

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA JUAN MISAEL SARACHO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
MODALIDAD: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN



**“IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y
METODOS, PARA LA EMPRESA DE JEANS MODA CLICK”**

POR:

AROSTEGUI ESPIRITU MARIA FERNANDA

PEREZ CACERES YONATAN

DOCENTE GUIA:

MSc. Lic. FABIAN ROMERO CASTELLANOS

Trabajo de profesionalización II bajo la modalidad Proyecto de Investigación. 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

DEDICATORIA

La presente tesis está dedicada a Dios por habernos permitido llegar hasta este punto y habernos dado salud para lograr nuestros objetivos ya que gracias a él hemos logrado concluir nuestra carrera.

Deseo dedicar con todo cariño y respeto la elaboración de la presente tesis a nuestros padres, esposo e hijos

A nuestros padres:

Sra.: Zonia Espíritu Vásquez

Sr: Luis Gorki Aróstegui Céspedes

Sra.: Margarita Cáceres Huanca

Por el esfuerzo, fe y esperanza que pusieron en nosotros que han hecho posible que culminemos con éxito nuestros estudios universitarios, por habernos apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, pero más que nada por su amor incondicional.

A mi esposo e hijos:

Sr: Álvaro Rubén Flores Ramírez

Niña: Fernanda Milet Flores Aróstegui

Niño: Lucas Rafael Flores Aróstegui

Por la alegría y felicidad que han dado con su existencia, y que son la razón de mi esfuerzo constante, por sus palabras y confianza, por brindarme el apoyo para realizarse profesionalmente.

INDICE

CAPITULO I.....	1
PERFIL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	1
1. RESUMEN	2
2. ABSTRACT	3
3. INTRODUCCIÓN.....	4
4. ANTECEDENTES.....	6
4.1. Misión Y Visión	7
4.2. Objetivo General De La Empresa	7
4.3. Objetivos Específicos	7
4.4. Valores	7
4.5. Objetivos De Las Áreas De La Empresa.....	8
4.5.1. Área Administrativa	8
4.5.2. Área De Recursos Humanos.....	8
4.5.3. Área De Producción	8
4.5.4. Área De Marketing	8
5. DESCRIPCION DE PROBLEMAS	8
6. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	9
6.1. Análisis Sistémico	9
6.2. Análisis (Aplicación De Árbol De Problemas).....	11
6.3. Análisis Por Mediante Diagrama De Ishikawa.....	13
7. JUSTIFICACION DEL PROBLEMA	15
7.1. Justificación Teórica	15
7.2. Justificación Metodológica.	16
7.3. Justificación Práctica.	16
7.4. Justificación Económica	16
7.5. Justificación Normativa.....	17
8. OBJETIVOS	18
8.1. Objetivo General	18
8.2. Objetivos Específicos.....	18
9. HIPOTESIS.....	18
10. VARIABLES	19
10.1. Variable Independiente (X)	19

10.2.	Variable Dependiente (Y)	19
11.	Operacionalización De Variables	19
12.	MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	20
13.	METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN	23
14.	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	23
14.1.	Investigación de Campo	23
14.2.	Investigación Descriptiva.....	24
14.3.	Técnicas de recolección de datos	24
15.	ALCANCE.....	25
15.1.	Alcance Geográfico.....	25
15.2.	Alcance Temporal.....	25
15.3.	Alcance Institucional	25
16.	PRESUPUESTO DE PROYECTO DE INVESTIGACION.....	26
17.	DIAGRAMA DE GANNT.....	27
18.	IDENTIFICACION DE LA POBLACION.....	28
19.	MUESTRA.....	28
20.	TIPOS DE MUESTREO	29
20.1.	Muestreo aleatorio simple.....	29
20.2.	Muestreo aleatorio sistemático	29
20.3.	Aplicación del muestreo aleatorio simple.....	29
CAPITULO II		31
MARCO TEORICO		31
1.	MARCO TEORICO.....	32
1.1.	Referencias Conceptuales.....	32
CAPITULO I:.....		32
2.	ADMINISTRACION DE EMPRESAS	32
2.1.	Administración De Empresas.....	32
2.2.	Eficacia, Eficiencia Y Productividad.....	32
2.3.	Objetivos General Y Específicos.....	33
2.4.	Planes, Políticas Y Estrategias	34
CAPITULO II		35
3.1.	Planificación.....	35
3.2.	Organización.....	35
3.3.	Dirección	36

