto modo permitirá fortalecer y aumentar la captación de donantes, así como en agregar valor con respecto al trabajo.

Mencionados resultados guardan relación con lo expuesto por Bardales, (2017), quien señala que para describir el proceso administrativo y herramientas de gestión para la ejecución de mejoras en el área administrativa, se debe contar con manual de procedimientos para el personal, es una herramienta administrativa que apoya en las funciones cotidianas de las diferentes áreas de una empresa teniendo como fin establecer una adecuada comunicación a los actores involucrados que les permita realizar sus tareas en forma ordenada y sistemática además de controlar los desembolsos internos, esto generara minimizar y administrar de manera eficiente los gastos y riesgos ya que todo documento tiene que tener un sustento ante una entidad fiscalizadora. Asimismo se ha considerado la teoría expuesta por Merchán, (2015), quien menciona que para para la implementación técnica y administrativa de un banco de sangre, es necesario que este servicio que no abastece de manera total y oportuna a la población, debido al poco conocimiento sobre gestión de calidad, distribución adecuada del recurso humano, el contar con recursos materiales de manera limitada, así con equipos obsoletos, a la vez por carecer de un sistema informático eficiente y a la aplicación de métodos de trabajo deficiente. Asimismo se ha considerado la teoría expuesta por Hurtado & Gonzales (2015), quienes señalan que los factores que están asociados a aumentar la captación de donantes en el banco de sangre del hospital del Valle es muchas veces debido a que la comunidad en general ni las mismas instituciones prestadoras de servicios de salud tienen claridad de todas las actividades y esfuerzos que se deben realizar para lograr la captación de sangre voluntaria por parte de los Bancos de Sangre además de mostrar todo lo que afecta el buen funcionamiento de un Banco de Sangre y la relevancia que debe tener para la administración todo lo relacionado con esto ya que si bien es cierto queda evidenciado que una de las mayores deficiencias del Banco de Sangre es el no contar con autonomía financiera de forma permanente, que le permita no tener interrupciones en su operación; así mismo el no contar con un Departamento de Mercadeo o algún tipo de mecanismo que le permita la divulgación y el fortalecimiento de su reconocimiento frente a la comunidad haciendo difícil que las personas asistan voluntariamente a donar sangre ya que muchas ni siquiera conocen su existencia sino hasta que un familiar está hospitalizado y requiere de algún componente sanguíneo.

Las deficiencias en la atención de los donantes finalmente conllevan a que no quieran

volver a donar y por consiguiente la captación de unidades se verá afectada de manera negativa. Esta situación obedece a la poca planificación en la organización del trabajo, así como en el control que debería haber en el desempeño de las funciones de cada trabajadora además de que debería haber mayor capacitación al personal del Banco de Sangre.

Al efectuar las estimaciones pertinentes a los colaboradores de la institución, se verifico que la captación de donantes, en cuanto a la fidelización es regular en un 47%, debido al incumplimiento muchas veces de estimulación hacia al donante en el grado de avance en el cumplimiento de las metas proyectadas para la captación en la Institución, así como en el nivel de confidencialidad en la atención a los donantes. Del mismo modo en cuanto a la comunicación se está desarrollando de forma regular en un 57%, por la falta de coordinación entre trabajadores, así como la falta de concientización además de la escasa publicidad. Así mismo la dimensión calidad que es regular con un 50% esto debido muchas veces a la baja seguridad brindada a los donantes, así como el Grado de donantes satisfechos con la infraestructura percibida. Finalmente, la empatía en la institución es regular en un 80%, debido al incumplimiento en el nivel de Ética de los trabajadores, así como la motivación que estos brindan a los donantes ya que esto es fundamental para que las personas se apersonen de nuevo a querer donar sangre.

