



UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

NOVIEMBRE 2020 – MAYO 2021

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERÍA COMERCIAL

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL

TEMA:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA UNIDAD DE HEMODIÁLISIS DIAL-RÍOS

EGRESADO:

DENIS ENRIQUE ALARCON UCA

TUTOR:

MAGISTER, NORA HUILCAPI MAZACON

AÑO 2021

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como contexto de estudio a gestión administrativa de la Unidad de Hemodiálisis “DIAL-RÍOS”, la misma que se encuentra ubicada con su matriz principal en la ciudad de Babahoyo y que cuenta con una sucursal unidad en el cantón Vinces y otra en el cantón Ventanas. DIAL-RIOS tiene como propósito, brindar servicio de Diálisis bajo el esquema de hemodiálisis a las personas con insuficiencia renal crónica. Esta institución atiende a pacientes derivados del Ministerio de Salud Pública MSP y del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, IESS, por cuyos servicios DIL-RIOS, recibe sus honorarios de las instituciones en referencia por el servicio prestado a sus pacientes.

La finalidad de esta investigación es analizar la Gestión Administrativa de esta Unidad de Hemodiálisis, pudiendo determinar que tiene un modelo de gestión bastante eficiente, el cuál le ha permitido expandirse con su servicio de salud dentro de la Provincia de Los Ríos. Pero esta capacidad de gestión administrativa, se vio directamente afectada dentro del contexto de la Pandemia Covid-19, debido a que el Ministerio de Salud Pública no realiza los desembolsos económicos a DIAL-RIOS desde hace 13 meses, limitando drásticamente la capacidad de ofertar normalmente el servicio de salud a sus pacientes.

La metodología empleada en esta investigación es de carácter descriptivo, ya que evidencia la conducta de las variables de análisis en un periodo de tiempo específico. La técnica empleada fué la entrevista, la misma que se dirigió al Gerente General de DIAL-RIOS. La línea de investigación en la cual se encuentra inmerso este trabajo investigativo es: Gestión Financiera, Administrativa, tributaria, Auditoría, Control, enmarcada en la

sublínea de investigación, Empresas e Instituciones Públicas y Privadas.

DESARROLLO

La Unidad de Hemodiálisis “DIAL-RÍOS” es una empresa privada ubicada en la ciudad de Babahoyo, tiene 15 años de funcionamiento y está dirigida por el Gerente General el Ing. Carlos Ayala Guerrero. Esta empresa está dedicada a la prestación de servicios de tratamientos de diálisis a pacientes con insuficiencia renal, la misma que cubre ciertos costos que se utilizan en dicho tratamiento. Este servicio es prestado bajo un convenio con el MSP (Ministerio de Salud Pública) y el IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social), quienes se encargan del pago de las facturas emitidas por la Unidad, cuenta con 2 dependencias localizadas en la ciudad de Vinces y Ventanas. (Galecio, 2020, pág. 4)

El proposito principal de esta investigacion radica en examinar la gestion administrativa de la Unidad de Hemodialisis DIAL-RIOS, cuya matriz está ubicada en la Ciudad de Babahoyo y desde donde se establece un modelo de gestion administrativa que deben seguir los administradores de las otras filiales o Uninades de Hemodialisis que se encuentran en otros cantones de la Provincia de Los Rios. La adecuada gestion administrativa es fundamental para que una organización funcione correctamente y esto involucra que quienes estan al frente de liderar dicha gestion, sean capaces de tomar decisiones en relacion a la planificacion de los diferentes objetivos y actividades que se desean lograr; asi mismo decisiones orientadas a la organización de los recursos y el talento humano que ejecutara dichas acciones; decisiones orientadas a liderar procesos de control que permitan conocer el estado de los resultados y de ser el caso hacer correctivos que permitan alcanzar los objetivos planteados.