3.4. Control.....	36
CAPITULO III.....	37
4. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	37
4.1. Tipos De Planes (Misión, Visión)	37
4.2. Planeación Estratégica	37
4.3. Misión	37
4.4. Visión.....	38
4.5. Políticas Estratégicas.....	38
4.6. Planes Estratégicos	38
4.7. Proceso De Planeación Estratégico	38
CAPITULO IV	39
5. RECURSOS HUMANOS I.....	39
5.1. Políticas De Recursos Humanos.....	39
5.2. Reclutamiento	39
5.3. Contratación Y Selección De Personal	39
5.4. Diseño Y Analisis De Puestos	40
5.5. Métodos De Trabajo.....	40
5.6. Motivación Y Comunicación	40
5.7. Ambiente Laboral	40
CAPITULO V.....	41
6. RECURSOS HUMANOS II	41
6.1. Formación Y Capacitación De Personal	41
6.2. Objetivos De La Capacitación.....	41
6.3. Sistema De Incentivo.....	42
6.4. Equipo De Trabajo.....	43
6.5. Remuneración.....	44
6.6. Evaluación De Desempeño.....	44
CAPITULO VI.....	45
7. ORGANIZACIÓN Y METODOS	45
7.1. Organización Y Métodos	45
7.2. Estructura Organizativa.....	46
7.3. Estructura Organizacional (Organigrama).....	46
7.4. Tipos De Organización (Formal E Informal)	47
7.5. Manuales Administrativos.....	48

7.6. FODA (Análisis Interno)	48
CAPITULO VII	49
8. ORGANIZACIÓN.....	49
8.1. Organización.....	49
8.2. Niveles De La Organización	49
8.3. Estructura (Tipos De Organigrama)	50
8.4. Staff.....	52
8.5. Cultura Organizacional	53
8.6. Unidad De Mando O Jerarquía	54
CAPITULO VIII.....	54
9. MANUAL DE FUNCIONES	54
9.1. Manual De Funciones.....	54
9.2. Ventajas De Un Manual De Funciones.....	55
9.3. Perfil De Los Cargos	55
9.4. Descripción De Las Funciones	55
9.5. Requisitos	56
CAPITULO IX	56
10. MANUAL DE PROCESOS	56
10.1. Manual De Procesos	56
10.2. Funciones Del Manual De Procesos	57
10.3. Descripción De Procesos Y Procedimiento.....	58
10.4. Diagrama De Flujo	59
CAPITULO X.....	59
11. MANUAL DE ETICA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	59
11.1. Código De Ética	59
11.2. Valores Morales	60
11.3. Responsabilidad Social.....	61
CAPITULO XI.....	61
12. MANUAL DE SEGURIDAD	61
12.1. Seguridad Laboral.....	61
12.2. Prevención De Accidentes	61
12.3. Manual De Primeros Auxilios	62
12.4. Prevención De Robos (Vigilancia).....	63
12.5. Costos Directos E Indirectos De Accidentes.....	63

CAPITULO III.....	64
MACRODIAGNOSTICO	64
1. ANALISIS PESTEL	65
1.1. Político.....	65
1.2. Económico.....	65
1.2.1. PIB Percapita.....	67
1.2.2. Inflación	67
1.2.3. Balanza Comercial	69
1.3. Social.....	70
1.4. Tecnológico	70
1.5. Ecológico	71
1.6. Legal	71
1.7. UADRO DE VALORES ANALISIS PESTEL	72
2. ANALISIS FODA PARA LA EMPRESA MODA CLICK.....	73
2.1. Fortalezas	73
2.2. Oportunidades.....	74
2.3. Debilidades.....	74
2.4. Amenazas	75
2.5. Elaboración De La Matriz Foda.	76
2.6. Análisis De Pesos Y Valores Foda.....	78
3. ANALISIS DE LAS 5 FUERZAS DE PORTER.....	79
3.1. Las 5 Fuerzas De Porter	79
4. MAPAS ESTRATEGICOS (SUB AREAS)	82
5. ANALISIS DE BRECHAS	82
6. ANALISIS DEMOGRAFICO.....	84
CAPITULO IV.....	86
MICRO DIAGNOSTICO	86
1. ANALISIS SISTEMICO.....	87
1.1. Analisis Estructural Y Funcional	87
1.2. Antecedentes Técnicos	89
1.3. Contexto Social	89
2. Matriz Bcg.....	90
3. PROPUESTA DE VALOR.....	92
3.1. Perfil Del Cliente	93

