

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente trabajo de investigación, está referido inicialmente al perfil de investigación, el mismo que fue desarrollado en base a una justificación, planteamiento del problema, planteamiento de la hipótesis, y objetivos

Luego del perfil, el trabajo de investigación está integrado por tres partes.

La primera parte está referida al marco teórico, como una primera parte que inicia con las consideraciones generales de organización.

En la segunda parte se realizó un diagnóstico, con el propósito de analizar la situación actual de la empresa “SITEE” para dar un paso a la realización de las propuestas.

La tercera parte del contenido general de la investigación, está referida a la propuesta, la misma que comprende un diseño de un organigrama, manual de funciones, reglamento interno para mejorar la productividad.

Finalmente se concluye con referencia bibliográfica utilizada en el transcurso de la investigación y sus anexos correspondientes que respalda y coadyuvan a una mejor comprensión de la investigación desarrollada.

## INTRODUCCIÓN

La administración de las organizaciones es fundamental para su supervivencia y éxito en un mundo que se caracteriza por cambios acelerados y una increíble competitividad. La administración como la conocemos hoy, es un producto típico del siglo XX. Las diversas teorías y prácticas administrativas son los modelos que se utilizaron en varios periodos del siglo pasado para resolver las necesidades y las presiones típicas de cada época. Son los enfoques preconizados para resolver problemas y desafíos específicos que surgieron con el tiempo. Aun cuando sean enfoques aplicados en el pasado, no se puede decir que son teorías superadas ni obsoletas, pues todas tienen alguna aplicación hoy en día y muy probablemente la tendrán mañana; lo importante es saber cómo, cuándo y por qué utilizarlas.<sup>1</sup>

El diseño organizacional es el construir y adaptar continuamente la estructura de la organización para que alcance sus objetivos y estrategias. La estructura representa la interrelación entre los órganos y las tareas dentro de una organización, y es doblemente dependiente: hacia afuera, depende de la estrategia que se ha definido para alcanzar los objetivos globales, y dentro de la organización depende de la tecnología que utiliza.

En la ciudad de Tarija EMPRESA UNIPERSONAL SITEE. (SERVICIOS DE INGENIERIA TECNICA ELECTRICA Y ELECTRONICA) inicia sus operaciones como una pequeña empresa de servicios eléctricos el 9 de julio de 2012 en la ciudad de Tarija, ubicada en el barrio Salamanca sobre las calles Maritza Navajos.

Es así que las empresas para poder crecer de manera controlada, se apoya en un pilar fundamental, la organización, la cual, a su vez, es desarrollada por el diseño organizacional, que es el conjunto de medios que maneja la organización con el objeto

de dividir el trabajo con diferentes tareas y así lograr la administración efectiva de las mismas o como el proceso de diagnosticar y seleccionar la estructura y el sistema formal de comunicación, necesarias para alcanzar las metas de la organización. La Empresa Unipersonal SITEE (Servicios de Ingeniería Técnica Eléctrica y Electrónica), es una empresa dedicada al rubro del servicios de

---

<sup>1</sup> Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento organizacional, la dinámica del éxito en las organizaciones*. McGraw-Hill Companies. Página 66.

instalaciones técnicas de electricidad y electrónica, se fundó el 09 de julio de 2012 con la finalidad de brindar servicios especializados en ingeniería eléctrica y electrónica; a pesar del éxito inicial, se pueden percibir algunas deficiencias como la duplicidad de trabajo, la comunicación y la coordinación con las tareas y actividades de cada puesto, ya que carece de documentos y registros formales sobre la empresa, lo que dificulta alcanzar los objetivos de crecimiento y formalidad de las actividades de una manera eficiente, considerando que la empresa recibe solicitudes de contrato de sus clientes y en muchas ocasiones es necesario contratar personal eventual para la atención de más contratos, lo que empeora los trabajos de comunicación coordinación, duplicidad de trabajo y/o trabajadores ociosos. Entre los diferentes problemas existentes en este ámbito, es importante señalar que la falta de un diseño organizacional hace que se repitan falencias. Por lo que contemplamos importante, proponer un modelo de organización para la empresa SITEE, juntamente con las herramientas necesarias que apoyen los procedimientos administrativos y organizacionales, para garantizar un crecimiento significativo en el mercado.

## **1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La empresa SITEE se dedica al rubro de servicios de instalaciones técnicas de electricidad y electrónica, como ser instalaciones y/o reinstalaciones de red eléctrica domiciliaria, instalación de bombas de agua automáticas y semi automáticas para pozos, instalación y reinstalación de portones eléctricos, instalación de portones electrónicos con y sin monitor, instalación y reinstalación de cámaras de video vigilancia y seguridad con memoria de grabación.

La empresa comienza sus actividades con el Ing. Marco Antonio Mercado Ríos, como Gerente propietarios de la empresa, y con el pasar de los años ésta se va consolidando en el mercado logrando una buena aceptación en el mismo. Hoy en día cuenta con estos operarios fijos, 1 técnicos superior, 3 técnicos medios, 12 ayudantes, 1 contador, 1 secretaria, 1 asesor legal y el Gerente de la empresa, lo que hace un total de 20 personas, además que en varias ocasiones es necesario contratar los servicios de técnicos y operarios eventuales para desplegar cuadrillas de trabajadores a diferentes obras en la ciudad o en áreas rurales, ya que debido a su prestigio y establecimiento legal de sus operaciones en el departamento tiene solicitudes de contrato con grandes empresas constructoras e instituciones gubernamentales como la Gobernación, Alcaldía, Universidad

Autónoma Juan Misael Saracho y otros; en vez de significar un éxito y crecimiento para la empresa, significa que la coordinación y la duplicidad del trabajo se agrave aún más.

