

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA JUAN MISAEL SARACHO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS**

**CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.**

**MODALIDAD: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**



**“DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA ENIDE DE LA CIUDAD DE  
TARIJA”.**

**POR:**

LILIAN JOHANA GUTIERREZ ALVAREZ

**DOCENTE GUÍA:**

LIC. LUZ DANIELA RIOS MOLINA

**Trabajo de profesionalización presentado a consideración de la “UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA JUAN MISAEL SARACHO”, como requisito para optar el Grado  
Académico de Licenciatura en Administración de Empresas.**

**TARIJA – BOLIVIA**

**MARZO 2023**

## **DEDICATORIA:**

    Mi tesis la dedico con todo mi amor y cariño  
a mis amados padres, por su sacrificio y esfuerzo,  
    por darme una carrera para mi futuro.

    A mis abuelitos y hermano que me apoyaron  
y me brindaron su comprensión, cariño y amor.

    A mi novio por sus palabras y su confianza,  
    dándome ánimos para seguir luchando por mis objetivos,  
y brindarme el tiempo necesario para realizarme profesionalmente.

    A mi sobrina Valentina, por las anécdotas que pasamos  
juntas en las aulas de mi facultad al hacer las tareas juntas,  
pudiendo disfrutar de su niñez, su cariño y sobre todo su amor.

    Y todas aquellas personas que de una u otra manera han  
Contribuido para el logro de mi objetivo.

**!!!GRACIAS A TODOS...!**

# ÍNDICE

1.1 INTRODUCCIÓN.....	1
1.2 ANTECEDENTES.....	2
1.3 DELIMITACIONES.....	3
1.3.1 Limite sustantivo.....	3
1.3.2 Límite temporal.....	3
1.3.3 Límite geográfico.....	3
1.4 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
1.5 FORMULACION DEL PROBLEMA.....	6
1.6 SISTEMATIZACION DEL PROBLEMA Y ABORDAJE DE LA SOLUCION.....	7
1.7 OBJETIVOS.....	8
1.7.1 Objetivo general.....	8
1.7.2 Objetivos específicos.....	8
1.8 JUSTIFICACION.....	8
1.8.1 Justificación científica.....	8
1.8.2 Justificación social.....	9
1.8.3 Justificación económica.....	9
1.9 METODOLOGIA.....	9
1.9.1 TIPO DE INVESTIGACION.....	9
1.9.2 Investigación exploratoria.....	9
1.9.3 Investigación descriptiva.....	10
1.9.4 Población.....	10
1.9.5 Marco Muestral y tamaño de muestra.....	12
1.9.6 Fuente de información.....	12
1.10 Métodos.....	13
1.10.1 Método Inductivo.....	13
1.10.2 Método Analítico.....	13
1.10.3 Observación.....	13
1.10.4 Método de Delphi.....	13
1.10.5 Técnicas.....	13
1.11 Instrumentos.....	14

1.12 Medios .....	14
2.1 ASPECTOS GENERALES DE LA ADMINISTRACIÓN.....	15
2.1.1 DEFINICIÓN DE ADMINISTRACIÓN.....	15
2.1.2 FINALIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN (Asturias).....	15
2.1.3 OBJETIVOS DE LA ADMINISTRACIÓN .....	15
2.1.4 IMPORTANCIA DE LA ADMINISTRACIÓN .....	15
2.1.5 PROCESO ADMINISTRATIVO .....	15
2.1.6 RECURSOS HUMANOS.....	16
2.1.6.1 IMPORTANCIA DE LOS RECURSOS HUMANOS.....	17
2.1.6.2 ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS.....	17
2.1.6.3 OBJETIVOS DE LOS RECURSOS HUMANOS.....	17
2.2 FUNCIÓN DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS .....	19
2.2.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....	19
2.2.1.1 TIPOS DE ESTRUCTURAS .....	19
2.3. ORGANIGRAMA.....	19
2.3.1 DEFINICIÓN .....	20
2.3.2 OBJETIVO.....	20
2.3.3 UTILIDAD .....	20
2.3.4 FINALIDAD .....	20
2.3.5 TIPOS DE ORGANIGRAMAS .....	21
2.4 ELEMENTOS DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL.....	22
2.4.1 DIVISIÓN DE TRABAJO.....	22
2.4.2 DEPARTAMENTALIZACIÓN .....	22
2.4.3 COORDINACIÓN .....	23
2.4.4 CADENA DE MANDO Y AUTORIDAD.....	23
2.4.5 TRAMO DE CONTROL.....	23
2.4.6 CENTRALIZACIÓN Y DESCENTRALIZACIÓN .....	23
2.4.7 FORMALIZACIÓN .....	23
2.5 MANUAL ADMINISTRATIVO .....	23
2.5.1 TIPOS DE MANUALES .....	23
2.5.2 MANUAL DE FUNCIONES .....	26
2.5.3 PARTES FUNDAMENTALES DE UN MANUAL DE FUNCIONES.....	27
2.6 EFICACIA ORGANIZACIONAL .....	27