4. CADENA DE VALOR	95
4.1. Actividades primarias.....	95
4.2. Actividades de soporte	96
5. MAPEO DE SISTEMA DE ACTIVIDADES	102
CAPITULO V.....	103
INVESTIGACIÓN DE CAMPO	103
1. INVESTIGACION DE CAMPO.....	104
1.1. Técnica Primaria	104
1.2. Evaluación De La Información.	104
1.3. Análisis De La Entrevista Al Gerente Propietario De La Empresa Moda Click.	106
2. ENCUESTA.	106
2.1. Muestra.	107
2.2. Diseño De La Encuesta	108
3. APLICACIÓN DE LA ENCUESTA A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA MODA CLICK.....	111
5. INFORME DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO	127
CAPITULO VI.....	129
PROPUESTA	129
1. JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA	130
2. PROPUESTA DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL (ORGANIGRAMA) PARA LA EMPRESA DE CONFECCION Y COMERCIALIZACIÓN DE JEANS “MODA CLICK”	131
3. PROPUESTA DE MANUAL DE FUNCIONES	131
4. PROPUESTA DE MANUAL DE PROCESOS	143
5.1. Simbología Y Significado.....	143
6. PROPUESTA DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMPRESA DE CONFECCION Y COMERCIALIZACION DE JEANS “MODA CLICK”	145
7. MANUAL DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL	160
7.1. Normas Generales De Aplicación	160
7.2. Riesgos Profesionales.	160
7.3. Tipos De Riesgos.....	161
7.3.1. Riesgos Físicos	161
7.3.2. Riesgos Biológicos.	161
7.3.3. Riesgos Químicos.....	161
7.3.4. Riesgos Psicosociales.....	162

7.3.5.	Riesgos Ergonómicos.....	162
7.4.	Riesgos Físicos Mecánicos	162
7.5.	Riesgos Físicos	163
7.6.	Riesgos Ergonómicos.....	163
7.7.	Riesgos por Estrés	163
7.7.1.	Estrés físico o fisiológico:.....	163
7.7.2.	Estrés mental o Psicológico:	164
8.	Factores De Riesgo.....	164
8.1.	Son factores que se encuentran dentro o fuera del lugar del trabajo y contemplan:	164
8.2.	Son llamados contaminantes del ambiente del trabajo los cuales son los siguientes:	164
8.3.	Son los de sobrecarga física.....	164
8.4.	Son los de sobrecarga psíquica.....	165
8.5.	Factores de seguridad.	165
9.	Accidentes De Trabajo	165
9.1.	Daños.	165
9.2.	Lesiones.	165
10.	Tipos de Incapacidades.....	165
11.	PROPUESTA DE MANUAL DE SEGURIDAD PARA LA EMPRESA MODA CLICK.	166
11.1.	Objetivos De Una Manual De Seguridad Industrial	166
11.2.	Normas Generales.....	166
11.3.	Normas Generales para El Área de Confección de Ropa de Moda.	166
12.	Políticas de Seguridad.....	167
13.	Reglamento Interno de Seguridad para el Área de Confección de Prendas de Vestir de Moda.....	167
13.1.	Disposiciones Generales.....	167
13.2.	Obligaciones de los Empleadores.	167
13.3.	Obligaciones de los empleados.....	168
13.4.	Condiciones Generales del Área y Ambiente del Trabajo.....	168
13.5.	Responsabilidades.....	168
13.6.	Prevención de Riesgos	169
13.7.	Prohibiciones	169
13.8.	Incumplimientos y Sanciones	169