Resultados que guardan relación con lo expuesto por Pedraza (2014), quien menciona que para determinar la calidad en la atención al donante de sangre y su impacto en la captación de unidades, generalmente los bancos de sangre se enfocan en estrategias de promoción de la donación, pero dejan de lado la percepción de los donantes frente al procedimiento, también menciona que las estrategias deben encaminarse a mejorar los tiempos de atención al donante, la mejora o variedad en los refrigerios, la resolución de dudas e inquietudes siempre aun cuando él no pregunte, la disposición de baños cercanos a las jornadas y mantener a través del tiempo las fortalezas detectadas siempre en busca de la mejor, es fundamental establecer el uso de herramientas como las encuestas para evidenciar el bajo nivel de conocimiento sobre las donaciones de sangre, al no responder acertadamente los indicadores determinados para medir el mismo. Escobar, (2013) quien menciona una propuesta que permita mejorar la captación de nuevos socios esto gracias a la utilización del Internet, en lo referente a información tenemos grandes ventajas competitivas, como son la reducción de costes, la velocidad con que llega la información, con este avance tecnológico podemos brindar un servicio más rápido y de mayor calidad así como también nos dice que el marketing digital es una herramienta importante para

mejorar el canal de información a sus clientes Garcia, (2013), menciona que para mejorar la difusión de información de donación voluntaria al Banco de Sangre Regional demuestra satisfactoriamente la hipótesis inicial, de modo que puede afirmarse: el uso de tecnología web influyó significativamente en la difusión de información de donación voluntaria de sangre al Banco de Sangre Regional esto es un avance para lograr la captación de donantes la cual contribuyó de manera adecuada a difundir y compartir la información referente a la donación voluntaria de sangre pues es el primer paso para que los potenciales donadores pierdan el miedo y tomen conciencia sobre la importancia de donar sangre y salvar vidas.

De los resultados obtenidos se pudo determinar que el valor “r” de la correlación = 0.645, y su nivel de significancia de 0.000, lo que indica que, si existe una relación positiva, si mismo es significativa debido a que el valor obtenido de 0.000 es menor a 0.05, contrastando la hipótesis, por lo que acepta H_1 y se rechaza la H_0 .

CONCLUSIONES

- 1.- La planificación en el proceso administrativo, se dio en un 47%, debido al incumplimiento de la planificación de actividades, bajo grado de avance en el cumplimiento de las decisiones tomadas, la falta de iniciativa de trabajo en equipo. La organización en el proceso administrativo es regular en un 63%, ya que no tienen claro el concepto de coordinación, la división del trabajo, la capacitación y desarrollo asimismo el bajo porcentaje de trabajadores que se capacita no favorece en el desarrollo de la organización. También se debe al incumplimiento de una coordinación efectiva, de tomar medidas correctivas, así como en agregar valor con respecto al trabajo, también debido al grado de contribución de los trabajadores en la mejora de los procesos en la Institución.
- 2.- La fidelización en la captación de donantes es regular en un 47%, debido al incumplimiento de estimulación hacia al donante en el grado de avance en el cumplimiento de las metas proyectadas para la captación en la Institución, así como en el nivel de confidencialidad en la atención a los donantes.
- 3.- Se logro reconocer que el proceso administrativo influye directamente en la captación de donantes en un 40%, una influencia positiva media ya que el proceso administrativo y la captación de donantes se está desarrollando de manera regular, y es fundamental trabajar en correlación de ambas variables para lograr los objetivos de la entidad, por lo que se acepta la hipótesis de investigación (Hi) y se rechaza la hipótesis nula (Ho).

