



**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN SIMÓN**  
**FACULTAD DE MEDICINA**  
ESCUELA DE GRADUADOS Y EDUCACIÓN CONTINUA  
CENTRO PARA EL DESARROLLO DE LA  
GERENCIA SOCIAL - CEDEGES



**"FACTORES ORGANIZACIONALES QUE  
INFLUYEN EN LA ATENCIÓN DE LOS  
USUARIOS EN EL HOSPITAL GENERAL  
SAN JUAN DE DIOS DE LA CIUDAD  
DE ORURO GESTIÓN 2003"**

Trabajo de Grado Presentado para Optar al Título de Magister en  
"Gerencia en Salud Pública"

**Dr. Ponciano Jiménez Noguera**

**Tutor: Dr. Msc. Daniel Illanes Velarde**

**ORURO - BOLIVIA**  
**2005**



## RESUMEN

Una mala estructura organizacional, contribuye a crear diferentes clases de problemas internos como ser: la falta de coordinación y por ende la mala comunicación entre los funcionarios, falta de conocimientos de las funciones, la centralización al no tomar en cuenta la cadena de mando, organigrama poco funcional, etc.

En cambio una buena base organizacional dentro de cualquiera que sea el tipo de institución o empresa tanto pública como privada, nacional o internacional, es la que contribuye a un logro de los objetivos trazados sean estos a corto, mediano o largo plazo y contribuyendo a la satisfacción de los clientes tanto internos como externos afines a la organización.

Con el presente trabajo de investigación se pretende solucionar el problema de organización que influyen en la atención de los usuarios en el Hospital General a través de la estructura organizacional fundamentándose en las 3 piedras fundamentales conceptuales que son: la complejidad, formalización y centralización que si bien existen otras teorías mas actuales, estos elementos mencionados son los más adecuados porque nos permitirán realizar la estructura organizacional del Hospital General "San Juan de Dios" de una manera sistemática.

Para nuestro propósito se aplicaron encuestas dirigidas a los funcionarios para luego procesar esa información y proceder a analizarlos por medio de la codificación y tabulación de los resultados, permitiendo la obtención de las tablas de salida lo que permitió comprobar e identificar las diferentes falencias que ocasiona la falta de una adecuada organización.

Por efecto de la falta de una adecuada estructura organizacional, el autor de la presente investigación considera que se debe analizar la complejidad, formalización y centralización en el Hospital General para que coadyuve al normal desenvolvimiento de la Institución.

De esta manera la ubicación de los cargos en la estructura organizacional del hospital tomara en cuenta los cargos existentes, jerarquía, y responsabilidad, que en conjunto permitirán mejorar el desarrollo de las actividades dentro del nosocomio.

La realización del presente trabajo de investigación consta de cinco capítulos; el primer capítulo, el cual se denomina, Diseño Teórico , que consta de la formulación del problema, los objetivos de la investigación, y operacionalización de las variables que se van a estudiar.

El segundo capítulo nos muestra la fundamentación teórica que detalla la revisión bibliográfica referente a los conceptos relacionados con el tema de investigación y que proporcionen las nociones para la comprensión del trabajo.

El tercer capítulo, constituye el diseño metodológico donde se define el método y las técnicas empleadas para la recogida de datos y el análisis de los mismos.

El cuarto capítulo, es el diseño práctico del presente trabajo, el cual ayuda para el procesamiento de toda la información recabada de la institución y que brinda los datos para ser analizados.

El quinto y último capítulo, se encuentra representado por la propuesta, que surge a través de todo el trabajo de investigación y en base a la información obtenida.

## INDICE

	<b>PAG.</b>
INTRODUCCIÓN	1
 <b>CAPÍTULO I: DISEÑO TEÓRICO</b>	
1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	2
1.2. OBJETIVOS GENERAL	3
1.2.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS	3
1.3. OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES	3
 <b>CAPÍTULO II: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA</b>	
2.1. LA SALUD	6
2.2. ASPECTOS LEGALES	7
2.2.1. REGLAMENTO GENERAL DE HOSPITALES	7
2.2.2. LEY DE ADMINISTRACIÓN Y CONTROL GUBERNAMENTAL	8
2.2.3. INTERVENCIÓN DEL GOBIERNO	9
2.2.4. LEY DE PARTICIPACIÓN POPULAR	9
2.3. HISTORIA DEL HOSPITAL GENERAL SAN JUAN DE DIOS	10
2.3.1. VENTA DE SERVICIOS	11
2.3.2. ACCESIBILIDAD PÚBLICA	11
2.3.3. RECURSOS HUMANOS	11
2.3.4. RECURSOS FINANCIEROS	11
2.3.5. RECURSOS FISICOS	12
2.4. LA ADMINISTRACIÓN	12
2.4.1. EL PROCESO ADMINISTRATIVO Y LA ATENCIÓN MÉDICA	12
2.4.2. LA ORGANIZACIÓN	15
2.4.3. CARACTERÍSTICAS DE LAS ORGANIZACIONES	16
2.4.4. ORGANIZACIÓN DE HOSPITALES	17
2.4.5. QUE ES UNA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	17