La importancia de la Gestión Administrativa en el Desarrollo Empresarial; radica, en el conocimiento pleno de la Administración de Negocios; ya que conlleva, a ser eficientes, efectivos y económicos en la conducción de su empresa sea esta, pequeña, mediana o grande; por lo tanto para lograrlo, es necesario practicar el mejoramiento continuo de la gestión administrativa de la organización, mediante el conocimiento o de la situación en que se desenvuelve el negocio. (Ramírez, Ramírez, & Calderón, 2017)

La gestión de las organizaciones y en específico de la Unidad de Hemodialisis DIAL-RIOS, requiere el uso obligatorio de procesos administrativos tales como; la planeación, la organización, la dirección y el control. Estos procesos son claves al momento de dirigir todo tipo de organización empresarial, sin embargo estos se pueden ver afectados por una serie de factores internos y factores externos, que inciden en la toma de decisión y sobretodo en el cumplimiento estricto del servicio de salud ofertado por DIAL-RIOS.

El proceso administrativo se define como una consecución de fases o etapas a través de las cuales se lleva a cabo la práctica administrativa. Por eso, en la actualidad, la división cuatripartita, es la más aceptada universalmente: planeación, organización, dirección y control. (Hernández & Hernández, 2019)

La naturaleza específica del servicio ofertado por DIAL-RIOS, es atender una de las enfermedades catastróficas como es la insuficiencia renal, que cada vez va tomando fuerza e incrementa la demanda de ciudadanos por este tipo de servicio basado en Dialisis, buscando mejorar su calidad de vida, mediante la purificación artificial de la sangre, debido a que sus riñones no cumplen con esta importante función. De esta manera la institución busca hacer frente a esta problemática de salud muy importante.

Existen dos tipos de diálisis; la hemodiálisis y la diálisis peritoneal. La primera es realizada a través de una máquina también conocida como riñón artificial y la segunda se realiza a través de un catéter que va a la membrana peritoneal del abdomen para filtrar la sangre. (Pereira, Boada, Peñaranda, & Torrado, 2017)

En el caso de DIAL-RIOS se emplea la Hemodialisis, pero la oferta de este servicio se ha visto seriamente afectado debido al incumplimiento de pagos por parte del MSP (Ministerio de Salud Pública) y el IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social), lo que ha generado un impacto directo en el público objetivo que padece insuficiencia renal. Son varias las manifestaciones públicas que han realizado los usuarios, específicamente en la vía Babahoyo – Guayaquil a la altura del cruce a Chilintomo-Parroquia Febres Cordero. En estas manifestaciones se exige los desembolsos por parte de las instituciones pertinentes, considerando que se vulnera el derecho a la vida, ya que existen pacientes que se realizan hasta tres veces por semana la Diálisis.

La administración de las finanzas es vital para el funcionamiento de las organizaciones. En una entidad comercial la meta principal de los gerentes financieros es maximizar la riqueza de los accionistas; sin embargo en una institución de servicios con cierto carácter social, la meta se constituye en lograr la mejor utilización de los recursos en procura de generar un bienestar común. (Terrazas, 2009, pág. 56)

Una vez que se ha puesto de manifiesto uno de los principales problemas que incide en la gestión administrativa de la Unidad de Hemodialisis DIAL-RIOS, se detalla cada uno de los procesos administrativos con la fundamentación respectiva y de la misma forma se evidencia como incide esta problemática en el adecuado desarrollo y ejecución de cada uno

de estos procesos. Los procesos administrativos considerados para análisis son : la Planificación; la Organización; la Dirección y el Control.

La función de planificación consiste primero en determinar: ¿Qué se va a ser? o ¿dónde estamos parados?, ¿Qué se desea conseguir (objetivos)?, ¿Qué se va a hacer para alcanzarlo?, ¿Quién y cuándo lo va a hacer?, ¿Cómo lo va a hacer (recursos)?, es decir, es hacer una revisión del estado de la organización: el diagnóstico y una clara descripción de los recursos con los que se cuenta, posteriormente, basados en la realidad, debemos fijar objetivos concretos y realizables, para ello se incluyen diversas actividades a tener en cuenta que son: la investigación del entorno e interna; el planteamiento de estrategias; las políticas; los propósitos; acciones a ejecutar en el corto, mediano y largo plazo, que dan salida a la determinación de estrategias y tácticas según se ha citado y que posibilitaran su coordinación y cumplimiento. (Mero, 2018, pág. 91)

