

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA JUAN MISAEL SARACHO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TALLER DE PROFESIONALIZACIÓN II (ADM 599)
MODALIDAD: PROYECTO DE GRADO



**DISEÑO DE UN MANUAL DE FUNCIONES PARA EL PERSONAL
ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL DEL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
DE ENTRE RIOS - TARIJA**

Por:

CORTEZ LABRA JUDITT ABIGAIL

Docente Guía:

MSc. LIC. SILISQUE MAMANI ADRIAN

El presente proyecto de grado pone en consideración de la Universidad Autónoma Juan Misael Saracho, como requisito para obtener el grado académico de Licenciatura en Administración de Empresas.

Noviembre de 2021

TARIJA-BOLIVIA

DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y darme fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mí madre, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ti he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy.

INDICE

Advertencia

Dedicatoria

Agradecimiento

Pensamiento

Resumen Ejecutivo

1. INTRODUCCION	1
1. JUSTIFICACIÓN	2
1.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	2
1.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA	2
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
2.1. FORMULACION DEL PROBLEMA	3
2.2. PLANTEAMIENTO DE HIPÓTESIS	3
2.3. DEFINICION DE LAS VARIABLES.....	3
3. OBJETIVOS.....	4
3.1. OBJETIVO GENERAL	4
3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS	4
4. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.....	5
5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
5.1. DELIMITACIÓN GEOGRÁFICA	5
5.2. DELIMITACIÓN TEMÁTICA (TEÓRICA)	6
5.3. DELIMITACIÓN TEMPORAL	6
CAPITULO I.....	8
MARCO TEORICO	8
1.1. ORGANIZACIÓN COMO FUNCION Y COMO INSTITUCION	8
1.2. IMPORTANCIA	8
1.3. LA ORGANIZACION COMO INSTITUCION SOCIAL.....	9
1.4. LA ORGANIZACION COMO FUNCION	9

1.4.1.	INSTRUMENTOS DE ORGANIZACIÓN	10
1.5.	LAS ORGANIZACIONES DE SERVICIOS DE SALUD	10
1.6.	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	11
1.7.	MANUAL DE FUNCIONES.....	11
1.12.1.	LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS COMO HERRAMIENTAS DE CONTROL INTERNO DE UNA ORGANIZACIÓN.....	14
1.13.	APLICACIÓN DE LOS MANUALES	15
1.14.	VENTAJAS	16
1.15.	TIPOS DE ORGANIZACIÓN.....	17
1.15.1.	Organización Formal.....	17
1.16.	AUTORIDAD	17
1.16.1.	Niveles de autoridad.....	17
1.16.1.1.	Autoridad de línea.....	17
1.16.1.2.	Autoridad Funcional O Staff	18
1.16.1.3.	Centralización y descentralización	18
1.16.1.4.	Departamentalización.....	19
1.17.	DEFINICION DE CALIDAD	19
1.18.	INFORMACION.....	19
1.19.	SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL EN EL SECTOR PÚBLICO	19
	CAPITULO II	21
	DIAGNOSTICO.....	21
2.1.	CARACTERISTICAS DEL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE ENTRE RÍOS	21
2.2.	LOCALIZACIÓN.....	22
2.3.	ANÁLISIS DEL MARCO ESTRATÉGICO DE LA INSTITUCIÓN.....	23
2.3.1.	MISION:	23
2.3.2.	VISION:	23
2.3.3.	OBJETIVOS DE GESTION	23
2.4.	ANALISIS DE LOS SERVICIOS	24

2.5. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE ENTRE RIOS	26
2.6. CARGOS QUE EXISTEN ACTUALMENTE	27
2.7. RECOPIACION E INTERPRETACION DE RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCION DEL PERSONAL DEL HOSPITAL EN LA EJECUCION DE SUS FUNCIONES.....	30
2.8. RECOPIACION E INTERPRETACION DE RESULTADOS DE LA PERCEPCION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO POR PARTE DE LOS USUARIOS.....	36
CONCLUSIONES.....	43
CAPITULO III.....	46
PROPUESTA	46
3.1. INTRODUCCION	46
3.2. PROPUESTA DE UN ORGANIGRAMA PARA EL PERSONAL DEL AREA ADMINISTRATIVA Y ASISTENCIAL DEL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE ENTRE RIOS.....	47
3.3. MANUAL DE FUNCIONES PARA PUESTOS ADMINISTRATIVOS Y DE SERVICIO ASISTENCIAL.....	48
RECOMENDACIONES.....	88
BIBLIOGRAFIA.....	89
WEBLOGRAFIA.....	90
CRONOGRAMA DE GANTT	91

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N° 2.1.....	28
--------------------	----

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRAFICO N° 2.1.....	30
GRAFICO N° 2.2.....	31
GRAFICO N° 2.3.....	32
GRAFICO N° 2.4.....	33
GRAFICO N° 2.5.....	34
GRAFICO N° 2.6.....	35
GRAFICO N° 2.7.....	36
GRAFICO N° 2.8.....	37
GRAFICO N° 2.9.....	38
GRAFICO N° 2.10.....	39
GRAFICO N° 2.11.....	40
GRAFICO N° 2.12.....	41
GRAFICO N° 2.13.....	42

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO N° 1.....	93
ANEXO N° 2.....	94
ANEXO N° 3.....	95
ANEXO N° 4.....	96
ANEXO N° 5.....	97
ANEXO N° 6.....	98
ANEXO N° 7.....	100
ANEXO N° 8.....	102
ANEXO N° 9.....	106
ANEXO N° 10.....	107
ANEXO N° 11.....	109
ANEXO N° 12.....	117
ANEXO N° 13.....	118