

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

CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

MATERIA: TALLER DE PROFESIONALIZACIÓN

II



**“DISEÑO DEL MANUAL DE FUNCIONES Y
PROCEDIMIENTOS PARA LA DISTRIBUIDORA
TERBOL S.A. TARIJA”**

POR:

DELGADO AMADOR TITO MARCELO

DÍAZ CAMACHO ALISSON ALEJANDRA

DOCENTE GUIA: LIC. IMER ADÍN COLQUE ALANOCA

Abril del 2021

TARIJA – BOLIVIA

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de investigación a Dios, que me dio fortaleza y conocimiento para cumplir mis objetivos personales y profesionales.

A nuestros padres porque son las personas que siempre han estado con nosotros en todo momento y nos han brindado su apoyo en nuestra vida para continuar con cualquier propósito que se nos propongan.

A mi compañero de tesis, por ofrecerme su apoyo incondicional, y su dedicación en el proyecto que hemos promovido.

AGRADECIMIENTO

Estamos agradecidos con Dios por bendecirnos en cada paso que damos en nuestras vidas, por darnos sabiduría para lograr culminar una meta más.

Agradecemos a nuestros padres, por todo el esfuerzo que han realizado por nosotros, y por su permanente apoyo en nuestro desarrollo profesional.

Doy gracias a nuestro docente guía de titulación al Lic. Imer Adin Colque Alanoca, por compartir junto con nosotros nuestro último paso por la universidad para lograr obtener nuestro título profesional.

PENSAMIENTO

“Aprendí que el coraje no es la ausencia de miedo, sino el triunfo sobre él.

El valiente no es quien no siente miedo, sino quien conquista ese miedo”

INDICE

1. <u>INTRODUCCIÓN</u>	1
2. <u>ANTECEDENTES</u>	2
3. <u>JUSTIFICACIÓN</u>	3
4. <u>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</u>	4
5. <u>DEFINICIÓN DEL PROBLEMA</u>	5
6. <u>FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</u>	6
7. <u>HIPÓTESIS</u>	6
8. <u>DEFINICIÓN DE VARIABLES</u>	6
9. <u>OBJETIVOS</u>	8
10. <u>METODOLOGÍA</u>	8
11. <u>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN</u>	10
12. <u>ALCANCE</u>	11
<u>CAPÍTULO I</u>	12
1.1. <u>ORGANIZACIÓN</u>	13
1.2. <u>INTEGRACIÓN DE PERSONAL</u>	13
1.2.1. <u>Proceso de integración de personal</u>	14
1.2.3. <u>Reclutamiento</u>	14
1.2.4. <u>Selección</u>	15
1.2.5. <u>Inducción</u>	15
1.5.5. <u>Contratación</u>	15
1.3. <u>ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</u>	16
1.4. <u>CLASES DE ORGANIZACION</u>	17
1.4.1. <u>Estructura Formal</u>	17
1.4.2. <u>Organización Informal</u>	18
1.4.3. <u>Organización Militar</u>	19
1.5. <u>ORGANIZACIÓN FUNCIONAL O DE TAYLOR</u>	20
1.6. <u>ORGANIZACIÓN LÍNEO-FUNCIONAL</u>	21
1.7. <u>ORGANIZACIÓN STAFF</u>	22
1.8. <u>DEPARTAMENTALIZACIÓN</u>	23
1.9. <u>NIVELES JERÁRQUICOS</u>	23
1.9.1. <u>Jerarquización</u>	23
1.9.2. <u>Líneas de Mando</u>	25

