

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



DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA ELECTRO ILUMINACIÓN
EMCIL DE LA CIUDAD DE TARIJA, PROVINCIA CERCADO

POR:

PEÑALOZA TRUJILLO ISABEL

DOCENTE GUÍA:

MSC. LIC. CARLOS RUIZ CUEVAS

AGOSTO 2023
TARIJA-BOLIVIA

DEDICATORIA

A mi querida abuelita Francisca, quien, aunque no está físicamente presente, sus enseñanzas me dejaron marcada guiándome día a día.

Este logro es en tu honor, porque fue gracias a tu amor y dedicación que aprendí a nunca rendirme.

A mi madre, que ha sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores lo cual me ha ayudado a seguir adelante en los momentos difíciles.

A mi hermana por siempre anhelar lo mejor para mi vida, gracias por cada consejo y por cada una de sus palabras que de alguna manera me alentaron.

A mis hijos Mateo, Isabela y Caleb quienes han sido mi mayor motivación para nunca rendirme en los estudios y poder llegar a ser un ejemplo para ellos.

Me brindaron su apoyo, me comprendieron tuvieron tolerancia infinita paciencia y cedieron su tiempo para que "mama culmine". A ellos mi infinito cariño y gratitud.

A mi esposo orgullosa de haberte elegido y que estés a mi lado en este momento importante gracias por tu confianza, por tu amor y por brindarme el tiempo necesario para realizarme profesionalmente.

Y finalmente a todas las personas que me ayudaron a que no me dé por vencida para terminar la tesis en 6 meses lo cual parecía imposible.

TABLA DE CONTENIDOS

CAPÍTULO I PERFIL DE INVESTIGACIÓN.....	1
1. ANTECEDENTES.....	1
2. JUSTIFICACIÓN.....	2
2.1. Justificación Teórica.....	2
2.2. Justificación Práctica.....	2
2.3. Justificación Científica.....	2
2.4. Justificación Social.....	2
2.5. Justificación Económica.....	2
3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
3.1. Identificación del Problema.....	3
3.2. Definición del Problema.....	4
3.3. Formulación del Problema.....	4
3.4. Planteamiento de la Hipótesis.....	4
4. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	5
5. OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
5.1. Objetivo General.....	6
5.2. Objetivo Específico.....	6
6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
6.1. Tipos de Investigación.....	6
6.2. Métodos de Investigación.....	6
6.3. Diseño de Investigación.....	7
6.4. Población y Muestra.....	7
7. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	8
7.1. Delimitación Geográfica.....	8
7.2. Delimitación Teórica.....	8
7.3. Delimitación Temporal.....	8
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....	9
2.1. DEFINICIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN.....	9
2.2. PROCESO ADMINISTRATIVO.....	9
2.2.1. Planeación.....	9

2.2.2. Organización.....	10
2.2.3. Dirección	11
2.2.4. Control.....	11
2.3. DISEÑO ORGANIZACIONAL.....	12
2.4. ELEMENTOS DEL DISEÑO ORGANIZATIVO	12
2.5. DIMENSIONES DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL	13
2.5.1. Dimensiones estructurales	13
2.5.2. Dimensiones contextuales	14
2.6. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	14
2.6.1. División del Trabajo.....	14
2.6.2. Estructura Formal.....	14
2.6.3. Estructura Informal	16
2.7. ORGANIGRAMA	17
2.7.1. Criterios Fundamentales para su Preparación.....	17
2.7.2. Tipos de Organigramas	18
2.8. MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES.....	20
2.8.1. Elementos de Manual de Organización y Funciones	20
2.9. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	20
2.9.1. Análisis de Puestos.....	20
2.9.2. Importancia.....	21
2.9.3. Descripción de Puestos	21
2.9.4. Perfil de Puesto	22
2.9.5. Conducto Regular	22
CAPÍTULO III DIAGNÓSTICO EXTERNO.....	23
3.1. ANÁLISIS DEL MACRO AMBIENTE.....	23
3.1.1. Factor Político Legal	23
3.1.2. Factor Económico	23
3.1.3. Factor Social Cultural	24
3.1.4. Factor Tecnológico	25
3.1.5. Factor Ambiental	25
3.2. ANÁLISIS DE LAS 5 FUERZAS DE MICHAEL PORTER	26

3.2.1. Análisis del Mercado.....	26
3.2.2. Poder de Negociación de los Proveedores	27
3.2.3. Rivalidad entre los Competidores.....	28
3.2.4. Poder de Negociación de los Clientes.....	28
3.2.5. Amenaza de Nuevos Competidores	29
3.2.6. Amenaza de Productos Sustitutos.....	29
3.2.7. Resumen de las 5 Fuerzas de Porter.....	29
CAPÍTULO IV DIAGNÓSTICO INTERNO.....	30
4.1. ANÁLISIS DE LOS FACTORES ESTRATÉGICOS INTERNOS.....	30
4.1.1. Misión de la Empresa.....	31
4.1.2. Visión de la Empresa	31
4.1.3. Objetivos de la Empresa.....	31
4.1.4. Estructura Organizacional	31
4.1.5. Organigrama de la Empresa	31
4.2. OBTENCIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS INTERNOS	32
4.2.1. Área administrativa.....	32
4.2.2. Entrevistas al Personal Interno	39
4.2.3. Interpretación y Análisis de Datos.....	40
4.2.4. Investigación Documental.....	53
4.2.5. Registro de Ventas	54
4.3. ANÁLISIS FODA	57
CAPÍTULO V PROPUESTA	61
5.1. CONSTRUCCIÓN DE FACTORES ESTRATÉGICOS.....	62
5.1.1. Misión de la Empresa.....	62
5.1.2. Valores de la Empresa.....	62
5.1.3. Visión de la Empresa	63
5.1.4. Objetivos	64
5.1.5. Estructura Organizacional	64
5.1.6. Organigrama de la Empresa	65
5.1.7. Manual de Funciones par EMCIL.....	65
5.2. HERRAMIENTAS DE GESTIÓN.....	83

