**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA "JUAN MISAEL SARACHO"**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS**

**CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**PERFIL DEL PROYECTO**

**MODALIDAD PROYECTO DE GRADO**

# DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA DIRECCIÓN DE INGRESOS DEL GOBIERNO MUNICIPAL DE TARIJA

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

**Previo a la obtención del título de:**

**Licenciada en Administración de Empresas**

**Por:**

**Farfán Mamani Jessica**

**Miranda Fernández María Laura**

**DOCENTE TUTOR**: PhD. Imer Adin Colque Alanoca

Proyecto presentado a consideración de la materia de "Taller de Profesionalización II" como requisito para obtener la calificación final de la asignatura que pertenece a la carrera de Administración de Empresas.

**TARIJA – BOLIVIA**

**18 – 10 – 2021**

……..……

**APROBACIÓN DEL AUTOR**

**MSc. Lic. Imer Adin Colque Alanoca**

**PROFESOR GUÍA**

..……..

**APROBACIÓN DE DECANa a.i.**

**MSc. Lic. Marlene Buitrago Duarte**

……..……

**APROBACIÓN DEL VICE DECANo a.i.**

**MSc. Lic. Víctor John Vaca Jerez**

**Dedicatoria**

A Dios, mi familia, por guiarme, brindarme sabiduría, y apoyarme en **todo** momento.

A los Docentes de la Carrera de Administración de **Empresas**, por brindarme todos sus conocimientos, para realizar las actividades académicas que desempeñé con esfuerzo y amor propio en beneficio de los demás.

**Agradecimiento**

A Dios por darme salud y fortaleza cada día de mi vida para seguir adelante.

Al Lic. Imer Alanoca Adin, quien con sus conocimientos estuvo al frente como tutor guiándome en este trabajo de titulación, para que sea exitoso.

**TRIBUNAL DE GRADO**

# ÍNDICE

CAPITULO 1 ..... 3

PERFIL DE LA INVESTIGACION ..... 3

1. Tema ..... 4

1.2. Fundamentación ..... 4

1.2. Fundamentación teórica ..... 4

Fundamentación práctica ..... 4

1.2. Planteamiento del problema ..... 5

1.2.1. Identificación del problema ..... 5

1.3. Formulación del problema ..... 6

1.4. Planteamiento de la hipótesis ..... 6

1.4.1 Identificación de variables ..... 6

1.4.2. Operacionalización de variables ..... 7

1.5. Objetivos de la investigación ..... 8

1.5.1. Objetivo general ..... 8

1.5.2. Objetivos específicos ..... 8

1.6. Metodología de investigación ..... 8

1.6.1. Método deductivo ..... 8

1.6.2. Método inductivo ..... 9

1.7. Tipo de investigación ..... 9

1.7.1. Investigación descriptiva e investigación Mixta ..... 9

1.8. Técnicas de investigación ..... 9

1.8.1. Técnica documental ..... 9

1.8.2. Técnicas de recolección de datos ..... 9

1.8.3. Técnicas de medición ..... 10

1.8.4. Fuentes de información ..... 10

1.8.5. Diseño muestral ..... 11

1.9. Delimitación del trabajo ..... 11

1.9.1. Delimitación Geográfica ..... 11

1.9.2. Delimitación Temporal:.....11
1.9.2. Delimitación Teórica:.....12
CAPITULO II.....13
II. MARCO TEORICO.....13
2. Marco teórico conceptual.....14
2.1. Organizar.....14
2.1.1. Organización.....14
2.1.2. Organización formal e informal.....15
2.1.2.1. Organización formal.....15
2.1.2.2. Organización informal.....15
2.1.3. División organizacional.....15
2.1.4. Niveles organizacionales.....15
2.1.5. Problemas con los niveles organizacionales.....16
2.1.6. Diseño organizacional.....17
2.1.6.1. Importancia del diseño organizacional.....17
1.2.7.1. Organizaciones centralizadas y descentralizadas.....21
1.2.7.2. Tipos de estructuras organizacionales.....21
2.1.9 Estructura de la organización departamentalización.....24
2.1.14. Organigrama.....25
2.1.14.2. Organización mixta.....27
2.1.14.3. Organización Horizontal:.....27
2.1.14.4. Organigrama horizontal:.....27
2.1.14.5. Organización vertical.....28
2.1.14.6. Organigrama vertical.....28
2.1.15. Análisis FODA.....28
2.1.16. Análisis GAP.....29
2.1.17. Manual de funciones.....30
2.1.19. Manual de procesos.....32
2.1.20. Desempeño laboral.....33
2.1.21. Evaluación de desempeño.....34