La Unidad de Hemodialisis DIAL-RIOS, desde sus inicios y en virtud del incremento del nivel de demanda del servicio de Dialisis, planificó expandir el servicio en cantones donde los pacientes de sus contextos territoriales puedan ser atendidos de una manera ágil y oportuna. Considerando que “en países que se encuentran en vías de desarrollo, la enfermedad renal está aumentando a una tasa de crecimiento del 8% anual, es considerada por la Organización Mundial de la Salud (OMS) una epidemia mundial” (Alcívar, 2019, pág. 23) .

Dentro del marco de la planificación DIAL-RIOS, nace el 13 de octubre del año 2003 en la ciudad de Babahoyo buscando atender una necesidad insatisfecha de una parte de la población riosence que cada vez iba en aumento con el problema de salud derivado de

la insuficiencia renal. Brindando de esta manera la oportunidad de mejorar la calidad y condición de vida de estas personas. Se convierte en la primera entidad en ofrecer este servicio especializado en insuficiencia renal.

La Enfermedad Renal Crónica Avanzada (ERCA), además de las repercusiones clínicas en todos los sistemas y aparatos del organismo, va a originar cambios importantes en la calidad de vida de los pacientes a raíz del transcurso y evolución de la enfermedad, influyendo en esto factores sociodemográficos, comorbilidad asociada, complicaciones de la propia enfermedad o factores de riesgo, y los tratamientos disponibles, provocando un deterioro tanto a nivel físico como psicológico en dicha calidad de vida de los paciente. (Sánchez, Morillo, Merino, & Crespo, 2019, pág. 240)

Durante los siguientes años a la creación de DIAL-RIOS Babahoyo, la curva de demanda continua su ascenso por lo que sus directivos planifican expandir el servicio mediante un análisis del territorio donde se podría concentrar el servicio de acuerdo a la procedencia de pacientes. Es así que en el 11 de marzo del año 2011, nace la Unidad de Hemodialisis DIAL-RIOS en el cantón Ventanas, el mismo que esta ubicado en la parte centro-norte de la Provincia de Los Ríos. Es importante señalar que esta extensión de DIAL-RIOS, esta administrada desde sus inicios por la Lcda. Carmen Torres Ayala.

En nuestro país, de acuerdo a datos del Ministerio de Salud Pública del Ecuador (2018) la insuficiencia renal crónica se encuentra en el cuarto lugar de las principales causas de mortalidad general; además, mencionan que en un estudio de la National Health and Nutrition Examination Survey (NHANES III) alrededor de un millón y medio de habitantes padece de algún grado de esta enfermedad, y que esta cifra puede incrementarse

en los siguientes años, por tanto, la prevalencia de manifestaciones orales también va incrementar, ya que estas se encuentran presentes en la mayoría de estos pacientes. Por otra parte, se menciona que, en 2017 la Sociedad Ecuatoriana de Nefrología proporcionó datos respecto a los pacientes que reciben tratamiento sustitutivo siendo 13.000, de los cuales 12.000 reciben hemodiálisis, de igual manera estas manifestaciones se van a incrementar conforme avance el tiempo de tratamiento sustitutivo. (Verdezoto, 2020, pág. 5)

Este incremento gradual de personas con insuficiencia renal, llevó a los directivos de DIAL-RIOS ha planificar la implementación de una nueva Unidad de Hemodialisis, logrando este objetivo el 14 de enero del año 2013, fecha en la que nace la Unidad de Hemodialisis DIAL-RIOS en el cantón Vinces, el mismo que está ubicado en la parte centro-sur de la Provincia de Los Ríos. Esta institución está administrada por el Lcdo. Roger Carriel.