5.2.1. Área de Almacén	84
5.2.2. Codificación del material	84
5.2.3. Área Comercial.....	93
5.2.4. Base de registro de datos.....	94
5.3. Programa de capacitación.....	96
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	97
CONCLUSIONES	97
RECOMENDACIONES	98
BIBLIOGRAFÍA.....	99
ANEXOS	99

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la Variable Dependiente	5
Tabla 2 Operacionalización de la Variable Independiente	5
Tabla 3 Análisis del Mercado Tarijeño	27
Tabla 4 Resumen de las 5 Fuerzas de Porter	29
Tabla 5 Principales Productos de la Empresa EMCIL	30
Tabla 6 Organigrama Actual de EMCIL	31
Tabla 7 Entrevista al Gerente de la Empresa EMCIL	39
Tabla 8 Identificación de Cargos	40
Tabla 9 Formación Académica del Personal	41
Tabla 10 Reconocimiento del Inmediato Superior.....	42
Tabla 11 Funciones que Desempeña en la Empresa	43
Tabla 12 Conoce la Línea de Autoridad.....	44
Tabla 13 Conocimiento de la Meta de la Empresa.....	45
Tabla 14 Seguimiento y Control de las Áreas de la Empresa.....	46
Tabla 15 Repetición de Tareas.....	47
Tabla 16 Inducción del Personal	48
Tabla 17 Ingresos Percibidos	49
Tabla 18 Relación Entre el Sueldo y el Trabajo	50
Tabla 19 Identificación de la Responsabilidad Importante	51
Tabla 20 Tiempo de Experiencia Antes de Ingresar a la Empresa.....	52
Tabla 21 Reporte de Ventas de EMCIL	55
Tabla 22 Manual de Funciones - Puesto Gerente General.....	66
Tabla 23 Manual de Funciones - Puesto Cajera.....	67
Tabla 24 Manual de Funciones - Puesto Gerente Comercial.....	68
Tabla 25 Manual de Funciones - Puesto Contador	68
Tabla 26 Manual de Funciones - Puesto Vendedor.....	70
Tabla 27 Manual de Funciones - Puesto jefe de Servicios y Proyectos	71
Tabla 28 Manual de Funciones - Puesto Mantenimiento	72
Tabla 29 Manual de Funciones - Puesto Encargado de Inventario.....	72
Tabla 30 Manual de Funciones - Puesto Encargado de Mantenimiento	74

Tabla 31 Manual de Funciones - Puesto Vendedor de Material	74
Tabla 32 Manual de Funciones - Puesto Limpieza	75
Tabla 33 Manual de Funciones - Puesto Chofer	77
Tabla 34 Manual de Procedimientos - Gerencia	78
Tabla 35 Manual de Procedimientos - Área Comercial	79
Tabla 36 Manual de Procedimientos - Caja.....	80
Tabla 37 Manual de Procedimientos - Área de Almacén.....	81
Tabla 38 Manual de Procedimientos - Mantenimiento	82
Tabla 39 Manual de Procedimientos - Área de Ventas	83

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Organigrama Lineal Clásico.....	19
Gráfico 2 Organigrama Horizontal.....	19
Gráfico 3 Análisis de los Proveedores de EMCIL	27
Gráfico 4 Análisis de la Competencia de EMCIL.....	28
Gráfico 5 Área de Inventario y Mantenimiento	35
Gráfico 6 Formación Académica del Personal	41
Gráfico 7 Conocimiento de la Línea de Autoridad	44
Gráfico 8 Conocimiento de la Meta de la Empresa.....	45
Gráfico 9 Seguimiento y Control de las Áreas de la Empresa.....	46
Gráfico 10 Identificación de la Repetición de Tareas	47
Gráfico 11 Inducción del Personal	48
Gráfico 12 Ingresos Percibidos	49
Gráfico 13 Relación Entre el Sueldo y el Trabajo	50
Gráfico 14 Identificación de la Responsabilidad Importante	51
Gráfico 15 Tiempo de Experiencia Antes de Ingresar a la Empresa.....	52
Gráfico 16 Proyección de Ventas EMCIL.....	55
Gráfico 17 Organigrama Propuesto.....	65

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Nota de Cotización de la Empresa	36
Ilustración 2 Nota de Crédito de la Empresa	36
Ilustración 3 Cotización de la Empresa	36
Ilustración 4 Nota de Entrega de la Empresa.....	36
Ilustración 5 Planilla de Asistencia de EMCIL.....	53
Ilustración 6 Planilla de Sueldos y Salarios EMCIL.....	54
Ilustración 7 Proceso del Área de almacenes.....	84
Ilustración 10 Certificado	86
Ilustración 11 Tabla dinámica.....	87
Ilustración 12 Planilla para el área de Kardex	88
Ilustración 13 Planilla de resumen	89
Ilustración 14 Membrete de Código para los Muebles en la Empresa EMCIL	90