

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA “JUAN MISAEL SARACHO”
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
MODALIDAD: MEMORIA DE EXPERIENCIA PROFESIONAL
MATERIA: TRABAJO DE PROFESIONALIZACIÓN**



**“HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS PARA EL SEGUIMIENTO Y
CONTROL DEL PROYECTO CHURA SONRISA - SUB GOBERNACIÓN
DEL DEPARTAMENTO DE TARIJA PROVINCIA CERCADO”**

**POR:
ALEMÁN AVILES MARÍA ADRIANA
FLORES RAMIREZ ALVARO RUBEN**

**PROFESOR GUÍA
MSC. LIC. ROXANA PILAR BALDIVIESO MOGRO**

“La memoria de experiencia profesional presentado a consideración de la
UNIVERSIDAD AUTONOMA JUAN MISAEL SARACHO”, “como requisito
para optar el Grado Académico de Licenciatura en Administración”

**TARIJA - BOLIVIA
Diciembre del 2018**

VºBº

.....
M.Sc. Lic. Roxana Pilar Baldiviezo Mogro
PROFESOR GUÍA

.....
M.Sc. Lic. Anselmo Rodríguez
**DECANO DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS Y
FINANCIERAS**

.....
M.Sc. Lic. Víctor Vargas Rivera
**VICEDECANO DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS Y
FINANCIERAS**

.....
M.Sc. Lic. Jhon Vaca Jerez
**DIRECTOR DE LA CARRERA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

APROBADO POR:

EI TRIBUNAL:

.....
Lic. Luis Enrique Gutiérrez

.....
Lic. Jhonny Remont

El tribunal calificador de este trabajo no se solidariza con la forma, términos, modos y expresiones vertidas en el mismo, siendo estas de responsabilidad absoluto del autor.



DEDICATORIA

A Dios

Por haberme permitido llegar a hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, y además su infinita bondad y amor.

A nuestros Padres

Rufino Alemán Michel y María Nelva Aviles Ortega y a Jorge Eduardo Altamirano, por haberme apoyado en todo momento por sus consejos, sus valores, su confianza, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor incondicional.

Agradezco a mis padres

Mirtha Ramirez Sivaute y Ruben Flores

Sandoval,

AGRADECIMIENTOS:

Indice

1.1. ANTECEDENTES	1
1.2. ÁREA DE TRABAJO	2
1.3. ORGANIGRAMA	4
1.3.1. FUNCIONES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA	5
1.4. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	10
1.5. OBJETIVOS	10
1.5.1. Objetivo General.....	10
1.5.2. Objetivos Específicos.....	11
1.6. ALCANCE.....	11
1.6.1. ALCANCE ESPACIAL.....	11
1.6.2. ALCANCE TEMPORAL	11
1.7. METODOLOGÍA.....	11
1.8. TIPO DE INVESTIGACION	12
1.9. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	13
1.10. FUENTES DE INFORMACIÓN	14
1.10.1. Fuentes de información secundarias	14
1.10.2. Fuentes de Información Primaria.....	14
I. MARCO TEÓRICO	16
1.1. PROCESO ADMINITRATIVO	16

1.1.1.	DEFINICIÓN DE ADMINISTRACIÓN	16
1.1.2.	NIVELES Y ROLES GERENCIALES.....	19
1.1.3.	NIVELES GERENCIALES	19
1.1.4.	ALTA DIRECCIÓN.....	19
1.1.5.	MANDOS INTERMEDIOS (o gerentes tácticos).....	20
1.2.	HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS	20
1.2.1.	QUÉ SON LAS HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS ?.....	20
1.2.2.	HERRAMIENTAS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD	21
1.2.3.	OBJETIVOS PARA EL EMPLEO DE HERRAMIENTAS	21
1.3.	EL CICLO DE IMPLEMENTACION DE HERRAMIENTAS	22
1.4.	METODOLOGÍA PARA EL EMPLEO DE HERAMIENTAS.....	24
1.5.	METODOLOGÍA PARA EL TRABAJO EN EQUIPO	24
1.6.	PRESTACIONES ODONTOLÓGICAS.....	25
1.6.5.	PERIODONCIA.....	27
1.6.6.	ENDODONCIA	28
1.6.7.	OPERATORIA	28
1.6.8.	PRÓTESIS REMOVIBLE.....	28
2.	DIAGNÓSTICO	30
2.	SITUACION ACTUAL DEL PROYECTO.....	30
2.1.	ANTECEDENTES	30

