

## RESUMEN

La presente investigación se realizó en el Instituto Nacional en Prevención, Tratamiento, Rehabilitación e Investigación en Drogodependencias y Salud Mental-INTRAID de la ciudad de Tarija, con el objetivo de elaborar una propuesta de estructura organizacional, que permita cubrir la demanda latente a mediano plazo y mejorar la calidad de prestación de servicios. Para dicho cometido se aplicó un estudio de tipo cuantitativo, empleando para ello una encuesta diseñada en base a una escala de Likert para medir la Formalización, Centralización e Integración; para luego articular estas características para cubrir la demanda y mejorar la prestación de los servicios en el mencionado instituto.

La población objeto de estudio se dividió en dos grupos: 1) La totalidad de los empleados de las jefaturas y 2) se seleccionó a 30 empleados de la parte operativa de INTRAID, aplicando a ambos grupos encuestas diferentes, para indagar aspectos relacionados con la planificación organización, dirección, control y clima organizacional.

De los resultados de la investigación se puede concluir que el principal cuello de botella se presenta en la atención psiquiátrica, puesto que atiende entre el 70% de los casos; si bien se cuenta con profesionales capacitados en esa área, la estructura organizativa no responde a la demanda de servicios. Asimismo, si bien la institución tiene una estructura organizativa, la misma no está formalizada y centralizada para responder a la demanda latente de servicios que se incrementa constantemente. También, el aspecto motivacional en la institución es importante, 30% de los empleados señala que cumple mejor su función “cuando los demás aprecian mejor su trabajo”.

Sobre la base del diagnóstico, se diseñó una propuesta de estructura organizacional funcional, el proceso para la prestación de los servicios y los respectivos manuales de funciones considerando las características de la institución.