

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA JUAN MISAEL SARACHO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y FINANCIERAS
CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
MATERIA: TALLER DE PROFESIONALIZACIÓN
“MEMORIA DE EXPERIENCIA PROFESIONAL”



“REDISEÑAR EL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES PARA EL ÁREA
ADMINISTRATIVA DE LA C.N.S. REGIONAL TARIJA”

POR: RAUL CONDORI RICALDE

DOCENTE GUIA: LIC. LUIS ARAOZ MONTOYA

Trabajo de profesionalización presentado a consideración de la Universidad Autónoma Juna Misael Saracho, como requisito para optar el grado académico de licenciatura en Administración de Empresas

Julio de 2019

TARIJA – BOLIVIA

ADVERTENCIA

El tribunal calificador del presente trabajo, no se solidariza con la forma, términos, modos y expresiones vertidas en el presente trabajo, siendo esta únicamente responsabilidad del autor.

DEDICATORIA

Este trabajo de profesionalización va dedicado a mi querida familia por haber sido mi apoyo a lo largo de toda mi carrera universitaria y a lo largo de mi vida. A todas las personas especiales que me acompañaron en esta etapa, aportando a mi formación tanto profesional como ser humano.

AGRADECIMIENTOS:

Mi profundo agradecimiento a Dios, por haberme dado salud, capacidad y perseverancia para culminar esta etapa.

A mi familia, por haberme dado la oportunidad de formarme en esta prestigiosa universidad y haber sido mi apoyo durante todo este tiempo.

PENSAMIENTO

Solo una cosa convierte en imposible un sueño: el
miedo a fracasar

Paulo Coelo

CONTENIDO

ADVERTENCIA

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

PENSAMIENTO

RESUMEN

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. ANTECEDENTES.....	2
3. JUSTIFICACIÓN.....	3
4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
4.1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.....	5
4.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
5. HIPÓTESIS.....	5
6. DEFINICIÓN DE VARIABLES.....	6
6.1. VARIABLE INDEPENDIENTE.....	6
6.2. VARIABLE DEPENDIENTE.....	6
7. OBJETIVOS.....	6
7.1. OBJETIVO GENERAL.....	6
7.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	6
8. METODOLOGÍA.....	7
9. ALCANCE.....	8
9.1. ALCANCE TEMPORAL.....	8
10. ESPACIALIDAD.....	8

CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO

1. IMPORTANCIA DE LA ADMINISTRACIÓN.....	9
1.1. DEFINICIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN.....	10
1.1.1.FUNCIONES DE LA ADMINISTRACIÓN.....	11
1.1.2.CONCEPTOS DE PRODUCTIVIDAD, EFICIENCIA Y EFICACIA.....	11
1.1.3.PRINCIPIOS GENERALES DE LA ADMINISTRACIÓN SEGÚN HENRY FAYOL.....	11
1.2. FUNCIONES ADMINISTRATIVAS.....	13
1.2.1.PLANEACIÓN.....	13
1.2.2.ORGANIZACIÓN.....	14
1.2.3.ORGANIZACIÓN FORMAL E INFORMAL.....	14
1.2.4.INTEGRACIÓN DE PERSONAL.....	16

