

RESUMEN EJECUTIVO

En el presente proyecto, se realizó el perfil de investigación, analizando la situación actual del Hospital San Juan de Dios de Entre Ríos, respecto a las funciones que desempeña el personal administrativo dentro de la institución. Posteriormente se identificó el problema de dicha institución.

Así mismo, se planteó una hipótesis de investigación, con dos variables; la primera variable tiene que ver con; la calidad de servicio, la segunda variable con la falta de información sobre las funciones que debe realizar el personal del hospital.

El proyecto de Investigación cuenta con tres capítulos, en los cuales se realizó una investigación descriptiva con un enfoque cualitativo y cuantitativo, utilizando diferentes métodos, como el método de observación directa y de las encuestas.

En el primer capítulo se desarrolló el marco teórico, sustentado con la teoría en diferentes autores y las algunas normas establecidas que rigen en el territorio nacional de Bolivia.

El segundo capítulo está enfocado en el diagnóstico realizado a la institución, en el que se obtuvo información básica para posteriormente analizar e interpretar los resultados, por lo cual, se considera que es necesario que la institución cuente con un Manual de Funciones para el personal administrativo del Hospital San Juan de Dios de Entre Ríos.

Finalmente, se concluye con el tercer capítulo que vendría a ser la propuesta de un manual de funciones para el personal administrativo y asistencial y de esta manera se puedan determinar las funciones que corresponden a cada cargo y así, el personal pueda desarrollar mejor su labor.

1. INTRODUCCION

El Manual de funciones, es una herramienta administrativa que describe las actividades (tareas) y las responsabilidades de los puestos que existen en la institución.

El presente manual, contiene la descripción de cada uno de los puestos del área Administrativa y Personal Asistencial de la estructura organizacional vigente a la fecha.

El propósito fundamental de este manual es el de instruir a los miembros que la componen, sobre los distintos aspectos, procurando minimizar el desconocimiento de las obligaciones de cada uno, la duplicidad o superposición de funciones, mala o deficiente calidad de atención a sus usuarios, desconocimiento de los procedimientos administrativos, entre otros.

Por último, un hospital debe contar con su propio manual de funciones para mitigar las falencias a raíz de la carencia del mismo y que de esta manera, pueda satisfacer las necesidades de sus usuarios, brindando un servicio de calidad a toda la población del Municipio de Entre Ríos.

1. JUSTIFICACIÓN

El presente proyecto de investigación aporta a diferentes aspectos investigativos, sociales e individuales, permitiendo dar un sentido claro y preciso.

1.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

Toda institución tiene que tener un manual de funciones, sobre todo aquellas que son de grandes dimensiones, ya que así se lleva un control sobre las funciones que tiene el personal que conforma la institución.

El Hospital San Juan de Dios de Entre Ríos, no cuenta con un manual de funciones establecido, solo se basa en un manual proporcionado por el SEDES Tarija.

Es fundamental en la estructura organizacional, ya que, con esta herramienta se identifican los propósitos y necesidades de la organización, además, permite precisar las tareas, determinar las responsabilidades, con el fin de lograr los objetivos trazados por la organización de manera eficaz y eficiente.

1.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

La elaboración de un manual de funciones para el personal administrativo y asistencial, facilitará el proceso de desarrollo y mejorará el rendimiento en las tareas que desempeñan en el Hospital San Juan de Dios de Entre Ríos, a través de la efectividad de sus empleados dentro de la organización, porque también le permitirá aplicar conocimientos y teorías en la práctica, a través de las funciones que serán establecidas mediante esta propuesta, para que la institución pueda brindar un servicio de excelencia a todos sus usuarios.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente el Hospital San Juan de Dios de Entre Ríos - Tarija, no cuenta con un manual de funciones establecido como herramienta para determinar las responsabilidades y tareas del personal de salud de la institución.

Para que el hospital pueda alcanzar los objetivos esperados y teniendo en cuenta que las instituciones de salud al constituirse como instituciones sociales del estado, necesitan tener en cuenta que, en muchas ocasiones, no toman en cuenta algunos aspectos relevantes que son importantes al elegir la persona adecuada para que pueda desempeñar el cargo correcto, esto para evitar efectos negativos en el funcionamiento del hospital y brindar una buena calidad en el servicio.