Otro importante aspecto de gestión administrativa en materia de planificación, es que DIAL-RIOS no solo se ha centrado en la atención de la enfermedad manifestada sintómicamente en los pacientes, sino que tomando la iniciativa social de plantear una alternativa de solución al problema social de salud que afecta a un gran número de la población, implementa el Centro de Prevención de la insuficiencia renal, el mismo que tiene como propósito detectar trastornos tempranamente e influir en la población para que mejoren sus hábitos cotidianos, especialmente ejecuten tratamientos preventivos y a tiempo. Esta acción social contribuye directamente a reducir el nivel de personas afectadas.

La detección precoz de la Insuficiencia Renal Oculta (IRO), es importante, ya que no solo obliga al ajuste preciso en la dosificación de los fármacos y a la vigilancia de

posibles efectos tóxicos, sino que la IRO constituye por ser un factor de riesgo de mortalidad cardiovascular. En este sentido, varios estudios realizados en los últimos 5 años han confirmado que la detección precoz y la remisión adecuada a nefrología de los pacientes con IRO mejoran la morbilidad a largo plazo y disminución de costos tanto para el paciente como para el sistema sanitario ya que permiten:

Por todo ello, la detección precoz de la Insuficiencia Renal Oculta (IRO), al ser diagnosticado en un corto periodo de tiempo, mediante la realización de pruebas diagnósticas necesarias para conocer si una persona padece la enfermedad conllevará a prevenir la enfermedad o reducir las complicaciones. (Zúñiga, 2017, pág. 19)

Dentro de los procesos de gestión admistrativa es muy importante la gestion organizativa, considerando que esta permite a los directivos establecer la estructura funcional mas efectiva para el cumplimiento de los objetivos institucionales. Todo tipo de empresa requiere que las funciones del personal, esten bien definidas y enmarcadas dentro de una estructura jerarquica y organica, esto permite que el flujo de comunicación sea adecuado y el trabajo sea ejecutado de la mejor forma psoible.

La organización de la empresa se centra en la estructura y los modos de actuación para conseguir que ésta logre los objetivos empresariales que se plantea; las empresas no se organizan por sí mismas, ni se diseñan estructuras de forma aleatoria; por ello, el funcionamiento de la empresa puede no ser el idóneo, si no se disponen de estructuras organizativas, pudiendo llevar a uncaos a la organización o empresa. (Mero, 2018, pág. 92)

Una de las razones por al que se considera que la estructura organica de una empresa es fundamental para su buen accionar, es que establece la guia mas clara posible para que todo el personal, desde directivos hasta los empleados de menor rango no solo tengan claro sus funciones o trabajo a realizar, sino que conozcan como estan interrelacionadas las diferentes areas de trabajo y especificamente saber ante quien responder dentro de dicha estructura organica y funcional.

El organigrama de la empresa define la estructura de la misma, donde se definen las funciones y responsabilidades de cada uno de los empleados de la compañía, es imprescindible que todos los componentes de la organización conozcan este organigrama para saber los roles de cada trabajador y a quién deben dirigirse en cada momento; además, para que toda organización sepa al dedillo el camino a seguir, necesita un líder que permita estructurar toda esta organización y tomar las decisiones necesarias para que la actividad de la empresa funcione con normalidad. (Mero, 2018, pág. 93)

La Unidad de Hemodialisis DIAL-RIOS esta organizada mediante una estructura funcional de carácter lineal, teniendo en la parte superior y de máxima autoridad un Directorio conformado por varias instituciones: Gobierno Provincial de Los Ríos, Ministerio de Salud Pública de Los Ríos, Ministerio de Inclusión Económica y Social, y el Club de Leones de la Ciudad de Babahoyo. Luego en la estructura está ubicada la Gerencia General, que en este caso recae desde sus inicios en el Ing. Carlos Ayala Guerrero, quien tiene a su cargo la sucursal de Dial – Ríos de Verntanas, Vinces y el Centro de Prevención. Por debajo de la Gerencia General se encuentra ubicada la Dirección Ejecutiva y desde ahí se encuentran ubicadas linelamente en un solo nivel el Área Administrativa y el Área

Operativa. Es importante señalar que las sucursales de DIAL- RIOS, funcionan bajo el mismo esquema estructural lineal.

