



UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN SIMON
FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA DE GRADUADOS Y EDUCACIÓN CONTÍNUA
CENTRO PARA EL DESARROLLO DE LA GERENCIA SOCIAL
(CEDEGES)



**PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN EL
HOSPITAL GENERAL
"SAN JUAN DE DIOS" ORURO**

TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR EL TITULO DE
MAGISTER EN "GERENCIA EN SALUD PÚBLICA"

Alumna:

Lic. Gilka Libertad Arellano Morales

Tutor:

Dr. Daniel Illanes

Oruro - Bolivia
2005

INDICE

	Páginas
CAPÍTULO 1	
ANTECEDENTES	01
1.1 Introducción	
1.2 Misión y objetivos del Hospital General “San Juan de Dios”	02
Organigrama Estructural hospital General San Juan de Dios	04
1.3 Diagnóstico	05
Matriz FODA	06
1.4 Problemas identificados	07
1.5 Objetivo General	07
1.6 Objetivos específicos	07
1.7 Resumen del Diagnóstico situacional	08
1.8 Implantación del diseño organizacional	08
1.9 Proceso de implantación	09
1.10 Cronograma de implantación	09
CAPÍTULO 2	
MARCO TEÓRICO	10
2.1 Administración Pública	10
2.2 Ley 1178 (SAFCO)	11
2.3 Eficacia	11
2.4 Eficiencia	11
2.5 Organización y Métodos	12
2.5.1 Organización y Métodos en Administración Pública	12
2.5.2 Metodología en Organización y Métodos	12
2.6 Desarrollo Organizacional	14
2.7 Proceso administrativo	15
2.8 Manuales	16
2.9 Clasificación de los manuales	16
2.9.1 Manual de Organización	16
2.9.2 Manual de procedimientos	16
2.9.3 Diagrama de flujos	18
2.10 Implantación de los manuales	20
2.11 Normas Básicas	20
2.11.1 Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa	21
2.11.2 Normas Básicas del Sistema de Administración de Personal	22
2.11.2.1 Subsistema de programación de puestos	22
2.11.2.2 Subsistema de dotación de personal	23
2.11.3 Normas Básicas del Sistema de Administración	

de Bienes y Servicios	24
2.12 Conclusiones del Marco teórico	26

CAPITULO 3

DISEÑO METODOLOGICO

3.1 Tipos de Investigación	27
3.2 Área de estudio	27
3.3 Recolección de información	27

CAPITULO 4

DESARROLLO DEL TRABAJO

4.1 Desarrollo de funciones	28
4.2 Metas logradas	29

CAPITULO 5

APORTE DEL TRABAJO

5.1 Sistema de Organización Administrativa	30
5.2 Sistema de Administración de Personal	30
5.3 Sistema de Administración de Bienes y Servicios	31

CAPÍTULO 6

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones	34
6.2 Recomendaciones	34
Referencias Bibliográficas	35