RECOMENDACIONES

- 1.- Se recomienda a la parte administrativa seguir un plan de acción, el cuál a través del uso de una metodología adecuada y aplicación de estrategias, ayuden con el cumplimiento de las metas y tomar decisiones adecuadas; incentivar con charlas y/o actividades las cuales tanto en el proceso de adaptación permita trabajar coordinadamente con todas las demás áreas y trabajadores de la organización.
- 2.- Se recomienda a la institución incentivar de manera constante a los donantes para el alcance de los objetivos que se plantea la institución, se deberá de manejar de manera más discreta dichas donaciones para que estos donantes sientan un buen grado de confidencialidad de parte de la organización. Al área correspondiente del banco de sangre, realizar sensibilizaciones constantes a la población para lograr una mayor identificación social con respecto a la donación de sangre.
- 3.- Durante el desarrollo del presente trabajo de investigación se ha ido demostrando que el proceso administrativo influye directamente en la captación de donantes de sangre por lo tanto se recomienda a quienes tienen a bien tienen dichas responsabilidades tomar acciones correctivas en el mencionado proceso administrativo para mejorar los resultados que se tienen.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Ávila, Á. (2017). *Directora del Banco de Sangre Regional - Tarapoto*. Tarapoto.
- Banda, J., & Silva, V. (2016). *La gestión administrativa y su relación con la productividad laboral de la empresa Omegha Constructor's Building Co. S.A.C. de la ciudad de Tarapoto, en el año 2014*. Tesis de pregrado Tarapoto.
- Barney, J. (1991). *Firm resources and sustained competitive advantage*. *Journal of management*. 17(1), 99-120.
- Benjamin, B. (1995). *Papeles de Trabajo para Planes Estratégicos. Notas de Clase*. Cali - Valle: Universidad del Valle.
- Bardales, A. (2017). *Proceso administrativo y herramientas de gestión en la empresa Ventura Soluciones S.A.C.* tesis de pregrado Lima - Perú.
- Buleje, I. (2015). *“Procedimiento administrativo para resolver los recursos administrativos en la Universidad Nacional de Huancavelica, periodo 2011-2012*. tesis de pregrado Huancavelica - Perú.
- Chiavenato, I. (2001). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: MCGRAW-HILL.
- Del Águila, V. (2014). *Evaluación de los Procedimientos Técnicos Administrativos para las Inspecciones por Caso de Delitos contra los Bosques o Formaciones Autor Asesor Boscotas, en la Provincia de San Martín, Lamas Región San Martín 2013*. Tesis de pregrado Lamas - Tarapoto.
- Diario, E. c. (27 de mayo de 2017). Donación en el Perú.
- Escobar, S. (2013). *El Marketing Digital y la Captación de Clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universidad Técnica de Ambato Ltda.* tesis de pregrado Ambato - Ecuador.
- Fasanando, L. (2017). *Influencia de la Gestión Administrativa en la Calidad de Servicio al Socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Limitada Juanjuí 2016*. Tesis de posgrado. Juanjuí.

- Fayol, H. (1976). *Teoría clásica de la Administración*. Ateneo.
- Flores, D. (2017). *Representante de imagen del Banco de Sangre Regional - Tarapoto*. Tarapoto.
- Freeman, E., Stoner, J., & Gilbert, D. (2009). *Administración* (Octava Edición ed.). Madrid: Pearson Educación S.A.
- García, L. A. (2013). *Tecnología web en la difusión de la información de donación voluntaria de sangre, del banco de sangre Regional del hospital II-2 Tarapoto*. Tesis de pregrado Tarapoto.
- Granero, S. (2016). *Captación de Donantes - Centro de Hemoterapia*. Cruz Roja. Hidalgo, M. (2018). *Estrategias de Captación*. México: Instasent.
- Hurtado, M. C., & Gonzales, A. (2015). *Planeación estratégica para aumentar la captación de donantes en el banco de Sangre del Hospital Universitario del Valle*. Cali - tesis de posgrado, Colombia.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración una perspectiva Global* (décimo cuarta ed.). México D.F.: McGraw-Hill.
- Kotler, P. (2000). *Dirección de Marketing* (del Milenio ed.). Pearson Educación.
- Kinner, C.T. & Taylor, R.J. (1998) “*Investigación de Mercados*”. México. Mc Graw Hill.
- Merchan, k. (2015). *Modelo de gestión para la implementación técnica y administrativa de un banco de sangre en el Hospital Jipijapa*. tesis de posgrado Guayaquil -Ecuador.
- Organización Mundial de la Salud OMS (2017) “10 datos sobre las transfusiones de sangre. Obtenido de (http://www.who.int/feature/factfiles/blood_transfusion/es/f)
- Organización Mundial de la Salud OMS. Día Mundial del Donante de Sangre. (2016) “Cada donante de sangre es un héroe”. Obtenido de

