

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA JUAN MISAEL SARACHO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TRABAJO DE PROFESIONALIZACIÓN
GRUPO 1
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN



**DISEÑO DE MANUAL DE FUNCIONES PARA LA AGENCIA
DESPACHANTE DE ADUANAS TARIJA S.R.L.**

Por:

Renan Alvarez León

Elias Marcelo Ugarte Zerpa

Tutor:

MSc. Lic. Luis Araoz Montoya

Trabajo de profesionalización presentado a consideración a la “UNIVERSIDAD AUTONOMA JUAN MISAEL SARACHO”, como requisito para obtener la Licenciatura en Administración de Empresas.

30 septiembre de 2020

TARIJA- BOLIVIA

VºBº

.....
MSc. Lic. Luis Araoz Montoya

DOCENTE GUÍA

.....
MSc. Lic. Anselmo Rodríguez Ortega

**DECANO DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS Y
FINANCIERAS**

.....
MSc.. Lic. Víctor Vargas Rivera

**VICE DECANO DE LA FACULTAD
DE
CIENCIAS ECONÓMICAS Y
FINANCIERAS**

.....
MSc. Lic. Víctor John Vaca Jerez

**DIRECTOR DE LA CARRERA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

APROBADO POR EL TRIBUNAL:

.....
MSc.Lic. Imer Adín Colque Alanoca

.....
Lic. Mirian Olguin Burgos

Renan Alvarez León

Celular: 78237033

E-MAIL: reicoalvarez.94@gmail.com

Elias Marcelo Ugarte Zerpa

Celular: 72963113



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

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a Dios, quien ha forjado nuestro camino y nos dirige por el sendero correcto, conduce nuestros pasos, fortalece nuestra alma, nos da salud y fuerzas para poder cumplir con nuestras metas y seguir adelante.

A nuestros Padres por todo el apoyo incondicional y esfuerzo realizado para lograr que cumplamos con nuestros objetivos.

A nuestros hermanos por el apoyo que nos brindaron día a día en el transcurso de cada año de nuestra carrera Universitaria, como también por su apoyo constante y por estar siempre a nuestro lado.

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento especial y muy sincero a todos los que nos apoyaron para la realización de este trabajo; al Lic. Luis Araoz por su orientación constante y colaboración que permitieron llegar al punto en el que nos encontramos ahora.

A todos nuestros docentes, por sus conocimientos transmitidos durante todos los años que tuvo duración nuestra carrera Universitaria.

A Dios, gracias por estar a nuestro lado en todos los momentos de nuestra vida.

PENSAMIENTO

“Nunca consideres el estudio como una obligación, si no como una oportunidad para penetrar en el bello y maravilloso mundo del saber”

Albert Einstein

INDICE

CAPÍTULO I: Perfil de investigación.....	1
1. Antecedentes	1
2. Justificación	1
2.1. Justificación Teórica	2
2.2. Justificación Práctica	2
3. Área del desarrollo de la investigación	2
Descripción de la estructura organizacional	3
4. Identificación y descripción del problema	4
4.1. Formulación del problema	7
5. Objetivos	7
5.1. Objetivo general.....	7
5.2. Objetivos específicos.....	7
5.3. Objetivos académicos	7
6. Hipótesis	8
6.1. Operacionalización de variables	8
7. Alcance espacial.....	9
8. Alcance temporal	9
CAPÍTULO II: Marco referencial	11
9. Marco teórico	11
9.1. Manual de funciones.....	11
9.2. Manual de funciones Organizacional	11
9.3. Los Procesos	17
9.4. Los Procedimientos	18
9.5. Los Manuales De Funciones	18
9.6. La Fase De La Dirección	18
9.7. La Fase De Control	20
10. Marco contextual	21
10.1. Misión.....	21
10.2. Visión.....	21
11. Marco conceptual:.....	21

Administración:	21
Estructura:.....	21
Organización:	22
Desarrollo organizacional:	22
Manual de procesos:.....	22
Manual de organización y funciones:	22
Proceso:.....	23
Rendimiento laboral:	23
Redacción de descripciones de puestos de trabajo:.....	23
Responsabilidades y obligaciones.....	23
Rol del empleado:	23
Roles en el desarrollo profesional:	24
Control:	24
Manuales Administrativos	25
Estructura Organizacional:.....	25
CAPÍTULO III: Marco Metodológico	27
12. Diseño de la Investigación	27
13. Tipo de Investigación.....	27
13.1. Metodología.....	27
14. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	28
15. Población y muestra	28
15.1. Características de la población	28
15.2. Tipo de la muestra	29
16. Técnicas e instrumentos	30
16.1. La Entrevista.....	30
17. Análisis e interpretación de los resultados.....	30
17.1. Procesamiento y análisis de las entrevistas.....	30
17.2. Análisis general de los resultados.....	42
CAPÍTULO IV: La Propuesta	45
18. Tema	45
19. Justificación de la propuesta	45

20.	Objetivos de la propuesta.....	45
21.	Desarrollo de la propuesta.....	46
21.1.	Reseña histórica	46
21.2.	Misión.....	46
21.3.	Visión.....	46
21.4.	Política de ética y conducta empresarial	47
	Objeto	47
	Alcance	48
	Vías de comunicación.....	48
a.	Descripción de prácticas anticorrupción.....	48
b.	Conflictos de interés	48
c.	Uso de información confidencial	48
d.	Trato justo y equitativo.....	49
e.	Responsabilidad social empresarial	49
21.5.	Manual de funciones para los cargos de la Agencia Despachante de Aduanas Tarija S.R.L.....	49
21.6.	Reglamento interno de personal de la Agencia despachante de Aduanas Tarija s.r.l.....	70
22.	Conclusiones	78
23.	Recomendaciones	79
24.	Bibliografía	80
	ANEXOS	83

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Causas y síntomas de los problemas de la Agencia Despachante de Aduana TARIJA S.R.L.....	6
Tabla 2 Personal de la Agencia Despachante de Aduana Tarija S.R.L.	29

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Organigrama de la Agencia Despachante de Aduanas Tarija S.R.L.	3
Ilustración 2 Fases de un proceso Administrativo (Koontz, Weihrich, & Cannice , 2012)	12
Ilustración 3 Fases de un proceso Administrativo. Fase de Planeación. (Calderon Quiñonez , 2018).....	14
Ilustración 4 Fases de un proceso Administrativo. Fase de la Organización. (Calderon Quiñonez , 2018).....	16
Ilustración 5 Fases de un proceso Administrativo. Fase de la Dirección. (Calderon Quiñonez , 2018).....	19
Ilustración 6 Fases de un proceso Administrativo. Fase de Control. (Calderon Quiñonez , 2018).....	20
Ilustración 7 Estructura Organizacional – Organigrama de la Agencia Despachante de Aduanas Tarija S.R.L.....	47

INDICE DE ANEXOS

ANEXO 1 Vista Satelital Avenida Jaime Paz Zamora, rotanda del Aeropuerto. Tomado de Google Earth	84
ANEXO 2 Personal de la Agencia Despachante de Aduanas Tarija S.R.L.....	85
ANEXO 3 Aduana Nacional Tarija, (Especializada).....	86
ANEXO 4 Aduana Nacional de Bolivia, regional Tarija (Gerencia).....	87
ANEXO 5 Vista Satelital Ubicación de la Aduana Nacional de Bolivia (especializada).....	88
ANEXO 6 Cronograma de actividades, diagrama de Gannt.....	89
ANEXO 7 Entrevistas a los trabajadores de la AGENCIA DESPACHANTE DE ADUANA TARIJA S.R.L.	90