

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA JUAN MISAEL SARACHO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y FINANCIERAS
CARRERA: ADMINISTRACION DE EMPRESAS
MATERIA: ADM599 TALLER DE PROFESIONALIZACION II
MODALIDAD: PROYECTO DE GRADO**



**“DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA COOPERATIVA DE
TRANSPORTE NACIONAL E INTERNACIONAL TARIJA DEL SUR R.L.”**

ELABORADO POR:

- **CASTILLO PEREZ MILENKA GABRIELA**
- **YEBARA TORREZ LILIAN ESCARLEN**

DOCENTE GUIA:

Lic. RAMIREZ LLANQUE MILVIAN DUNIA

**PROYECTO DE GRADO, PRESENTADO A CONSIDERACIÓN DE LA UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA JUAN MISAEL SARACHO, COMO REQUISITO PARA OPTAR EL
GRADO ACADEMICO DE LICENCIATURA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**DICIEMBRE DE 2022
TARIJA-BOLIVIA**

DEDICATORIA

A Dios que me ha dado la fortaleza espiritual y física para continuar en este largo camino, quien ha sido mi guía y amor.

A mis padres y Mi familia que estuvo en los momentos más duros por ser mi pilar fundamental y haberme apoyado incondicionalmente.

INDICE

1. PERFIL DE LA INVESTIGACION

1.1 INTRODUCCIÓN.....	1
1.2 ANTECEDENTES	1
1.3 JUSTIFICACIÓN	3
1.3.1 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.3.2 Justificación práctica.....	4
1.3.3 Justificación metodológica	4
1.4 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
1.4.1 Descripción del problema	5
1.4.2 Formulación de problema	5
1.5 HIPÓTESIS.....	5
1.5.1 Operacionalización de variables	6
1.6 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	6
1.6.1 Objetivo general.....	6
1.6.2 Objetivos específicos	6
1.7 METODOLOGÍA.....	7
1.7.1 Tipo de metodología	7
1.7.1.1 Investigación exploratoria.....	7
1.7.1.2 Investigación descriptiva.....	8
1.8 MÉTODOS	8
1.8.1 Método deductivo	8
1.8.2 Método de análisis documental.....	8
1.9 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	8
1.9.1 Entrevista	9
1.9.2 Observación directa	9
1.10 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	9
1.10.1 Límite de contenido	9
1.10.2 Delimitación temática.....	9
1.10.3 Delimitación geográfica.....	9

2. MARCO TEÓRICO

2.1. DEFINICIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN	10
2.1.1 La importancia de la administración.....	10
2.1.2 Principios generales de administración según Fayol	10
2.1.3 Funciones de la administración	11
2.1.3.1 Planificación	11
2.1.3.2 Tipos de planes	12
2.1.3.3 Dirección.....	12
2.1.3.4 Control	13
2.1.3.5. Organización	13
2.1.3.5.1. La organización formal	14
2.1.3.5.2 La organización informal	14
2.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	15
2.2.1 Definición de la estructura organizacional	15
2.2.2 Importancia de las estructuras organizacionales.....	15
2.2.3 Elementos de la estructura organizacional.....	16
2.2.3.1 Tipos de estructuras organizacionales	16
2.3 DEPARTAMENTALIZACIÓN.....	17
2.3.1 Tipos de departamentalización	17
2.3.2 Cultura organizacional.....	18
2.3.3 Diseño organizacional	18
2.3.4 Características del diseño organizacional	19
2.3.5 Elementos del diseño organizacional (chiavenato, 2007)	19
2.4 MANUALES ADMINISTRATIVOS	20
2.4.1 Objetivos de los manuales administrativos	21
2.4.2 Clasificación de los manuales administrativos.....	21
2.4.2.1 Manual de organización	21
2.4.2.2 Manual de funciones	21
2.4.2.3 Estructura de un manual de puestos o funciones.....	22
2.4.2.4 Manual de procedimientos	22
2.4.2.5 Manual de autorizaciones.....	23