2.4.5.1. IMPORTANCIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	18
2.4.6. PRINCIPIOS DE LA ORGANIZACIÓN	18
2.4.6.1. COMPLEJIDAD	18
2.4.6.2. FORMALIZACIÓN	21
2.4.6.3. CENTRALIZACIÓN	22
2.4.7. OBJETO DE SU IMPLEMENTACIÓN	23
2.4.8. VARIABLES QUE AFECTAN EL DISEÑO ORGANIZACIONAL	23
2.5. MODELOS ORGANIZACIONALES	25
2.6. INSTRUMENTOS ADMINISTRATIVOS	27
2.6.1. EL ORGANIGRAMA	27
2.6.2. MANUALES ADMINISTRATIVOS	29
2.7. MERCADOTECNIA	30
2.7.1. CONCEPTO DE MERCADOTECNIA	30
2.7.2. SERVICIOS	31
2.7.3. SERVUCIÓN	33
<b>CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO</b>	
3.1. ASPECTOS METODOLÓGICOS E INVESTIGATIVOS	37
3.2. UNIDAD DE OBSERVACIÓN Y DECISIÓN MUESTRAL	37
3.3. SELECCIÓN DE TÉCNICAS PARA LA RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN	39
3.4. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	40
3.5. SELECCIÓN DE TÉCNICAS PARA EL ANÁLISIS DE DATOS	42
<b>CAPÍTULO IV: DISEÑO PRACTICO</b>	
4.1. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	43
4.1.1. DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN NECESARIA	43
4.1.2. LOCALIZACIÓN EXISTENTE	43
4.1.3. CARACTERISTICAS DE LA INFORMACIÓN Y LOS DATOS	43



4.2. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y LOS DATOS	44
4.3. ANÁLISIS CUANTITATIVO Y CUALITATIVO DE LOS RESULTADOS	44
4.4. CONCLUSIONES PRELIMINARES DE LA INVESTIGACIÓN	56

## **CAPÍTULO V: PROPUESTA**

5.1. INTRODUCCIÓN	59
5.2. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA	59
5.3. FORMULACIÓN DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	59
5.3.1. UNIDADES JERARQUICAS	60

<b>CONCLUSIONES</b>	70
---------------------	----

<b>RECOMENDACIONES</b>	70
------------------------	----

## **SECCIÓN DE REFERENCIA**

## **BIBLIOGRAFÍA**

## **ANEXOS**

## INTRODUCCIÓN

Durante los últimos años las instituciones de salud están tratando de mejorar sus sistemas de atención médica como las preventivas, curativas y de rehabilitación otorgando una mayor calidad de vida.

En Bolivia existen diversidad de instituciones de salud como hospitales, clínicas, centros de salud, establecimientos de salud de la iglesia, seguridad social, con o sin fines de lucro, que tienen la misión de proporcionar a la población una asistencia médica eficiente, oportuna y humanizada.

Tal es el caso del hospital general, entidad gubernamental sin fines de lucro, dependiente de la Honorable Alcaldía Municipal de Oruro, de acuerdo a la Ley de Descentralización Administrativa y la Ley de Participación; regido por el Ministerio de Salud y Previsión Social,

Sin embargo las frecuentes quejas de los pacientes por la mala atención va en ascenso lo que obliga a realizar un estudio de diagnóstico de la situación actual de su organización y estructura funcional que no está bien estructurado lo que provoca dualidad de funciones o simplemente no se tiene cabeza de sector lo que incide en la calidad de atención.

Por ello se plantea como un problema la organización que requiere una propuesta acorde a las exigencias técnico administrativas. Si bien cuenta con una estructura organizacional es poco actualizada por lo que limita sus actividades organizacionales y su correcto desempeño

El objetivo del presente trabajo es el de proporcionar a la institución una estructura organizacional adecuada a las necesidades y metas, que le permitan desarrollarse íntegramente en la división de sus departamentos, tareas y la coordinación que se debe dar entre ellos.