2.1.21.1. Administración del desempeño..... 34
2.1.21.2. Elementos del desempeño..... 35
2.2. Marco referencial..... 36
2.2.1. Reseña organizacional..... 36
2.2.1.1. Antecedentes..... 36
2.2.1.2. Visión..... 37
2.2.1.3. Misión..... 37
2.2.1.4. ¿Qué es la municipalidad?..... 37
2.2.1.5. Finalidad..... 37
2.2.1.6. ¿Qué es el área de dirección de ingresos?..... 38
2.2.1. Gestión publica..... 39
2.2.2. Bases legales..... 40
2.2.3. Disposiciones generales..... 40
2.2.4. Derechos y deberes..... 41
2.2.5. Ética pública..... 43
2.2.6. Responsabilidad y régimen disciplinario..... 43
2.2.7. Dotación..... 44
2.2.8. Retiro..... 45
2.2.9. Jornada laboral..... 45
2.2.10. Vacaciones..... 46
2.2.11. Términos básicos..... 46
CAPITULO III..... 49
ANALISIS DE LA SITUACION..... 49
3. Análisis de la situación..... 50
3.1. Análisis general..... 51
3.2.1. Análisis interno..... 51
3.2.1.1. Matriz FODA..... 51
3.2.2. Análisis interno..... 51
3.2.2.1 Misión..... 52
3.2.2.2 Visión..... 52
3.2.2.3. Valores..... 53

3.3.1. Análisis Gap ..... 55
3.5. Evaluación de 90 grados (variable dependiente) ..... 56
.4. Conclusión del diagnostico ..... 59
3.5. Encuesta entrevistas método Delphi ..... 60
3.6. Análisis e interpretación de resultados ..... 76
Capitulo IV ..... 77
PROPUESTA ..... 77
4. Justificación ..... 78
4.1. Creación de misión visión y valores institucionales ..... 79
4.2. Organigrama propuesto ..... 79
4.2.1. Descripción del organigrama propuesto ..... 81
4.3. Elementos del diseño organizacional ..... 82
4.4. Manuales de funciones ..... 88
4.5. Manual de procesos ..... 159
4.6.1 Modo de utilización ..... 161
4.6.2. Alcance y aplicación ..... 161
4.6.3. Procedimientos administrativos ..... 161
4.6.4. Procedimientos operativos: ..... 162
4.6.5. Procedimientos de la dirección de ingresos ..... 163

## INDICE DE TABLAS


Tabla 1. Operalización de variables ..... 7

Tabla 2. Principios de la organización ..... 20

Tabla 3. Clasificación del organigrama ..... 26

Tabla 4. Matriz FODA ..... 52

Tabla 5. Análisis GAP ..... 55

Tabla 6. Pregunta 1 ..... 60

Tabla 7. Pregunta 2 ..... 61

Tabla 8. Pregunta 3 ..... 62

Tabla 9. Pregunta 4 ..... 63

Tabla 10. Pregunta 5 ..... 64

Tabla 11. Pregunta 6 ..... 65

Tabla 12. Pregunta 7 ..... 66

Tabla 13. Pregunta 8 ..... 67

Tabla 14. Pregunta 9 ..... 68

## INDICE DE GRAFICOS

Grafico 1. Pregunta 1 ..... 60

Grafico 2. Pregunta 2 ..... 61

Grafico 3. Pregunta 3 ..... 62

Grafico 4. Pregunta 4 ..... 63

Grafico 5. Pregunta 5 ..... 64

Grafico 6. Pregunta 6 ..... 65

Grafico 7. Pregunta 7 ..... 66

Grafico 8. Pregunta 8 ..... 67

Grafico 9. Pregunta 9 ..... 68

Grafico 10. pregunta 10 ..... 69