La estructura lineal, está basada en la autoridad directa del jefe sobre los subordinados. Esta obedece al hecho de que entre el superior y los subordinados existen líneas directas y únicas de autoridad y responsabilidad, cada jefe recibe y transmite todo lo que sucede en su área puesto que las líneas de comunicación se establecen con rigidez y tienen solo dos sentidos: uno orientado hacia arriba que lo une al cargo superior y otro orientado hacia abajo que lo une a los cargos directamente subordinados y representa su autoridad sobre el nivel más bajo. (Valerio, 2014, pág. 38)

En cuanto al talento humano que labora dentro de DIAL-RIOS, considerando las sucursales y el Centro de prevención, esta organizado de la siguiente forma:

Tabla 1. *Distribución del personal DIAL-RIOS*

DIAL-RIOS	PERSONAL MEDICO	PERSONAL ADMINISTRATIVO Y SERVICIOS	TOTAL
<i>BABAHOYO</i>	<i>39</i>	<i>27</i>	<i>66</i>
<i>VENTANAS</i>	<i>19</i>	<i>10</i>	<i>29</i>
<i>VINCES</i>	<i>34</i>	<i>15</i>	<i>49</i>
<i>CENTRO E PREVENCIÓN</i>	<i>2</i>	<i>1</i>	<i>3</i>
TOTAL	94	53	147

Fuente: Datos de la investigación.

Elaborado por: Denis Alarcón

Al respecto proceso de talento humano (PTH) en la gestión estratégica, es una herramienta tanto administrativa como operativa, para incrementar posibilidades de éxito cuando se quiere alcanzar lo deseado, evaluación de programas y proyectos, formulación de un plan de desarrollo, implementación de una política, conquista de un mercado, posicionamiento de un producto o servicio, y la resolución de conflictos. (Ramírez, Villalobos, & Herrera, 2018, pág. 2078)

En cuanto al proceso de reclutamiento de personal, se considera que es fundamental ya que por medio de este se localiza a las personas que según el requerimiento y perfil de cada puesto se necesite dentro de la institución. Para el caso específico de DIAL-RIOS, este proceso se apoya mucho en la estrategia de basada en referidos, lo que hasta ahora ha venido funcionando satisfactoriamente. Esta estrategia se puede aplicar considerando que actualmente la institución cuenta con personal de experiencia tanto en el campo administrativo como en el campo operativo o médico, y de esta forma a través de este experimentado personal y referencias externas, se localiza al nuevo personal.

Uno de los procesos clave de la gestión de recursos humanos lo constituye el reclutamiento y selección del personal. Mediante el mismo, toda organización se asegura de contar con personal competente para cada puesto, en función del logro de los objetivos organizacionales. (Martínez & Vargas, 2019, pág. 225)

Haciendo incapié en lo antes señalado, en el caso de DIAL-RIOS, el proceso de selección de personal se lleva a cabo con algunos parámetros específicos como: Entrevista previa con el Gerente General, validación de documentación y pruebas de conocimiento. Aplicar estos parámetros le permite a esta institución tomar decisiones sobre el personal

más idóneo para cada cargo y que cumpla con las expectativas de trabajo que de forma técnica y especializada se realiza, ya sea en el área administrativa como área médica.

Seleccionar no implica escoger a unos, discriminando a otros, sino que la selección brinda la posibilidad de orientar y clasificar a las personas en función de sus potencialidades y contribuir a la formación y desarrollo de los candidatos en la necesaria interrelación hombre trabajo. (Martínez & Vargas, 2019, pág. 226)

Para la prestación del servicio de salud, DIAL-RIOS en función de la demanda actual, se ha organizado tanto en la matriz como en las sucursales mediante la modalidad de turnos. Dentro de DIAL-RIOS Babahoyo se han implementado cuatro turnos, en DIAL-RIOS Vices se han implementado cuatro turnos y en DIAL-RIOS Ventanas se han implementado tres turnos. Esta estrategia de turnos ha permitido que atiendan de forma organizada y programadamente a los pacientes, logrando contribuir a su mejor calidad de vida. La entrega del servicio de salud por parte de DIAL-RIOS, incluye el traslado de pacientes vulnerables mediante el servicio de ambulancia. Al respecto es necesario señalar que solo la matriz en la ciudad de Babahoyo cuenta con una ambulancia.