INDICE DE PROPOSICIONES

PROPOSICIÓN 1

Cuestionario a los funcionarios	37
---------------------------------	----

PROPOSICIÓN 2

Manual de Organización y funciones por unidades	39
---	----

PROPOSICIÓN 3

Manual de Procedimientos "Dotación de Personal"	40
---	----

Contenido	71
-----------	----

1.- Introducción	72
------------------	----

2.- Antecedentes	73
------------------	----

3.- Subsistemas de dotación de Personal	74
---	----

4.- Objetivo General	74
----------------------	----

5.- Objetivos específicos	74
---------------------------	----

6.- Conceptos generales	75
-------------------------	----

6.1 Servidor público	75
----------------------	----

6.1.1 Personal regular	75
------------------------	----

6.1.2 Personal eventual	75
-------------------------	----

6.2 Cargo vacante	75
-------------------	----

7.- Disposiciones legales	75
---------------------------	----

8.- Alcance	75
-------------	----

9.- Ámbito de aplicación	75
--------------------------	----

10.- Procedimientos para la dotación de personal jefes de departamento	76
11.- Procedimientos para la dotación de personal profesionales y técnicos	89
12.- Procedimientos para la dotación de personal auxiliares y de servicio	102
Proposición 1 Formularios	113
Proposición 2 “Diagrama de Flujo”	
PROPOSICIÓN 4	119
Manual de procedimientos “Compras y Contrataciones Menores”	120
Contenido	121
1.- Introducción	122
2.- Antecedentes	122
3.- Subsistemas de contratación de Bienes y Servicios	122
4.- Objetivo General	122
5.- Objetivos específicos	122
6.- Conceptos generales	123
6.1 Bien o servicio	123
6.2 Procedimiento	123
6.3 Diagrama de flujo	123
6.4 Documentos	123
6.5 Funcionarios	123
6.6 Compras menores (Bs. 1 a Bs. 60.000,00)	124
6.6.1 Compras directas	124
6.6.2 Caja Chica (fondo)	124
7.- Disposiciones legales	125
8.- Alcance	125
9.- Ámbito de aplicación	125
10.- Procedimientos para compras y contrataciones menores	126
11.- Procedimientos para compras directas	139
12.- Procedimientos para caja chica	145
Proposición 1.- Diagrama de flujo “Almacenes”	
Proposición 2.- Diagrama de flujo “Activo fijo”	
Proposición 3.- Diagrama de flujo “Caja chica”	
Proposición 4.- Diagrama de flujo “compras directas”	
Proposición 5.- Formularios	
PROPOSICIÓN 5	149
Manual de procedimientos “Invitación y Licitación Pública”.	150
Contenido	151
1.- Introducción	152
2.- Antecedentes	152
3.- Objetivo general	152
4.- Objetivos específicos	152
5.- Conceptos generales	153
5.1 Órgano rector	153
5.2 Plan anual de contrataciones	153
5.3 Pliego de condiciones	153
5.4 Convocatoria	153
5.5 Plazos de presentación	154
5.6 Autoridad responsable del proceso de contratación	154
5.7 Comisión de calificación	154
5.8 Asesor legal	154

6.- Disposiciones legales	154
7.- Alcance	155
8.- Ámbito de aplicación	155
9.- Procedimientos para la modalidad de licitación e invitación pública	156

PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN EL HOSPITAL GENERAL SAN JUAN DE DIOS DE ORURO

CAPITULO 1 ANTECEDENTES

1.1 INTRODUCCION

El Hospital General San Juan de Dios, es una entidad estatal sin fines de lucro, cuyo objetivo consiste en proporcionar a la población asistencia sanitaria completa integrada humanizada, oportuna y de calidad, tanto curativa como preventiva, las 24 horas del día.

La entidad inició sus actividades el año 1883, cuando Oruro tenía entonces una población de 37.360 habitantes, para aquel entonces era la prueba del adelanto económico social en que se encontraba el departamento de Oruro. Desde entonces a la fecha, la infraestructura con la que cuenta ha tenido solamente algunas reparaciones y la construcción de pequeños pabellones para atender la demanda de la población.

Al inicio del hospital, los recursos humanos destinados a éste eran medidos con improvisación de oficio, quienes no contaban con el servicio de enfermería, habiendo iniciado el año 1884 sus actividades las hermanas de la caridad, impulsando la construcción de un nuevo hospital inaugurado el 31 de diciembre de 1.910 y su funcionamiento fue el 1 de enero de 1.911, contando con el siguiente personal al inicio de sus actividades:

CARGO	CANTIDAD
Director	1
Médicos	3
Cirujano	1
Farmacéutico	1
Matrona	1
Enfermeras	10

Siendo un total de 17 personas.

Para entonces, su política estaba orientada a sus problemas de salud entre los que predominaban: las neumonías, sífilis y gastroenteritis en los niños.

Su organización se encuentra enmarcada dentro del sistema nacional de salud, regido por la Secretaría Nacional de Salud, cuyas competencias y responsabilidades se encuentran señaladas en el D.S. 23660. Así mismo mantienen relaciones de tuición sobre la institución la Honorable Alcaldía Municipal de Oruro, de acuerdo a lo establecido en la ley 1551 de participación popular, en lo referente a su administración, mantenimiento de infraestructura, dotación de servicios básicos, insumos.

