

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