La calidad de vida es un criterio importante que ilustra la efectividad de la atención médica, el nivel de salud y el bienestar. Es un concepto multidimensional que incluye capacidad, función, salud, bienestar y estado psicológico, que la Organización Mundial de la Salud define como valores, objetivos, estándares e intereses individuales. La Calidad de Vida se define como la evaluación subjetiva del impacto de la enfermedad y su tratamiento en los dominios físicos, psicológicos y sociales del funcionamiento y el bienestar. (Quispe, 2019, pág. 27)

La gestión administrativa también involucra el proceso de Dirección Administrativa, que está estrechamente relacionado con el liderazgo empresarial, considerando que mediante el liderazgo se logra influir en los subordinados, guiándolos hacia el logro de sus actividades y objetivos de la mejor forma. DIAL-RIOS emplea mediante su Gerente General el Ing. Carlos Ayala, un liderazgo de tipo democrático, buscando interactuar bajo un esquema de doble vía con todo el personal de forma participativa y siempre escuchando a cada uno de ellos.

En organizaciones, como las entidades hospitalarias, el liderazgo involucra la dependencia e interacción entre dos actores: el director del establecimiento de salud y los empleados, quienes establecen una relación de doble canal, asumiendo compromiso e identificación con su puesto laboral y con el propósito de trabajar en equipo, para obtener resultados, tanto en la satisfacción de los pacientes, como en la competitividad del centro de salud. (Castillo. et al, 2019).

Dentro de la gestión administrativa existe un último proceso denominado Control Administrativo, el mismo que busca hacer seguimiento a cada una de las actividades de la institución para asegurar que todos los planes establecidos se cumplan correctamente. DIAL-RIOS ejerce este proceso dentro de la gestión de talento humano, estableciendo un control de asistencia y verificación en sitio de trabajo. Esta estrategia de control ha sido fundamental en el buen accionar de la institución.

El control interno ha sido reconocido como una herramienta para que la dirección de todo tipo de organización, obtenga una seguridad razonable para el cumplimiento de sus

objetivos institucionales y esté en capacidad de informar sobre su gestión a las personas interesadas en ella. (Mendoza.et al, 2018, pág. 207)

De la misma forma DIAL-RIOS realiza el control financiero y es aquí donde se detecta un significativo problema, debido a que mientras el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social realiza las cancelaciones de recursos a tiempo, el Ministerio de Salud Pública adeuda 13 meses de pagos, teniendo una deuda hasta la presente fecha de un valor de \$ 4. 000.000 millones de dólares. Esta falta de ingresos dentro de un contexto de pandemia Covid-19, afecta directamente la gestión administrativa debido a que se paraliza el servicio por falta de insumos, medicinas; así mismo, no se cancela remuneraciones a tiempo y se incumple con el pago de servicios básicos. Esto ha llevado a que los pacientes de DIAL-RIOS ejecuten hasta la presente fecha cuatro plantones. Es importante señalar que los valores por el servicio de Diálisis son los siguientes: Paquete completo (de 1 a 14 diálisis = \$1.456,00) y Por sesiones (de menos de 12 diálisis = \$112,00 por cada una).

CONCLUSIONES

En el estudio de caso realizado en DIAL-RIOS, se pudo establecer que esta institución ha venido desarrollándose exitosamente bajo un modelo de estructura lineal. Esto le ha permitido ir concretando planes de expansión del servicio de salud a pacientes con insuficiencia renal. Desde sus inicios el servicio ha respondido a la creciente demanda de personas con esta terrible enfermedad.