Sin embargo, al no existir, un Manual de Funciones del hospital, existen ciertas dificultades en el desarrollo de las actividades, al momento de realizar sus funciones el personal administrativo del hospital.

Lo que se pretende con esta propuesta, es hacer que el personal que labora dentro del área administrativa y de servicio complementario, sea idóneo, con las competencias, ajustado al perfil y con conocimiento adecuado para desempeñarse en su cargo y de esta manera se pueda brindar un buen servicio a la población.

2.1. FORMULACION DEL PROBLEMA

Teniendo en cuenta el planteamiento del problema se determinó la siguiente pregunta:

¿El nivel de servicio actual que brinda el personal del área administrativa y asistencial del Hospital San Juan de Dios de Entre Ríos, es el resultado o consecuencia de la inexistencia de un Manual de Funciones?

2.2. PLANTEAMIENTO DE HIPÓTESIS

La calidad de servicio brindado por el personal administrativo y asistencial del Hospital San Juan de Dios de Entre Ríos en la actualidad, es consecuencia de la falta de información sobre el contenido de las funciones.

2.3. DEFINICION DE LAS VARIABLES

Para esta investigación, se consideró las siguientes variables:

- **Variable Independiente**

Calidad de servicio

Tomando en cuenta como una variable independiente por lo que es necesario contar con este manual para la realización de esta propuesta.

- **Variable Dependiente**

Falta de información

Es esta una variable dependiente ya que estas cualidades influyen en el desarrollo de la propuesta.

3. OBJETIVOS

Para el presente trabajo se planteó los siguientes objetivos:

3.1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar un manual de funciones para el personal administrativo y asistencial del hospital San Juan de Dios de Entre Ríos, analizando la necesidad que tiene la institución de poder contar con un manual de funciones para estas áreas, donde se definan funciones y actividades de cada cargo, para que de tal forma; los funcionarios desarrollen y cumplan con las tareas específicas y así mejorar la calidad en los servicios que brinda la institución.

3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar y definir actividades de cada cargo.
- Diseñar un manual de funciones para los funcionarios administrativos y personal asistencial del Hospital San Juan de Dios de Entre Ríos.
- Identificar los diferentes cargos del área administrativa y personal asistencial de la estructura organizacional y los procesos desarrollados, por el Hospital San Juan de Dios de Entre Ríos.
- Recopilar datos, a través de la determinación de una muestra.

- Determinar las necesidades reales de la demanda de un manual de funciones para el área administrativa y personal asistencial.

4. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de profesionalización con la modalidad tesis, desarrollará una investigación exploratoria; ya que se llevó a cabo la investigación en una fase preliminar y esta se encarga de generar hipótesis que puedan impulsar el desarrollo de la investigación, así también una investigación descriptiva con un enfoque cualitativo y cuantitativo, con un estudio de alcance explicativo, utilizando diferentes métodos, como el método de observación directa y de las encuestas.

Enfoque Cualitativo: Utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación.

Enfoque Cuantitativo: Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías.

Alcance Explicativo: Pretenden establecer las causas de los sucesos que se estudian.

5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Para este trabajo es importante especificar el alcance que tendrá nuestra investigación, para esto se consideró las siguientes delimitaciones:

5.1. DELIMITACIÓN GEOGRÁFICA

El presente trabajo de profesionalización con la modalidad de tesis, se realiza en el Municipio de Entre Ríos en el Hospital San Juan de Dios de Entre Ríos- Tarija, dicha institución está ubicada en la Final calle San Luis, Barrio La Pampa.

5.2. DELIMITACIÓN TEMÁTICA (TEÓRICA)

El presente trabajo de investigación, está orientado al área de Recursos Humanos del Hospital San Juan de Dios de Entre Ríos, con el tema de; Diseño de un Manual de Funciones para el personal administrativo y asistencial del Hospital San Juan de Dios de Entre Ríos - Tarija.

5.3. DELIMITACIÓN TEMPORAL

El presente trabajo de investigación, se realizará en el Hospital San Juan de Dios de Entre Ríos – Tarija, entre febrero 2021 y noviembre 2021 como así también, analizar información histórica