2.4.2.6 El manual de organización y funciones mof	23
2.4.3 Elemento del manual de organización y funciones.....	23
2.4.4 Análisis de puestos	24
2.4.4.1 Importancia del análisis de puestos.....	24
2.4.4.2 Descripción de puestos.....	25
2.5 RENDIMIENTO LABORAL	26
2.6 DESEMPEÑO LABORAL.....	26
2.7 CLAVES PARA MEJORAR EL RENDIMIENTO Y EL DESEMPEÑO LABORAL.....	27
2.7.1 Evaluación de desempeño.....	27
3. DIAGNOSTICO	
3.1 DIAGNÓSTICO DEL ENTORNO INTERNO.....	29
3.2 MISIÓN - VISIÓN.....	30
3.3 OBJETIVOS.....	30
3.1 Objetivo general	30
3.2 Objetivos específicos	31
3.3 VALORES	31
3.4 POLÍTICAS	31
3.5 ANÁLISIS ADMINISTRATIVO.....	32
3.6 CONCLUSIONES DE DIAGNÓSTICO INTERNO	34
3.7 ANÁLISIS DEL ENTORNO EXTERNO	35
3.7.1 Análisis Pesta.....	35
3.7.2 Factores político-legal	36
3.7.3 Factores económicos.....	37
3.7.4 Factores sociales	39
3.7.5 Factores tecnológicos	40
3.7.6 Factores ambiental	41
3.8 RESUMEN GENERAL DEL PESTA	42
4. INVESTIGACION DE MERCADOS	
4.1 OBJETIVOS.....	44
4.1.1 Objetivo General.....	44

4.1.2 Objetivos específicos	44
4.2 RECOPIACIÓN DE DATOS	44
4.2.1 Metodología.....	44
4.2.2 Muestra de Población	44
4.3 TÉCNICA DE ENTREVISTA	46
4.4 ESTRUCTURA DE ENTREVISTA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO	47
4.5 ANÁLISIS DE DATOS	50
4.6 CONCLUSIONES DE LAS ENTREVISTAS PERSONAL ADMINISTRATIVO	59
4.7 CONCLUSIÓN DE ENTREVISTA Y OBSERVACIÓN DIRECTA AL PRESIDENTE DE DIRECTORIO.....	60
5. PROPUESTA	
5.1 INTRODUCCIÓN.....	62
5.2 MISIÓN	62
5.3 VISIÓN.....	63
5.4 VALORES CORPORATIVOS	63
5.6 POLÍTICAS	64
5.7 ANÁLISIS ORGANIZACIONAL	64
5.8 NIVEL ORGANIZACIONAL.....	65
5.8.1 Nivel directivo	65
5.8.2 Nivel ejecutivo o administrativo.....	65
5.8.3 Nivel operativo	65
5.9 ORGANIGRAMA PROPUESTO PARA PERSONAL ADMINISTRATIVO	66
5.10 DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	66
5.11 MANUAL DE FUNCIONES	68
5.12 DESCRIPCIÓN DE MANUAL DE PROCESOS	89
6 CONCLUSIONES.....	99
7 RECOMENDACIONES.....	100
8 BIBLIOGRAFÍA.....	101
9 WEBLIOGRAFIA	103
ANEXOS.....	105

INDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Estructura organizacional.....	29
Cuadro 2 Organigrama De Directorio	33
Cuadro 3 Volumen De Exportaciones	38
Cuadro 4 Matriz Pesta.....	42
Cuadro 5 Población	45
Cuadro 6. Entrevista al presidente del directorio	46
Cuadro 7 Organigrama Propuesto de personal administrativo	66
Cuadro 8 Manual de funciones	68
Cuadro 9 Manual de procedimiento de requerimiento del servicio que ofrece la cooperativa de transporte nacional e internacional tarija del sur r.l.....	98

INDICE DE GRAFICOS

Grafico 1	50
Grafico 2	51
Grafico 3	52
Grafico 4	53
Grafico 5	54
Grafico 6	55
Grafico 7	56
Grafico 8	57
Grafico 9	58

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1	106
Anexo 2	138
Anexo 3	141
Anexo 4	142
Anexo 5	142
Anexo 6	142