<u>1.9.3. Unidad de Mando</u>	25
<u>1.9.4. Distribución del Trabajo</u>	26
<u>1.9.5. Tramo de Control</u>	26
<u>1.9.6. Autoridad</u>	26
<u>1.9.7. Responsabilidad</u>	27
<u>1.10. ORGANIGRAMA</u>	27
<u>1.11. CRITERIOS FUNDAMENTALES PARA SU PREPARACIÓN</u>	28
<u>1.12. TIPOS DE ORGANIGRAMAS</u>	29
<u>1.12.1. Por su naturaleza</u>	29
<u>1.12.2. Por su ámbito</u>	30
<u>1.12.3. Por su contenido</u>	31
<u>1.12.4. Por su presentación</u>	32
<u>CAPITULO II</u>	35
<u>MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS</u>	35
<u>2.1. EL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</u>	36
<u>2.2. DEFINICION</u>	36
<u>2.3. OBJETIVOS</u>	37
<u>2.4. BENEFICIOS</u>	38
<u>2.5. CONTENIDO DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</u>	38
<u>2.6. CONCEPTO DE FUNCIÓN Y TAREA</u>	39
<u>2.7. MANUALES DE PROCEDIMIENTO</u>	40
<u>CAPÍTULO III</u>	46
<u>3.1. DESEMPEÑO LABORAL</u>	47
<u>3.2. DEFINICIÓN</u>	47
<u>3.3. DESEMPEÑO DE LAS TAREAS</u>	47
<u>3.4. CIVISMO</u>	48
<u>3.5. FALTA DE PRODUCTIVIDAD</u>	48
<u>3.6. OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO</u>	48
<u>3.7. DETERMINAR LA RAZÓN PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO DE LOS EMPLEADOS</u>	49
<u>3.8. PROPORCIONAR CAPACITACIÓN A LOS EMPLEADOS</u>	49
<u>3.9. DESEMPEÑO COMO ADMINISTRADORES</u>	50
<u>CAPÍTULO IV</u>	53
<u>4.1. DIAGNÓSTICO DE LA DISTRIBUIDORA TERBOL S.A.</u>	54
<u>4.2. ANTECEDENTES</u>	54
<u>4.3. MISIÓN</u>	55
<u>4.4. VISIÓN</u>	55
<u>4.5. VALORES</u>	55
<u>4.6. LA OFICINA REGIONAL DE DISTRIBUCION DE MEDICAMENTOS DE TARIJA TERBOL S.A.</u> ..	56
<u>4.7. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</u>	56

4.8.	<u>ORGANIGRAMA DE LA OFICINA REGIONAL DE DISTRIBUCIÓN DE MEDICAMENTOS DE TARIJA TERBOL S.A</u>	57
4.9.	<u>DESCRIPCIÓN DEL ORGANIGRAMA</u>	58
4.10.	<u>TIPO DE ORGANIGRAMA DE LA OFICINA DE MEDICAMENTOS REGIONAL TARIJA TERBOL S.A</u>	58
4.11.	<u>ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA DISTRIBUIDORA REGIONAL TARIJA TERBOL S.A</u>	59
4.12.	<u>ANÁLISIS DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA DISTRIBUIDORA REGIONAL TARIJA TERBOL S.A</u>	60
4.13.	<u>ORGANIGRAMAS Y DESCRIPCION DE CARGOS</u>	61
4.14.	<u>ORGANIGRAMA GERENCIA GENERAL</u>	61
4.15.	<u>GERENTE GENERAL</u>	61
4.16.	<u>ÁREA DE CONTABILIDAD</u>	62
4.17.	<u>CARGO: AUXILIAR DE FACTURACIÓN</u>	64
4.18	<u>ÁREA ALMACENAMIENTO</u>	65
4.18.1.	<u>CARGO: DISTRIBUIDORES</u>	66
4.19	<u>ÁREA DE VENTAS</u>	67
4.19.1.	<u>CARGO: PREVENTITAS</u>	68
4.20	<u>ÁREA DE FARMACOS</u>	69
4.21	<u>NIVEL JERÁRQUICO DE LA DISTRIBUIDORA REGIONAL TARIJA TERBOL S.A</u>	70
4.22	<u>INFORME DE LA RECOPIACIÓN DE DATOS</u>	72
4.23	<u>DIAGNÓSTICO DEL PERSONAL QUE TRABAJA LA DISTRIBUIDORA REGIONAL TARIJA TERBOL S.A</u>	72
4.24	<u>DISEÑO METODOLÓGICO DE LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN MÉTODO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN</u>	73
4.25	<u>ASPECTOS GENERALES</u>	74
4.26	<u>ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE LAS ENCUESTAS</u>	74
4.27	<u>CONCLUSIONES</u>	85
	<u>CAPÍTULO V</u>	86
	<u>PROPUESTA</u>	86
	<u>BIBLIOGRAFÍA</u>	136