Es así que, durante la primera etapa de este trabajo de investigación (Investigación Exploratoria), se llevó a cabo una entrevista al gerente de la empresa SITEE, Ing. Marco Antonio Mercado Ríos, así mismo a los técnicos de la empresa, con la finalidad de identificar de manera mucho más objetiva el problema de investigación, por lo que se pudo evidenciar los siguientes síntomas y causas importantes:

Actualmente la empresa no cuenta con una estructura organizacional formal lo que significa que carece del marco normativo de documentos y registros: Manuales de Funciones, de Organización y Reglamentó Interno lo que implica en ocasiones la distorsión en los canales de comunicación.

## **2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

De acuerdo al análisis cualitativo de la investigación exploratoria, y al problema identificado, se presenta el siguiente problema:

¿Qué aspectos técnicos de la organización son determinantes para que pueda ser administrada de manera efectiva la empresa SITEE en la Ciudad de Tarija?

## **3. HIPÓTESIS**

“La falta de instrumentos organizacionales (Manual de Funciones, de Organización y Reglamento Interno) dificulta la administración efectiva de la empresa SITEE en la Ciudad de Tarija,

## **4. DEFINICIÓN DE VARIABLES**

### **4.1. Variable Dependiente**

La administración efectiva es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que, trabajando en grupos, los individuos cumplan eficientemente específicos

### **4.2. Variables Independientes**

La falta de instrumentos organizacionales (manual de funciones, de organización y reglamento interno)

## 5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

La medición es la aplicación de un instrumento para contar o cuantificar de algún modo observaciones de la realidad. La operacionalización de una variable es el proceso mediante el cual se transforma la variable de conceptos abstractos a términos concretos, observables y medibles, es decir en dimensiones e indicadores. En términos más simples, operacionalizar una variable, es hacerla medible.

<b>OPERACIONALIZACION DE VARIABLES</b>		
<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>La administración efectiva</b></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cumplir con los objetivos correctamente</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Eficiencia</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>La falta de instrumentos organizacionales</b></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Procesos informales de la administración.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Desconocimientos de normas y procedimientos del personal</li></ul>

## **6. OBJETIVOS**

Con esta investigación se pretende alcanzar los siguientes objetivos:

### **6.1. Objetivo General**

Elaborar un diseño organizacional para la empresa SITEE, a fin de mejorar el rendimiento del personal, internos existentes, coordinando las actividades relacionadas a cada puesto de trabajo.

### **6.2. Objetivos específicos**

- Establecer la situación actual de la empresa a través de un diagnóstico interno y externo,
- Elaborar un manual de organización y procedimientos para un mejor desempeño del personal permanente y eventual.
- calidad, ofreciendo un excelente servicio al cliente.
- Definir reglamentos internos de la empresa, para mejorar las relaciones laborales entre la empresa y sus trabajadores.
- Analizar los puestos de la empresa

## **7. ALCANCE**

### **7.1. Alcance Temático**

Para la elaboración del presente trabajo, se tomará como base los conceptos de administración, recursos humanos, canales de comunicación etc., que le permitan a la empresa ser más eficientes.

### **7.2. Alcance Espacial**

El presente proyecto de investigación se realizará en la Ciudad de Tarija, Provincia Cercado del Departamento de Tarija.

## **8. JUSTIFICACIÓN**

Hoy en día la importancia de un manual organizacional se ha convertido en un concepto dinámico dentro de cada empresa, Es un documento que está ordenado sistemáticamente, una serie de elementos administrativos para un fin concreto que permite orientar y facilitar el cumplimiento del personal de la empresa de acuerdo a sus atribuciones o funciones.

Considerando así la situación que está pasando por estos momentos la empresa SITEE es la falta de coordinación de actividades, para poder estandarizar y mejorar el servicio que se brinda

### **8.1. Justificación Práctica**

A través del presente trabajo de investigación, llevaremos a la práctica los conceptos aprendidos durante el tiempo de nuestra profesionalización, en nuestra superior casa de estudios Universidad Autónoma Juan Misael Saracho, Carrera de Administración de Empresas.

### **8.2. Justificación Social**

El presente trabajo de investigación, logrará obtener un buen clima organizacional para todo el personal de la empresa SITEE y una mayor satisfacción de sus clientes, una vez implementado.

## **9. MARCO METODOLÓGICO**

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se seguirá la siguiente metodología:

- **Investigación exploratoria:** Mediante la siguiente investigación se realizará un análisis interno y actual de la empresa SITEE, con el fin de obtener la información necesaria y precisa para identificar el problema de investigación.

- **Investigación descriptiva:** A través de la presente investigación se logrará describir, medir y evaluar mediante los elementos que componen el diseño organizacional analizando el entorno interno y actual de la empresa.

## **10. FUENTES DE INFORMACIÓN**

### **10.1. Fuentes Primarias**

Las fuentes primarias del presente trabajo de investigación son aquellas que nos brindarán información de primera mano cómo: el Gerente de la empresa, los trabajadores de la empresa tanto permanentes como eventuales.

### **10.2. Fuentes Secundarias**

Las fuentes secundarias para el presente proyecto son los documentos que contienen información procesada como los registros y planillas propias de la empresa, libros contables, y análisis de una encuesta.