(http://www.paho.org/col/index.php?option=com_content&view=article&id=179:opsomslama-a-paises-de-las-americas-a-adoptar-acciones-para-asegurar-el-100-de-sangre-pordonaciones-voluntarias-altruistas&catid=767&Itemid=554)

Organización Panamericana de la Salud "Día mundial del donante de Sangre (2017)"

Obtenido de

https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11906

%3Aworld-blood-donor-day-

2016&catid=8699%3Awbdd&Itemid=41983&lang=es.

Pedraza, J. (2014). *Calidad en la atención al donante de sangre y su impacto en la captación de unidades*. Tesis de posgrado, Bogotá - Colombia.

Reyes, C. & Sánchez, H. (2002) "*Metodología y diseño de la investigación Científica*" Editorial. URP, Lima -Perú

Terry, G. (1972). *Principios de administración*. México: CECSA.

Torres, O. "Los dos pilares de la seguridad transfusional: La base de donantes voluntarios y el sistema de calidad". *Rev. Mexicana de Medicina Transfusional*, 2010, vol. 3, no 1, p. s55-s59.

Tomas, D. (2018). *Captar y Fidelizar*. España.

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

ANEXOS

Anexo A: Matriz de consistencia.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN	METODOLOGIA
			Variable I: Proceso Administrativo.		ordinal	Tipo de investigación: Aplicada Nivel: Descriptivo Diseño: No experimental Población: Todos los colaboradores de la sede Tarapoto Muestra: Los 24 cobradores de la sede Tarapoto
¿Cómo el proceso administrativo incide en la captación de donantes en el Banco de Sangre, Sede Tarapoto, ¿2018?	Objetivo general: Evaluar el proceso administrativo y su incidencia en la captación de donantes en el Banco de Sangre, Sede Tarapoto, 2018. Objetivos específicos: - Analizar el proceso administrativo en el Banco de Sangre, Sede	Hi: El proceso administrativo si influye significativamente en la captación de donantes en el Banco de Sangre, Sede Tarapoto, 2018. Ho: El proceso administrativo no influye significativamente en la captación de donantes en el Banco de Sangre, Sede Tarapoto,	Planificación	Toma de Decisiones Planificación y administración estratégica. Implantación de Estrategias.		
			Organización	División de Trabajo. Coordinación. Capacitación y Desarrollo.		
			Dirección	Motivación. Liderazgo. Trabajo en equipo.		
			Control	Control efectivo Tomar Medidas correctivas. Agregar Valor.		
			Variable D.: Captación de donantes.			

	Tarapoto, 2018. - Analizar la captación de donantes en el Banco de Sangre, Sede Tarapoto, 2018. -Determinar la incidencia del proceso administrativo en la captación de donantes en el Banco de Sangre, Sede Tarapoto, 2018.	2018.	Fidelización Comunicación Calidad Empatía	Confidencialidad Proyección Coordinación Publicidad Concientización Seguridad Ambientes propicios Infraestructura Ética, motivación	ordinal	

Buen día, el presente cuestionario tiene por finalidad conocer como el proceso administrativo y su relación con la Captación de donantes en el Banco de Sangre, Tarapoto 2018.

