

RESUMEN EJECUTIVO

La Agencia Despachante de Aduanas Tarija S.R.L., al no poseer manuales de funciones para sus respectivos cargos evidencia una serie de falencias en la ejecución de sus funciones por parte de los trabajadores. Al conocer los problemas que presentan nos vimos en la necesidad de investigar y analizar fundamentos teóricos, tomando en cuenta los procesos administrativos que son: planeación, organización, dirección y control y otras bases legales que permiten de manera oportuna alcanzar objetivos de las empresas obteniendo como resultado un buen rendimiento laboral. Respecto aquello se realizó la propuesta de un levantamiento de un manual de funciones, tomando en cuenta el tipo de investigación descriptivo por medio de entrevistas presenciales como también virtuales a través de la plataforma ZOOM, ya que por la pandemia COVID 19 no se pudo hacer todas las entrevistas de manera presencial, la entrevista se realizó a 8 trabajadores de la agencia, como la población de estudio es pequeña no es necesario aplicar muestreo.

Después de realizar la entrevista con los trabajadores se pudo evidenciar que las funciones que se realizan en la empresa son de forma empírica sin que exista un control interno, por lo tanto, se estableció la creación de un manual de funciones para mejorar la eficiencia del Área operativa de la Agencia Despachante de Aduanas Tarija S.R.L.

En dicho manual se establecen las funciones, responsabilidades de cada trabajador como también los requerimientos mínimos que se necesita para ocupar el cargo que se establece en el manual.

También se argumentó en base a normativas legales ya existentes en el país, un reglamento interno de personal, este servirá para que los trabajadores tengan en cuenta no solo sus responsabilidades, sino que también sus beneficios que conlleva trabajar en la Empresa.

Introducción

El personal de las empresas hoy en día es un factor muy importante dentro de cada una de ellas, ya que a través del manejo efectivo y control de sus diferentes actividades asignadas se manifiesta la productividad y desarrollo funcionario y los cambios de los medios que rodea.

Por tal razón el presente proyecto busca implementar en la Agencia Despachante de Aduanas el mejoramiento de las funciones en sus labores operativas, a través del diseño de un manual donde se establezcan las directrices y procedimientos de cada personal que labora dentro de la Agencia, con el objetivo de reestructurar y mejorar varios aspectos donde los trabajadores tengan dominio y a su vez se contará con el apoyo de cada empleado del área.

En el capítulo I, se realiza un análisis y descripción de cada uno de los aspectos, motivos y situaciones problemáticas por la que está atravesando la empresa.

En el capítulo II, se plasma un estudio del marco teórico mencionando la importancia y ventajas del tema a tratar, además se detallan los conceptos, explicaciones teóricas en lo que respecta a un manual de funciones y bases legales a las que la compañía se encuentre regida.

En el capítulo III, se detalla la metodología de investigación, donde se menciona las técnicas y diversos métodos a utilizar para determinar una muestra porcentual de lo que está afectando a la empresa.

En el capítulo IV, contiene el diseño y estructura del manual de funciones adecuado de forma que garantice la efectividad hacia el cumplimiento de los objetivos principales y secundarios y a la vez lograr los distintos niveles de competitividad además de un reglamento interno para la Agencia despachante de Aduanas.