

Índice

CAPÍTULO I.....	1
INTRODUCCIÓN.....	2
1.1 ANTECEDENTES	3
1.1.2 Antecedentes de la Investigación.....	3
1.1.3 Antecedentes de la empresa.....	3
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
1.2.1 Definición del problema de investigación	4
1.2.2 Árbol del Problema	5
1.2.3 Pregunta de investigación	6
1.3 JUSTIFICACIÓN	6
1.4 DELIMITACIÓN	7
1.5 FORMULACIÓN DE OBJETIVOS	7
1.5.1 Objetivo General	7
1.5.2 Objetivos específicos	7
1.6 FUNDAMENTACIÓN.....	8
CAPÍTULO II.....	9
MARCO TEÓRICO	9
TEORÍA DE LA ORGANIZACIÓN	10
2.1 ORGANIZACIÓN.....	10
2.2 TIPOS DE ORGANIZACIÓN	10

2.2.1 Organización Formal.....	10
2.2.2 Organización Informal	11
2.2.3 Resultados y desempeño de la organización.....	11
2.3 DISEÑO ORGANIZACIONAL.....	11
2.3.1 Estructura Organizacional.....	12
2.3.1.1 Variables de la estructura organizacional.....	12
2.3.2 Dimensiones del diseño organizacional.....	13
2.3.2.1 Dimensiones Estructurales	13
2.3.2.2 Dimensiones Contextuales	15
2.4 Funciones de la Estructura Organizacional	16
2.5 Organigrama	16
2.6 COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.....	16
2.6.1 Flujo de la comunicación en la organización.....	17
2.6.1.1 Las comunicaciones descendentes	17
2.6.1.2 Las comunicaciones ascendentes.	18
2.6.1.3 Las comunicaciones horizontales.....	19
2.7 ADMINISTRACIÓN	20
2.8 MATRIZ FODA	20
2.9 GESTIÓN DE PROCESOS.....	23
2.9.1 Conceptos de procesos	23
2.9.2 Características del Proceso.....	25

2.9.3	Tipos de procesos	26
2.9.3.1	Procesos estratégicos	26
2.9.3.2	Procesos operativos	26
2.9.3.3	Procesos de soporte	26
2.10	FLUJOGRAMAS	27
	Lista de Símbolos Utilizados en Diagramas de Flujo.....	27
CAPÍTULO III		34
METODOLOGÍA		34
3.1	DISEÑO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN.....	35
3.2	FUENTES DE DATOS	36
3.2.1	Fuentes primarias	36
3.2.2	Fuentes secundarias.....	36
3.3	UNIVERSOS DE ESTUDIO	36
3.4	VARIABLES DE INVESTIGACIÓN	37
3.5	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	37
CAPÍTULO IV		38
MARCO PRÁCTICO.....		38
4.1	Descripción de la situación actual de la empresa	39
4.1.1	Antecedentes de la empresa	39
4.1.2	Misión “Nuestra razón de ser”	39
4.1.3	Visión “Nuestro Horizonte”	39

4.1.4 Servicios.....	39
4.1.5 Infraestructura	40
4.1.6 Estructura Organizacional.....	42
4.1.6.1 Descripción y análisis del Organigrama Actual	43
4.2 CARGOS ADMINISTRATIVOS	44
4.3 Procesos Estratégicos.....	45
4.4 Procesos Claves	45
4.5 Procesos de Apoyo	46
4.4 Dimensiones Estructurales.....	48
4.5 Dimensiones contextuales	49
4.6 Resultados del Censo	58
4.6.1 Análisis de Cargo	66
4.7 Análisis Foda	71
4.8 Conclusiones del marco práctico	72
CAPÍTULO V	73
PROPUESTA	73
5.1 INTRODUCCIÓN	74
5.2 RELACIÓN PROBLEMA-CAUSA-EFECTO-SOLUCIÓN	74
5.3 ESQUEMA DE LA PROPUESTA	75
5.4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROPUESTO.....	77
5.5 ORGANIGRAMA PROPUESTO	79

5.6 MANUAL DE FUNCIONES	81
5.4 Sistemas y Tecnologías.....	92
5.4 Método de las 5 S	94
5.6 Circulo de Calidad	96
5.6.1 Conformación del Grupo	96
5.6.2 Frecuencia y de las Reuniones	97
5.6.3 Participación voluntaria	97
5.6.4 Beneficios del Círculo de Calidad	97
5.7 EVALUACIÓN TÉCNICA Y ECONÓMICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA.	98
5.7.1 Evaluación técnica	98
2.9.3 Evaluación de los Indicadores de Desempeño	99
5.7.2 Evaluación económica	101
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	102
6.1 CONCLUSIONES	102
6.2 RECOMENDACIONES.....	103
Referencias	104
ANEXO 1	106
ANEXO 2	111
ANEXO 3	112