2.6.1 DEFINICIÓN E IMPORTANCIA .....	27
2.6.2 EFICIENCIA ORGANIZACIONAL .....	27
2.7 DISEÑO ORGANIZACIONAL .....	27
2.7.1 DEFINICIÓN .....	27
2.7.2 MISIÓN ORGANIZACIONAL .....	28
2.7.3 VISIÓN ORGANIZACIONAL.....	28
2.7.4 OBJETIVOS ORGANIZACIONALES .....	28
2.7.5 VALORES ORGANIZACIONALES .....	29
3.1 INTRODUCCION.....	30
3.2 ENTORNO POLITICO .....	30
3.3 ENTORNO ECONOMICO .....	31
3.5 ENTORNO SOCIAL.....	32
3.6. TECNOLOGICO.....	33
3.6 ENTORNO AMBIENTAL.....	34
3.2 ENTORNO LEGAL.....	35
3.7 CONCLUSION DEL MACROENTORNO.....	38
4. ANALISIS DEL SECTOR .....	39
4.1 RIVALIDAD ENTRE LOS COMPETIDORES .....	39
4.2. PODER DE NEGOCIACION CON LOS CLIENTES .....	39
4.3. PODER DE NEGOCIACION CON LOS PROVEEDORES .....	39
4.4. AMENAZA DE ENTRADA DE NUEVOS COMPETIDORES.....	40
4.5. AMENAZAS DE PRODUCTOS SUSTITUTOS .....	41
4.6 EVALUACION DE LAS 5 FUERZAS DE PORTER.....	42
4.7 INTERPRETACION DE LA EVALUACION DE LAS CINCO FUERZAS DE PORTER.....	43
4.8 CONCLUSIONES DEL MICROENTORNO .....	44
5.1 INTRODUCCION.....	46
5.2 ANTECEDENTES DE LA EMPRESA .....	46
5.3 ESTRUCTURA ACTUAL DE LA EMPRESA .....	48
5.4 COMPONENTES ESTRATEGICOS.....	51
5.6 ANALISIS FODA.....	52
5.15 SITUACION ECONOMICA .....	57
6.1 ANALISIS DE RESULTADOS A LA ENTREVISTA REALIZADA A PERSONAL DE LA EMPRESA. ....	61
6.3 CONCLUSIONES DE ENTREVISTAS .....	69

6.1 PROPUESTA.....	68
Bibliografía .....	164

## ÍNDICE DE CUADROS

### Capítulo I

CUADRO N°I. 1 TRABAJADORES QUE CONFORMAN LA EMPRESA ENIDE: SEDE CENTRAL TARIJA.....	10
CUADRO N°I 2 TRABAJADORES QUE CONFORMAN LA EMPRESA ENIDE: REGIONAL COCHABAMBA.....	11
CUADRO N°I. 3 TRABAJADORES QUE CONFORMAN LA EMPRESA ENIDE: REGIONAL SANTA CRUZ .....	11
CUADRO N°I 4 TRABAJADORES QUE CONFORMAN LA EMPRESA ENIDE: REGIONAL LA PAZ.....	12

### Capítulo III

CUADRO N°III. 1 PONDERACIÓN DE IMPORTANCIA DE TEMAS IDENTIFICADOS EN LOS FACTORES PESTEL .....	36
CUADRO N°III. 2 MATRIZ DE EVALUACIÓN Y PONDERACIÓN DE LOS ASPECTOS PESTEL.....	37