Desde aproximadamente un año atrás el Gobierno Nacional a través del Ministerio de Salud Pública, MSP, y el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, IESS, no cancelan a DIAL RIOS, valores por la atención que reciben los pacientes que son derivados de estas instituciones para que reciban el servicio de Diálisis. Esta falta de ingresos afecta directamente los procesos de gestión administrativa, llegando incluso a limitar la capacidad de oferta del servicio a los pacientes, debido a que no se cuenta con los ingresos necesarios para cumplir con obligaciones y adquisiciones de recursos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcívar, M. (2019). *Propuesta para la implementación de una unidad de diálisis renal*. Quito: Universidad San Francisco de Quito USFQ.
- Castillo. et al, E. (2019). Liderazgo y clima organizacional en trabajadores de establecimientos de salud de una microred de Perú. *Revista Cubana de Salud Pública*.
- Galecio, M. (2020). *Motivación del Personal de la Unidad de Hemodiálisis "DIAL-RÍOS" Ventanas*. Babahoyo: Universidad Técnica de Babahoyo.
- Hernández, J., & Hernández, S. (2019). Etapas del Proceso Administrativo. *Boletín Científico de la Escuela Superior de Atotonilco de Tula*, 66-67.
- Martínez, O., & Vargas, T. (2019). Procedimiento para la gestión del proceso de reclutamiento y selección del personal en función del desarrollo local. *COODES*, 225-242.
- Mendoza. et al, W. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de las ciencias*, 206-240.
- Mero, J. (2018). Empresa, administración y proceso administrativo. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación En Ciencias Administrativas, Económicas Y Contables)*, 84-102.
- Pereira, J., Boada, L., Peñaranda, D., & Torrado, Y. (2017). Dialisis y Hemodialisis. Una revisión actual según la evidencia.
- Quispe, F. (2019). *Calidad de vida en pacientes con insuficiencia renal crónica del servicio de hemodiálisis del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo 2018*. Huancayo: Universidad Continental.
- Ramírez, A., Ramírez, R., & Calderón, E. (2017). La Gestión Administrativa en el Desarrollo Empresarial. *Revista Contribuciones a la Economía*.
- Ramírez, R., Villalobos, J., & Herrera, B. (2018). Proceso de talento humano en la gestión estratégica. *Opción*, 2076-2101.
- Sánchez, A., Morillo, N., Merino, R., & Crespo, R. (2019). Calidad de vida de los pacientes en diálisis. Revisión sistemática. *Enferm Nefrol*, 239-255.

- Terrazas, R. (2009). Modelo de gestión financiera para una organización. *Perspectivas*, 55-72.
- Valerio, H. (2014). *Propuesta para mejorar el proceso administrativo de recaudación de impuestos en la Municipalidad de San Matías, Departamento de el Paraíso*. Tegucigalpa: Universidad Nacional Autónoma de Honduras.
- Verdezoto, V. (2020). *Manifestaciones orales en pacientes con insuficiencia renal crónica*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Zúñiga, A. (2017). *Conocimiento sobre los factores de riesgo en Insuficiencia Renal Oculta en usuarios del Centro de Salud Bellavista Callao - 2015* . Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos .

ANEXOS

Babahoyo, 7 de enero del 2021

Ingeniero

Carlos Ayala Guerrero

GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA UNIDAD DE HEMODIÁLISIS "DIAL-RIOS"

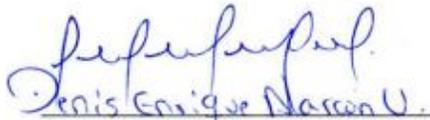
En su despacho.

De mis consideraciones:

Yo: **Alarcon Uca Denis Enrique**, con cédula de identidad **120751215-1**, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, finanzas e informática, carrera de Ingeniería Comercial, matriculado en el proceso de titulación periodo Noviembre 2020 – abril 2021, le solicito a usted de la manera más comedida se sirva autorizar a quien corresponda se proceda otorgarme el permiso respectivo para realizar mi Caso de estudio denominado **Gestión Administrativa De La Unidad De Hemodiálisis "Dial- Ríos"**, el cual es requisito indispensable para poder titularme.

Esperando una respuesta favorable quedo de usted muy agradecido.

