

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA “JUAN MISAEL SARACHO”
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS

CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

MODALIDAD: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN



**DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA CONSTRUCTORA Y
CONSULTORA DISCOMPARTS S.R.L**

Por:

Arze Espinoza Jose Alberto

Machuca Ortega Jhesica

Docente Guía:

MSc. Lic. Luz Daniela Ríos Molina

Trabajo de profesionalización presentado a consideración de la “Universidad Autónoma Juan Misael Saracho”, como requisito para optar al Grado Académico de Licenciatura en Administración de Empresas.

TARIJA-BOLIVIA

Diciembre 2021

V°B°

MSc.Lic. Luz Daniela Ríos Molina

PROFESOR GUÍA

MSc.Lic. Marlene Buitrago Duarte
DECANO a.i. DE LA FACULTAD
DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
FINANCIERAS

MSc. Lic. Victor Jhon Vaca Jerez
VICE-DECANO a.i. DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS
ECONÓMICAS Y FINANCIERAS

MSc.Lic. Luis Araoz Montoya
DIRECTOR a.i. DE LA CARRERA
DE ADMINISTRACION DE
EMPRESAS

APROBADO POR:
TRIBUNAL:

Lic. Pilar Roxana Baldivieso Mogro
TRIBUNAL

Lic. Víctor Jorge Vargas Rivera
TRIBUNAL

NOTA

El tribunal calificador del presente trabajo no se responsabiliza con la forma, técnicas, modos y expresiones vertidas en el trabajo, siendo únicamente la de los presentes autores

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por permitirnos concluir el trabajo de investigación, por guiarnos a lo largo de nuestra carrera, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y debilidad.

Asimismo, agradecemos a nuestro docente guía, quien, con su conocimiento, experiencia y su dedicación fue una pieza clave para desarrollar el trabajo de investigación.

Igualmente, mi agradecimiento a la Empresa, DISCOMPARTS S.R.L por facilitarnos la información para el desarrollo del proceso investigativo.

A nuestros compañeros, quienes a través de tiempo fuimos fortaleciendo una amistad y creando una familia de apoyo.

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado con mucho amor a Dios, a nuestros queridos padres que es el motor de nuestra vida, a nuestras amistades, a nuestros docentes que siempre nos comparten su conocimiento.

PENSAMIENTO

“El sabio no dice nunca todo lo que piensa, pero siempre piensa todo lo que dice”.

Aristóteles

CAPÍTULO I
INTRODUCCIÓN

1.1. ANTECEDENTES.....	2
1.2. JUSTIFICACIÓN.....	4
1.2.1. Justificación teórica.....	4
1.2.2. Justificación práctica.....	5
1.2.3. Justificación científica.....	5
1.2.4. Justificación social.....	6
1.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	6
1.3.1. Identificación del problema.....	6
1.3.2. Definición del problema.....	7
1.3.3. Formulación del problema.....	8
1.4. PLANTEAMIENTO DE HIPÓTESIS.....	8
1.4.1. Variable Independiente.....	8
1.4.2. Variable Dependiente.....	8
1.4.4. Operacionalización de las variables.....	10
1.5. OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN.....	11
1.5.1. Objetivos Generales.....	11
1.5.2. Objetivos Específicos.....	11
1.6. METODOLOGIA Y TECNICAS DE INVESTIGACION.....	11
1.6.1. Tipos de investigación.....	11
1.6.2. Métodos o técnicas.....	12
1.6.2.1. Método teórico.....	12
1.6.2.2. Método empírico.....	13
1.6.2.3. Método Delphi.....	13
1.6.2.4. Técnicas y procedimientos.....	13
1.6.3. Diseño de investigación.....	14

1.6.3.1. Población y muestra.....	14
1.6.4. Fuentes de información.....	14
1.7. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	15
1.7.1. Geográfico.....	15
1.7.2. Teórico.....	15
1.7.3. Temporal.....	15

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.MARCO TEÓRICO	
2.1. ASPECTOS GENERALES DE LA ADMINISTRACIÓN.....	17
2.1.1. Definición.....	17
2.1.2. Proceso administrativo	18
2.1.2.1. Planeación.....	18
2.1.2.2. Organización	20
2.1.2.3. Dirección.....	25
2.1.2.4. Control.....	26
2.1.3. Recursos humanos.....	27
2.1.3.1. Importancia de recursos humanos.....	27
2.1.3.2. Administración de recursos humanos.....	28
2.1.3.3. Objetivos de recursos humanos.....	29
2.1.3.4. Función del área de recursos humanos.....	29
2.2. DISEÑO ORGANIZACIONAL	30
2.2.1. Definición.....	30
2.2.2. Misión organizacional.....	31
2.2.3. Visión organizacional.....	32
2.2.4. Objetivos organizacionales	33
2.2.5. Valores organizacionales	34

2.2.6. Elementos del diseño organizacional	35
2.2.6.1. Especialización del trabajo	35
2.2.6.2. Departamentalización	35
2.2.6.3. Cadena de mando	36
2.2.6.4. Amplitud de control	37
2.2.6.5. Centralización y descentralización.....	38
2.2.6.6. Formalización	39
2.2.7. Estructura organizacional	40
2.2.7.1 Tipos de estructura	41
2.2.8. Organigrama	41
2.2.8.1. Objetivo	42
2.2.8.2. Utilidad	42
2.2.8.3. Criterios fundamentales para su preparación.....	43
2.2.8.4. Tipos de organigrama.....	44
2.2.9. Manual administrativos.....	45
2.2.9.1. Tipos de manuales	46
2.2.10. Manual funciones	47
2.2.10.1. Partes fundamentales de un manual de funciones	49
2.3. EFICACIA ORGANIZACIONAL	50
2.3.1. Introducción	50
2.3.2. Eficacia Organizacional	51
2.3.3. Medidas de eficacia organizacional	52
2.3.4. Diferencia entre eficiencia y eficacia	53