Valor	1	2	3	4	5
Significado	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Nº	DESCRIPCIÓN	1	2	3	4	5
	Planificación					
1	¿Usted, considera de vital importancia manejar los tiempos a la hora de Planificar actividades?					
2	¿Considera usted que existe planificación estratégica en el proceso de Captación de más donantes?					
3	¿Planifican actividades que fortalezcan continuamente el vínculo con los donantes de sangre?					
4	¿Usted calificaría como buenas a las estrategias tomadas para promocionar la donación?					
	Organización					
5	¿Considera usted que es de vital importancia la coordinación en todos los procesos dentro del Banco de Sangre?					
6	¿Es usted capacitado para su mejor desempeño y aporte profesional en el Banco de Sangre?					
7	¿Está usted satisfecho con su trayectoria en la organización?					
8	¿Conoce bien que aporta usted al conjunto de la organización?					
	Dirección					
9	¿El líder o jefe del área motiva a usted a desempeñar mejor su trabajo?					
10	¿El líder del Banco de Sangre cumple con los requisitos para transmitir un liderazgo apropiado?					
11	¿Cree usted que se promueve el trabajo en equipo?					
12	¿Usted cree que su jefe escucha las opiniones y sugerencias de los trabajadores del área?					
	Control					
13	¿Existe un control efectivo en el banco de sangre?					
14	¿Recibe en forma oportuna la información o insumos que requiere para su trabajo?					
15	¿Tiene la suficiente capacidad de iniciativa al realizar su trabajo sin esperar un control de por medio?					
16	¿Cree usted que los valores agregados son fundamentales para la captación de donantes?					

Anexo C: Cuestionario captación de donantes.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN TARAPOTO ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN.

Señor/señora:

Buen día, el presente cuestionario tiene por finalidad conocer como el Proceso administrativo y su relación con la Captación de donantes en el Banco de Sangre, Tarapoto 2018.

Valor	1	2	3	4	5
Significado	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Por tal razón se le pide llenar esta encuesta con toda la sinceridad posible.

Nº	DESCRIPCIÓN	1	2	3	4	5
	Fidelización					
1	¿Mantiene usted el grado de confiabilidad con la información de los donantes?					
2	¿Dialoga con los donantes de manera que proyecte en esté futuras donaciones?					
3	¿Al obtener un “No” como respuesta a la donación pide usted que reconsideren la propuesta y le brinda más información al respecto?					
4	¿Suele conversar personalmente con cada donante potencial para fortalecer el vínculo entre usted como trabajador y donante?					
	Comunicación					
5	¿Atiende dudas, sugerencias, observaciones de forma inmediata?					
6	¿Dispone de los medios adecuados y herramientas para facilitar su labor al momento de comunicarse con el donante?					
7	¿Está usted preparado y muestra seguridad al momento de entablar comunicación con el posible donante?					
8	¿Cree usted que dando charlas a las personas de manera masiva se lograría captar más donantes?					
	Calidad					
9	¿Explica usted que los materiales a utilizar son totalmente seguros y no significa un riesgo para la salud del donante?					
10	¿Considera que los ambientes son propicios para llevar a cabo el proceso de donación?					
11	¿Calificaría como óptima a la infraestructura que se da en las campañas de donación?					
12	¿Crees que los donantes quedan satisfechos con la calidad que ustedes tratan de brindar?					
	Empatía					
13	¿Es comprensivo con respecto al miedo o inseguridad de las personas que acuden a donar?					
14	¿Cree usted que su actitud o el trato que brinda es predominante en las personas a la hora de decidir en donar o no?					
15	¿Considera que son creativos a la hora de promocionar o incentivar la donación?					
16	¿Brinda un trato amable a los donantes en todo el proceso de la donación?					

Anexo D: Carta de permiso

CARTA TIPO SOLICITUD DE PERMISO

Tarapoto, 30 de MAYO de 2018



Sra. ANGELICA ÁVILA ARANDA

DIRECTORA DE BANCO DE SANGRE REGIONAL SAN MARTIN

Estimada DIRECTORA DE BANCO DE SANGRE REGIONAL SAN MARTIN:

Dentro de la formación de pregrado de los estudiantes de la carrera de Administración en la Universidad Nacional de San Martín, se considera muy importante la realización de actividades de investigación - tesis.