Muy atentamente



Denis Enrique Alarcon Uca

120751215-1





ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL DIAL-RIOS

OBJETIVO DE LA ENTREVISTA: *Obtener información referente a la gestión administrativa de DIAL-RIOS, como parte del proceso de Titulación previo a la obtención del título de Ingeniero Comercial.*

1. DESDE QUE FECHA FUNCIONA DIAL-RIOS MATRIZ?

- Babahoyo 13 de Octubre del 2003

2. CUANTAS EXTENSIONES O SUCURSALES DE DIAL RIOS EXISTEN?

CANTON	CANTIDAD DE PERSONAL MEDICO	CANTIDAD DE PERSONAL ADMINISTRATIVO Y SERVICIOS	TOTAL
BABAHOYO	39	27	66
VENTANAS	19	10	29
VINCES	34	15	49
CENTRO DE PREVENCIÓN	2	1	3
TOTAL	94	53	147

3. CUAL ES LA ESTRUCTURA ORGANICA DE DIAL RIOS?

Organigrama facilitado en archivo PDF

4. EN QUE FECHAS O AÑO EMPEZARON A FUNCIONAR LAS SUCURSALES?

- Vinces 14 de Enero del 2013
- Ventanas 11 de Marzo del 2011

5.- CUANTOS PACIENTES HA TENIDO EN LOS ULTIMOS 5 AÑOS POR CADA UNIDAD DE DIAL RIOS?

Información entregada en archivo Excel.

6. EN CUANTOS TURNOS OFRECE SUS SERVICIOS POR CADA SUCURSAL?

- DIAL RÍOS BABAHOYO = 4 TURNOS
- DIAL RÍOS VINCES = 4 TURNOS
- DIAL RÍOS VENTANAS = 3 TURNOS

7. QUE INSTITUCIONES FINANCIAN EL SERVICIO DE DIAL RIOS?

- Somos prestadores de servicio
- IESS – MSP

8. QUE INSTITUCIONES ESTAN INVOLUCRADAS EN EL DIRECTORIO DE DIAL RIOS?

- Gobierno provincial
- MSP Los Ríos
- MIES
- Club de Leones Babahoyo

9. CUAL ES LA FUENTE DE RECLUTAMIENTO CUANDO HAY NECESIDAD DE PERSONAL?

Se emplea la estrategia de Referidos.

10. COMO HACE PARA SELECCIONAR AL PERSONAL QUE OCUPARA ALGUN CARGO EN DIAL RIOS?

- Previa entrevista con el Gerente
- Revisión documental
- Examen de conocimiento

11. QUE TIPO DE LIDER SE CONSIDERA?

- Democrático (que da órdenes y escucha a sus empleados)

12. COMO SE EJERCE EL CONTROL PARA:

El personal: por control de asistencia, verificación, lugar de trabajo

13. CON CUANTAS AMBULANCIAS CUENTA DIAL RIOS EN CADA SUCURSAL Y MATRIZ?

- Solo Babahoyo cuenta con una Ambulancia

14. LA PANDEMIA COVID-19 AFECTO DE ALGUNA FORMA EL SERVICIO DE DIAL RIOS?

- Pagos de personal
- Desempleo etc.
- Actualmente el MSP adeuda 13 meses de prestaciones de servicio.

15. DESDE CUANDO NO LE PAGAN A DIAL RIOS Y PORQUE ESO PARALIZA EL SERVICIO?

- MSP = 13 MESES
- IESS = PAGOS AL DIA
- Se paraliza el servicio por falta de ingresos para la compras de insumos medicinas, medicinas, pagos de sueldos a los trabajadores, pagos a proveedores y a los servicios básicos.

16. CUANTOS PAROS HAN HECHO Y CUÁNTO ES EL MONTO ACTUAL QUE LE ADEUDA EL GOBIERNO A DIAL RIOS?

- 4 paralizaciones
- Y el monto adeudado por el gobierno al Dial Ríos es 4`000.000 de dólares.

17. CUAL ES EL COSTO DE LA DIALISIS POR PERSONA EN DIAL RIOS?

- COSTO POR PAQUETE COMPLETO ES (De 1 a 14 diálisis el valor es 1.456,00 dólares).
- COSTO POR SECCION ES (De menos de 12 diálisis es 112,00 dólares individual).