CAPÍTULO III

DIAGNÓSTICO INTERNO

3. ANÁLISIS INTERNO	55
3.1. Introducción	56

3.2. Antecedentes de la empresa	56
3.3. Organización de la empresa	57
3.3.1. Cartera de servicios	58
3.3.2. Organigrama de la empresa	61
3.3.3. Personal de Discomparts	61
3.3.4. Manual de funciones	62
3.4. Análisis administrativo	63
3.5. Actividades primarias de la empresa	63
3.5.1. Logística interna	63
3.5.2. Operaciones	65
3.5.3. Logística externa	69
3.5.4. Marketing y ventas	71
3.5.5. Servicio postventa	71
3.6. Actividades de apoyo	72
3.6.1. Abastecimiento	72
3.6.2. Desarrollo tecnológico	72
3.6.3. Gestión de recursos humanos	73
3.6.4. Infraestructura de la empresa	75
3.6.5. Gestión financiera	76

CAPÍTULO IV

PROPUESTA

4.PROPUESTA	78
4.1. Introducción	78
4.1.1. Misión	79
4.1.2. Visión	79
4.1.3. Objetivo general	79
4.1.4. Slogan	79

4.1.5. Objetivos Estratégicos, objetivos específicos, estrategias y programas de acción.....	80
4.1.6. Valores	81
4.1.7. Organigrama Propuesto	82
4.1.8. Manual de procesos y funciones propuestos	86
4.1.9. Reglamento Interno de trabajo.....	126

CAPÍTULO V

VALIDACIÓN MÉTODO DELPHI

5. VALIDACIÓN.....	136
5.1 Valoración del diseño organizacional para la empresa DISCOMPARTS presentado, a través de la consulta a especialistas.....	136
5.2. Análisis de criterios de los expertos: Valoración General.....	141

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	147
6.1. Conclusiones.....	147
6.2. Recomendaciones.....	148
BIBLIOGRAFÍA.....	150
WEBLOGRAFÍA.....	152

INDICE DE CUADROS

CUADRO N°1: CENTRALIZACION Y DESCENTRALIZACION.....	39
CUADRO N°2: DIFERENCIA ENTRE EFICIENCIA Y EFICACIA.....	54
CUADRO N°3: CARTERA DE SERVICIOS DE DISCOMPARTS.....	58
CUADRO N°4: PERSONAL QUE TRABAJA EN DISCOMPARTS S.R.L.....	61
CUADRO N°5: SERVICIOS POST VENTA DICOMPARTS.....	71
CUADRO N°6: OBJETIVOS ESTRATEGICOS, ESPECIFICOS Y PROGRAMAS DE ACCION.....	80
CUADRO N°7: FORMULARIO DE EVALUACIÓN POR EL MÉTODO DE EXPERTOS.....	137
CUADRO N°8 DATOS DEL EXPERTO.....	140
CUADRO N°9 VALORACIÓN GENERAL DE DIMENSIONES	141

ÍNDICE DE GRAFICO

GRÁFICO N°1 CONOCIMIENTO DE LA VISIÓN, MISIÓN Y OBJETIVOS DE DISCOMPARTS.....	161
GRÁFICO N°2 OPINIÓN SOBRE CARTERA DE SERVICIOS.....	162
GRÁFICO N°3 USO DE MANUAL DE FUNCIONES.....	163
GRÁFICO N°4 COORDINACIÓN CON COMPAÑEROS DE TRABAJO.....	164
GRÁFICO N°5 ACTIVIDADES CONGRUENTES CON EL PUESTO.....	165
GRÁFICO N°6 CLARIDAD Y DETALLE EN LA ASIGNACIÓN DE FUNCIONES.....	166
GRÁFICO N°7 CONOCIMIENTO DE REGLAMENTO INTERNO EN DISCOMPARTS.....	167
GRÁFICO N°8 CONOCIMIENTO SOBRE VALORES CORPORATIVOS DISCOMPARTS.....	168
GRÁFICO N°9 CONOCIMIENTO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	169
GRÁFICO N°10 CONOCIMIENTO DEL ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA.....	170
GRÁFICO N°11 COMPRAS AUTORIZADA POR LA ADMINISTRACIÓN...171	
GRÁFICO N°12 CONTROL DE MATERIAL CONSTRUCCIÓN.....	172
GRÁFICO N°13 PERSONAL SUFICIENTE.....	173
GRÁFICO N°14 COMUNICACIÓN CON SU JEFE SUPERIOR.....	174
GRÁFICO N°15 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD AL INTERIOR DE LA EMPRESA.....	175
GRAFICA N°16 VALORACION GENERAL Y PONDERACION.....	143

INDICE DE ANEXOS

ANEXO N°1:ENTREVISTA DE DIAGNÓSTICO AL GERENTE DE LA EMPRESA DISCOMPARTS.....	154
ANEXO N°2:ENCUESTA A EMPLEADOS DE DISCOMPARTS (DIAGNÓSTICO).....	157
ANEXO N°3:DATOS DE EXPERTOS.....	176
ANEXO N°4:NIT DE LA EMPRESA DISCOMPARTS.....	179
ANEXO N°5:LOGO DE DISCOMPARTS PROPORSIONADO POR LA EMPRESA.....	180