En este marco, como estudiante del IX CICLO cursando la asignatura de investigación II, desarrollaré un estudio de sobre el Banco de Sangre Regional San Martín.

El objetivo de esta petición es que me permita realizar mi investigación sobre el Banco de Sangre Regional y a la vez brindarme información de los datos del Banco de Sangre. Una vez terminado el proceso de análisis de los datos, se entregará una copia del trabajo correspondiente.

Es importante señalar que esta actividad no conlleva ningún gasto para su institución y que se tomarán los resguardos necesarios para no interferir con el normal funcionamiento de las actividades propias del centro.

Sin otro particular y esperando una buena acogida, se despide atte.

J. Christine Gavidia Flores

Estudiante de IX CICLO.

DNI 73066036



Anexo E: Operacionalización de variables

Variable I	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores		Escala de medición
Proceso Administrativo	Nos dicen que desde finales del siglo XIX se acostumbra definir el proceso administrativo en cuatro funciones específicas: la planificación, la organización, la dirección y el control. Por tanto, cabe decir que la administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización y el empleo de todos los demás recursos organizacionales. Freeman, Stoner, & Gilbert, (2009).	Es una serie o una secuencia, regidos por actividades que se relacionan entre sí, con el propósito de lograr las actividades de la organización.	Planificación	Toma de decisiones	El Grado de avance en el cumplimiento de las decisiones tomadas.	Ordinal
				Planificación y administración estratégica	N.º Tareas planificadas en el proceso administrativo.	
				Implantación de estrategias	Nº de estrategias proyectadas en un periodo determinado.	
			Organización	División de trabajo	Grado de cumplimiento de los trabajadores en las tareas designadas.	
				Coordinación	Nivel de Coordinación entre el personal.	
				Capacitación y desarrollo	El porcentaje de trabajadores que se capacitan y que favorecen en el desarrollo de la organización.	
			Dirección	Motivación	Nivel de Motivación de los trabajadores de la institución.	

				Liderazgo	Nivel de Liderazgo de los jefes de área.	
				Trabajo en equipo	Nivel de adaptación del personal al trabajar como un grupo o equipo.	
			Control	Control efectivo	El grado de avance o control en el cumplimiento de la ejecución de los procesos dentro de la institución.	
				Tomar medidas correctivas	Nivel de adaptación del personal ante medidas correctivas para solucionar los errores.	
				Agregar valor	Grado de contribución de los trabajadores en la mejora de los procesos en la Institución.	

Fuente: Elaboración Propia

Variable D	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores		Escala de medición
Captación de Donantes	Uno de los principales objetivos de cualquier Departamento de Marketing de los Centros de Transfusión es el fidelizar a sus donantes y captar a otros nuevos. Cuesta mucho conseguirlos, pero más complicado es mantenerlos. De modo que son importantes todas las estrategias que permitan lograr que el donante se identifique con su Centro de Transfusión. Granero (2016)	La captación de donantes de sangre hoy en día cumple un papel fundamental para salvar vidas humanas, ya que a diario se necesitan unidades de sangre y es aquí donde se le da la debida importancia.	Fidelización	Confidencialidad	Nivel de confidencialidad en la atención a los donantes.	Ordinal
				Proyección	El grado de avance en el cumplimiento de las metas proyectadas para la captación en la Institución.	
			Comunicación	Coordinación	Nivel de Coordinación entre el personal en las campañas de donación.	
				Publicidad	Nº o Cantidad de publicidad para captar donantes.	
				Concientización	Grado de concientización que brindan a la población.	
			Calidad	Seguridad	Nivel de seguridad brindada a los donantes	
				Ambientes propicios	Verificación de los ambientes para la donación	
				Infraestructura	El Grado de donantes satisfechos con la infraestructura percibida.	

			Empatía	Ética	Nivel de Ética de los trabajadores.	
				Motivación	El porcentaje de personas motivadas a donar.	
				Creatividad	Nivel de Creatividad de los trabajadores en la captación de donantes.	