1.2.5.PROCESO DE INTEGRACIÓN DE PERSONAL.....	16
1.2.6.DIRECCIÓN.....	18
1.2.6.1. FACTORES HUMANOS.....	18
1.2.6.2. MOTIVACIÓN.....	18
1.2.6.3. MOTIVACIÓN LABORAL.....	18
1.2.6.4. LIDERAZGO.....	19
1.2.6.5. COMUNICACIÓN.....	20
1.2.7.CONTROL.....	21
1.3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	21
1.3.1.ESTRUCTURA FORMAL.....	22
1.3.2.ESTRUCTURA INFORMAL.....	23
1.3.3.ORGANIZACIÓN MILITAR.....	24
1.3.4.ORGANIZACIÓN FUNCIONAL O DE TAYLOR.....	24
1.3.5.ORGANIZACIÓN LINEO – FUNCIONAL.....	25
1.3.6.ORGANIZACIÓN STAFF.....	25
1.4. DEPARTAMENTALIZACIÓN.....	26
1.4.1.TIPOS DE DEPARTAMENTALIZACIÓN.....	27
1.4.1.1. DEPARTAMENTALIZACIÓN POR FUNCIONE EMPRESARIAL.....	27
1.4.1.2. DEPARTAMENTALIZACIÓN POR PROCESOS.....	28
1.4.1.3. DEPARTAMENTALIZACIÓN POR PRODUCTO.....	28
1.4.1.4. DEPARTAMENTALIZACIÓN POR CLIENTE.....	28
1.4.1.5. DEPARTAMENTALIZACIÓN POR ÁREA GEOGRAFICA.....	28
1.5. EL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES.....	29
1.5.1.INTRODUCCIÓN.....	29
1.5.2.DEFINICIÓN.....	29
1.5.3.OBJETIVOS.....	31
1.5.4.BENEFICIOS.....	31
1.5.5.CONTENIDO MANUAL.....	31
1.6. MANUALES ADMINISTRATIVOS.....	32
1.6.1.OBJETIVOS Y BENEFICIOS DE LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS.....	33
1.6.2.CLASIFICACIÓN DE LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS.....	34
1.6.2.1. MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES.....	35
1.6.2.2. ¿QUE PRETENDE EL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES?.....	36
1.6.2.3. IMPORTANCIA.....	36
1.6.2.4. OBJETIVOS.....	37

CAPÍTULO II DIAGNÓSTICO

2. DIAGNÓSTICO.....	38
2.1. DIAGNÓSTICO DE LA INSTITUCIÓN C.N.S. REGIONAL TARIJA.....	39
2.2. ANTECEDENTES.....	39
2.3. MISIÓN.....	41
2.4. VISIÓN.....	41

2.5. PRINCIPIOS.....	41
2.6. OBJETIVOS.....	42
2.7. LINEAS ESTRATÉGICAS.....	43
2.7.1.PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN.....	43
2.7.2.SEGUNDO NIVEL DE ATENCIÓN.....	43
2.7.3.TERCER NIVEL DE ATENCIÓN.....	43
2.8. LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA CAJA NACIONAL DE SALUD REGIONAL TARIJA.....	43
2.8.1.PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN.....	43
2.8.2.SEGUNDO NIVEL DE ATENCIÓN.....	44
2.8.3.TERCER NIVEL DE ATENCIÓN.....	44
2.9. INSTALACIONES DE LA CAJA NACIONAL DE SALUD NIVEL REGIONAL.....	44
2.9.1.POLICLÍNICO DE ABRIL.....	44
2.9.2.CIS BERMEJO.....	45
2.9.3.CIS ENTRE RIOS.....	45
2.9.4.HOSPITAL HAI N° 7.....	46
2.9.4.1. EQUIPOS EN EL HAI OBRERO N° 7.....	46
2.10. ORGANIGRAMA ACTUAL DE LA INSTITUCIÓN.....	47
2.11. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	48
2.12. INFORME DE LA PASANTIA EN LA CAJA NACIONAL DE SALUD.....	50
2.12.1. INTRODUCCIÓN.....	50
2.12.2. ÁREA DONDE SE REALIZO EL TRABAJO DE PROFESIONALIZACIÓN.....	51
2.12.3. OBJETIVO DE LA PASANTIA.....	51
2.12.4. INFORME DE LA MEMORIA DE EXPERIENCIA PROFESIONAL.....	51
2.12.4.1. ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL ÁREA DE PLANIFICACIÓN.....	51
2.12.4.1.1. INCLUSIÓN Y MODIFICACIÓN.....	52
2.12.4.1.2. CERTIFICACIÓN.....	56
2.13. DIAGNOSTICO DEL PERSONAL QUE TRABAJA EN LA CAJA NACIONAL DE SALUD.....	62
2.13.1. DISEÑO METODOLÓGICO DE LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	63
2.13.1.1. MÉTODO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	63
2.13.1.2. POBLACIÓN SUJETA A ESTUDIO.....	63
2.13.2. APLICACIÓN DE UN CENSO.....	63
2.13.3. ASPECTOS GENERALES.....	64
2.13.4. ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE LAS ENCUESTAS.....	64
2.13.5. CONCLUSIONES Y ANÁLISIS.....	77

CAPÍTULO III PROPUESTA

3. PROPUESTA.....	78
3.1. INTRODUCCIÓN.....	79
3.2. PROPUESTA DE ORGANIGRAMA.....	80
3.2.1.PROPUESTA DEL ORGANIGRAMA Y LA DESCRIPCIÓN DEL PUESTO.....	81
3.3. ACTUALIZACIÓN MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA CAJA NACIONAL DE SALUD REGIONAL TARIJA.....	84