Hablar de la calidad de un servicio de salud puede parecer utópico para mucha gente. La gran mayoría de la población que presta servicios en salud, considera que un programa de calidad en

cuanto al manejo y uso de los Bienes y Servicios con que cuenta el Hospital, es necesario y urgente para lograr una pronta solución a la muchas dificultades que afronta actualmente el Sistema de Bienes y Servicios,

A través de Decretos Reglamentarios se están adecuando al manejo administrativo del Sistema de Servicios de Salud, principalmente en el ámbito municipal y de la prefectura. Mediante la Ley de Descentralización y Participación Popular sancionada en el año 1994 y los decretos Reglamentarios existe una transferencia de los servicios de salud (infraestructura y equipamiento a los ámbitos municipales) a los cuales asigna fondos de coparticipación para su mantenimiento, equipamiento y las obras de construcción de acuerdo a las necesidades municipales sobre participación y control social.

El Hospital General San Juan de Dios, está enmarcado en un tercer nivel, tiene las siguientes características, capacidad de resolución de consultas ambulatoria de alta complejidad y de internación hospitalaria de especialidades y sub especialidades. Como parte integrante de la red conformada por 98 establecimientos atiende la referencia de 10 servicios ciudadanos y 87 rurales.

Por su ubicación en la zona central del departamento de Oruro, es accesible a los nueve centros de la red urbana. La vinculación caminera a los distritos rurales del departamento, permite atender la referencia de toda la red de servicios rurales, constituyéndose en un eslabón principal del sistema de referencia y contrarreferencia de pacientes a fin de asegurar su máxima utilización.

A parte de ello por accesibilidad atiende las necesidades de referencia, los servicios de salud de las provincias limítrofes de Potosí en sus poblados de Llallagua y Uncía que pertenecen a la provincia Bustillos. Por accesibilidad los centros de Bolívar y Kami que pertenecen al departamento de Cochabamba, también son atendidos.

El D.S. 25233 en su capítulo II artículo 5, inciso d, daba autonomía de gestión a los Hospitales de Tercer nivel e Institutos Nacionales, conformando un directorio de cinco miembros (Director SEDES, representante del Municipio, representante de la Universidad, representante de la Comunidad (vigilancia) y el Director de la Institución), con funciones de definir planes, gestión, técnico administrativa, manejo de recursos, financieros y materiales en concordancia con las políticas Nacionales.

1.2.-MISIÓN Y OBJETIVOS DEL HOSPITAL GENERAL SAN JUAN DE DIOS

La Misión del Hospital General San Juan de Dios es:

Brindar la atención médica especializada en forma integral las 24 horas del día, de acuerdo a la demanda, poniendo al servicio de los pacientes su alta capacidad resolutive bajo el principio de respeto a la vida.

Los objetivos de la institución son:

Objetivo General

Prestar servicios de atención de salud a las personas, en base a una programación de actividades, que contemple la promoción de programas de salud vigentes, mediante servicios ambulatorios y

de hospitalización con la finalidad de otorgar solución a patologías prevalentes de la población y conforme a los recursos y medios del Hospital General San Juan de Dios de Oruro.

Objetivos específicos

- a) Contribuir al desarrollo de los recursos humanos con que cuenta el Hospital General, en base a convenios institucionales e interinstitucionales a nivel departamento y nacional.
- b) Llevar a cabo investigaciones y estudios de salud para el conocimiento preciso sobre la problemática de salud en el departamento, principalmente en sectores de población de bajos ingresos económicos.
- c) Fortalecer el Desarrollo organizacional moderno del hospital general, que permita actuar dentro un marco social vigente y alcanzar resultados de rentabilidad económica.
- d) Efectuar procesos de proyección a la población en el departamento, mediante políticas de comunicación social vigentes, para la difusión a la población del departamento de los servicios hospitalarios y sus especialidades.

El Hospital General San Juan de Dios está constituido por 283 funcionarios, distribuidos en los diferentes servicios. Según Tabla 1

Tabla 1: Planilla presupuestaria Hospital General San Juan de Dios Oruro

NIVEL SALARIAL	DESCRIPCION DEL CARGO	Nº DE CASOS
1	DIRECTOR	1
2	JEFES MEDICOS	36
3	MEDICOS	32
4	TÉCNICOS	35
5	ENFERMERAS	45
6	AUXILIARES DE ENFERMERIA	57
7	TRABAJADORES MANUALES	69
8	BIOESTADÍSTICA	4
9	CHÓFERES	4
TOTAL FUNCIONARIOS		283

Fuente División planificación