2.2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	31
2.2.1. Área Administrativa.....	31
2.2.2. Área Promoción y Prevención de Enfermedades Bucodentales	31
2.2.3. Área Diagnóstico clínico, periodontal, protésico y seguimiento .	32
2.2.4. Área rehabilitación:	34
2.3. ANÁLISIS ESTRATÉGICO DEL PROYECTO	35
2.3.1. MISIÓN.....	35
2.3.2. VISIÓN	35
2.3.3. OBJETIVO DEL PROYECTO	35
2.3.4. OBJETIVOS ESPECIFICOS	36
2.3.5. METAS	37
2.4. SITUACIÓN DEL PROYECTO EN CUMPLIMIENTO DE SUS OBJETIVOS Y METAS.....	38
2.4.1. EJECUCIÓN DEL PROYECTO EN FUNCIÓN A SU PRESUPUESTO 38	
2.4.2. AVANCE FÍSICO POR ACTIVIDADES EN RELACIÓN AL CRONOGRAMA GENERAL DEL PROYECTO.....	38
2.4.3. ANÁLISIS DEL DESEMPEÑO ADMINISTRATIVO Y DEL PERSONAL DEL PROYECTO	39
2.4.4. ANÁLISIS DEL PROCESO DE ATENCIÓN Y EQUIPAMIENTO	41
2.4.5. PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO.....	45

3.	ANÁLISIS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS	46
3.6.	PERCEPCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS.....	46
3.7.	DETERMINACIÓN DE LA POBLACIÓN Y EL TAMAÑO DE LA MUESTRA 47	
3.7.5.	Determinación del tamaño de la muestra	48
3.7.6.	Recolección de datos.....	49
3.8.	LAS ENCUESTAS.....	49
3.8.5.	PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	50
1.	SEXO DEL ENCUESTADO	50
2.	RANGO DE EDAD DEL BENEFICIARIO.....	51
3.	OCUPACION DEL ENCUESTADO	52
4.	EL BENEFICIRIO COMÓ CALIFICA EL PROYECTO CHURA SONRISA 53	
5.	EL PERSONAL DE TRABAJO ATIENDE EN HORARIO	54
6.	EL PERSONAL MEDICO REALIZA LA PRESTACION BUCAL HASTA TERMINAR	55
7.	EL PERSONAL MÉDICO DA BUEN TRATO Y REALIZA SU TRABAJO 56	
8.	EL PERSONAL MÉDICO BUSCA UNA SOLUCIÓN A CUALQUIER IMPREVISTO, AUNQUE EL PROYECTO NO LO CUENTE.....	57
9.	EL AMBIENTE ES ADECUADO PARA BRINDAR EL SERVICIO	58

10. EL PROYECTO CUENTA CON SUFICIENTE MAQUINARIA PARA REALIZAR EL SERVICIO	59
11. EL PROYECTO CUENTA CON SUFICIENTES MEDICAMENTOS PARA SU DOTACIÓN	60
12. ETAPA DE SU TRATAMIENTO BUCAL.....	61
13. SE DEBERÍA DAR CONTINUIDAD AL PROYECTO.....	62
14. RAZON POR LA QUE SE DEBERÍA DAR CONTINUIDAD AL PROYECTO.....	62
3.9. CONCLUSIONES DEL DIAGNÓSTICO.....	63
4. PROPUESTA DE IMPLEMENTACION DE HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS PARA EL MEJORAMIENTO DEL DESEMPEÑO DEL PROYECTO CHURA SONRISA	65
4.1. INTRODUCCIÓN	65
HERRAMIENTAS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD	65
4.2. IMPLEMENTACION DE LA HERRAMIENTA ADMINISTRATIVA....	65
4.3. DELIMITACION DE LINEAS DE ACCION PARA EL MEJORAMIENTO DEL SERVICIO Y LA CONSECUCION DE OBJETIVOS PARA EL PROYECTO	66
4.4. DISEÑO DE HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS PARA EL MEJORAMIENTO DEL SERVICIO DE PRESTACIONES ODONTOLOGICAS	66
4.4.1. Proceso de resolución de problemas.....	67
a) Identificación de problemas	67
b) Definir solución	68

c)	Implantar la solución	69
d)	Estandarizar la solución y prevenir la reincidencia	70
4.4.2.	Comunicación y servicio al cliente	71
a)	Problemas de comunicación	71
b)	Resultados	74
6.	CONCLUSIONES Y RECMENDACIONES	79
6.1.	CONCLUSIONES.....	79
6.2.	RECOMENDACIONES	80
8.	BIBLIOGRAFIA	81