4. CONCLUSIONES.....	130
5. RECOMENDACIONES.....	131
6. BIBLIOGRAFÍA.....	132
7. ANEXOS.....	134

INDICE DE TABLAS

TABLA 1.- ADMINISTRACIÓN REGIONAL.....	48
TABLA 2.- PREGUNTA N° 8 ¿QUE NIVEL EDUCATIVO POSEE?.....	65
TABLA 3.- ¿HA DESEMPEÑADO OTROS CARGOS DENTRO DE LA INSTITUCIÓN?.....	66
TABLA 4.- ¿SABE DONDE SE ENCUENTRA UBICADO EL CARGO QUE OCUPA EN EL ORGANIGRAMA?.....	67
TABLA 5.- ¿SABE QUE ES UN MANUAL DE FUNCIONES?¿PARA QUE SIRVE?.....	68
TABLA 6.- ¿TIENE CONOCIMIENTO DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL CARGO QUE OCUPA?.....	69
TABLA 7.- ¿TIENE CONOCIMIENTO SI LAS FUNCIONES QUE REALIZA SON LAS MISMAS QUE ESTAN EN SU MANUAL DE FUNCIONES?.....	70
TABLA 8.- ¿PRESENTA INFORMES DE CONTROL A SUS SUPERIORES?.....	71
TABLA 9.- ¿CON QUE FRECUENCIA PRESENTA LOS INFORMES DE CONTROL?.....	72
TABLA 10.- ¿CUANDO PASO A FORMAR PARTE DE LA INSTITUCIÓN SU JEFE LE DIO INDICACIONES DE LAS FUNCIONES QUE DEBE REALIZAR A TRAVES DE UN MANUAL?.....	73
TABLA 11.- ¿CONSIDERA USTED QUE LA ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES MEJORARA EL DESEMPEÑO DE LAS ACTIVIDADES DE LOS EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS DE LA INSTITUCIÓN?¿POR QUE?.....	74
TABLA 12.- ¿VA MAS ALLA DE LAS TAREAS DESIGNADAS PARA TENER UN MEJOR RENDIMIENTO EN SU CARGO?.....	75

INDICE DE GRAFICOS

GRAFICO 1.- PROCESOS DE INTEGRACIÓN DE PERSONAL	17
GRAFICO 2.- ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL FORMAL	23
GRAFICO 3.- ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL INFORMAL.....	23
GRAFICO 4.- ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL FUNCIONAL	24
GRAFICO 5.- ORGANIZACIONA LINEA FUNCIONAL.....	25
GRAFICO 6.- ORGANIZACIÓN STAFF	26
GRAFICO 7.- DEPARTAMENTALIZACIÓN POR FUNCIONES.....	27
GRAFICO 8.- ORGANIGRAMA DE LA C.N.S.....	47
GRAFICO 9.- FORMULARIO DE REQUERIMIENTO.....	52
GRAFICO 10.- CERTIFICACIÓN.....	56
GRAFICO 11.- NIVEL EDUCATIVO.....	65
GRAFICO 12.- DESEMPEÑO DE OTROS CARGOS.....	66
GRAFICO 13.- UBICACIÓN EN EL ORGANIGRAMA.....	67
GRAFICO 14.- CONOCIMIENTO SOBRE EL MANUAL DE FUNCIONES.....	68
GRAFICO 15.- CONOCIMIENTO DEL MOF DEL CARGO QUE OCUPA.....	69
GRAFICO 16.- CONOCIMIENTO DE LAS FUNCIONES.....	70
GRAFICO 17.- PRESENTACIÓN DE INFORMES.....	71
GRAFICO 18.- PRESENTACIÓN DE INFORMES.....	72
GRAFICO 19.- INDICACIONES DE SUS FUNCIONES A TRAVES DE UN MANUAL.....	73
GRAFICO 20.- MEJORAMIENTO DEL DESEMPEÑO CONSIDERANDO LA ACTUALIZACIÓN DEL MOF.....	74
GRAFICO 21.- MEJORAMIENTO DEL RENDIMIENTO.....	75
GRAFICO 22.- NIVELES DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PARA LA C.N.S..	80