### Capítulo V

CUADRO N° V.1 MATRIZ DE CONFRONTACION DE VARIABLES FODA .....	54
CUADRO N° V. 2 PLAN DE ACCION DE LAS ESTRATEGIAS.....	56

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

### Capítulo IV

GRAFICO N°IV. 1 DISTRIBUCIÓN DE ASPECTO RELEVANTES DE LAS 5 FUERZAS DE PORTER .....	43
---	----

### Capítulo V

GRAFICO N°V. 1 DIAGNOSTICO INTERNO .....	45
GRAFICO N°V. 2 FOTOGRAFÍA DOCUMENTO NIT .....	47
GRAFICO N°V . 3 ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA .....	48
GRAFICO N°V . 4 VALORACION DE ANALISIS FODA .....	53
GRAFICO N°V. 5 BALANCE GENERAL DE ENIDE .....	57

### Capítulo VI

GRAFICO N VI . 1 PREGUNTA N 1 .....	61
GRAFICO N VI . 2 PREGUNTA N 2 .....	62
GRAFICO N VI . 3 TIENE CONOCIMIENTO DE LA ACTIVIDAD Y OBJETIVOS DE LA EMPRESA .....	63
GRAFICO N VI . 4 LE BRINDA CAPACITACIONES PARA SU TRABAJO .....	64
GRAFICO N VI . 5 FRECUENCIA DE SUPERVISIÓN .....	64
GRAFICO N VI . 6 SU SUPERIOR SOLUCIONA LOS CONFLICTOS .....	65
GRAFICO N VI .7 DECISIONES RELATIVAS A SU TRABAJO.....	66
GRAFICO N VI . 8 FUNCIONES QUE REALIZAN LOS OTROS MIEMBROS.....	66
GRAFICO N VI . 9 CONOCE LAS FUNCIONES DE SU CARGO .....	67
GRAFICO N VI . 10 TIENE INFORMACION ADECUADA PARA REALIZAR SU TRABAJO .....	67
GRAFICO N VI . 11 TIENE ORGULLO DE PERTENECER A LA EMPRESA ENIDE.....	68
GRAFICO N VI . 12 HAY ESTRUCTURA ORGANIZATIVA AL TRABAJAR .....	68

### Capítulo VII

GRAFICO N VII 1ORGANIGRAMA PROPUESTO ENIDE.....	71
---	----



## ÍNDICE DE TABLAS

### Capítulo IV

TABLA N°IV. 1 EVALUACIÓN DE PORTER.....	42
---	----

### Capítulo V

TABLA N°V. 1 DATOS DE LA EMPRESA .....	48
--	----

TABLA N°V. 2 ANALISIS FODA .....	52
----------------------------------	----

TABLA N°V. 4 DETERMINACION DE ESTRATEGIAS OFENSIVAS Y DEFENSIVAS .....	55
--	----

### Capítulo VII

TABLA N VII . 1 PROCEDIMIENTO PROPUESTOS .....	122
--	-----

TABLA N VII. 2 KPI DE PROGRAMAS.....	126
--------------------------------------	-----

### Capítulo VIII

TABLA N° VIII. 1 CUESTIONARIO .....	148
-------------------------------------	-----

TABLA N.ª VIII. 2 ESCALA DE VALORACION .....	149
--	-----

TABLA N° VIII. 3 MÉTODO DELPHI 1RA. RONDA.....	150
--	-----

TABLA N° VIII. 4 EXPERTO 2 .....	152
----------------------------------	-----

TABLA N° VIII. 5 EXPERTO 3 .....	154
----------------------------------	-----

TABLA N° VIII. 6 RESULTADOS PRIMERA RONDA.....	156
--	-----

TABLA N °VIII. 7 MÉTODO DELPHI – 2DA RONDA.....	157
---	-----

TABLA N° VIII. 8 EXPERTO 2 .....	158
----------------------------------	-----

TABLA N° VIII. 9 EXPERTO 3 SEGUNDA RONDA .....	161
--	-----

TABLA N° VIII. 10 ANALISIS DE RESULTADOS 2DA RONDA .....	163
--	-----

### Capítulo IX

TABLA N° IX. 1 PRESUPUESTO.....	165
---------------------------------	-----