



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA



**IMPLEMENTACIÓN DE UN DISEÑO ORGANIZACIONAL
PARA LOS EMPLEADOS DE SERVICENTRO
MELGARINO SRL – JULIACA 2021**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. ERICA ROXANA MAMANI COAQUIRA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO

JULIACA – PERÚ

2022



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

**IMPLEMENTACIÓN DE UN DISEÑO ORGANIZACIONAL
PARA LOS EMPLEADOS DE SERVICENTRO
MELGARINO S.R.L. JULIACA 2021**

TESIS PRESENTADA POR:

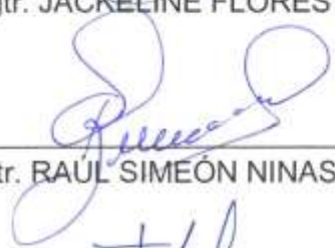
Bach. ERICA ROXANA MAMANI COAQUIRA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE : 
M.Sc. JUAN CARLOS HERRERA MIRANDA

PRIMER MIEMBRO : 
Mgtr. JACKELINE FLORES APAZA

SEGUNDO MIEMBRO : 
Mgtr. RAUL SIMEÓN NINASIVINCHA GÁRATE

ASESOR DE TESIS : 
M. Sc. JUAN CARLOS PINTO LARICO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Organización y orientación de empresas – P25



"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

RESOLUCIÓN N° 686-2022-D-FIS-UANCV-J

Juliaca, 28 de octubre del 2022

VISTOS; El expediente N° CU 35770 (fecha y hora de sustentación) y el expediente N° CU 35756 (Titulo), la RESOLUCIÓN DECANAL N° 217-2022-D-FIS-UANCV que aprueba el Borrador de Tesis y el DICTAMEN N° 1702-2022 DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN presentado por el (la) bachiller, **MAMANI COAQUIRA, ERICA ROXANA** quien solicita FECHA Y HORA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS, titulado: **IMPLEMENTACIÓN DE UN DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LOS EMPLEADOS DE SERVICENTRO MELGARINO S.R.L. JULIACA 2021** para la obtención del Título Profesional de INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO por la modalidad de Sustentación de Tesis,

CONSIDERANDO:

Que el 11 de marzo de 2020 la Organización Mundial de la Salud califico el brote del coronavirus (COVID-19) como una pandemia al haberse extendido en varios países del mundo de manera simultánea;

Que, a través del Decreto Supremo N° 44-2020-PCM, el poder Ejecutivo declaro estado de emergencia nacional ampliado temporalmente mediante los Decretos Supremos N° 051-2020-PCM, N° 064-2020-PCM, N° 075-2020-PCM, N° 083-2020-PCM, N° 094-2020-PCM, N° 116-2020-PCM, N° 135-2020-PCM, N° 146-2020-PCM, N° 156-2020-PCM; y precisado o modificado por los Decretos Supremos N° 045-2020-PCM, N° 046-2020-PCM, N° 051-2020-PCM, N° 053-2020-PCM, N° 057-2020-PCM, N° 058-2020-PCM, N° 061-2020-PCM, N° 063-2020-PCM, N° 064-2020-PCM, N° 068-2020-PCM, N° 072-2020-PCM, N° 083-2020-PCM, N° 094-2020-PCM, N° 116-2020-PCM, N° 129-2020-PCM, N° 135-2020-PCM, N° 139-2020-PCM, N° 146-2020-PCM, N° 151-2020-PCM, N° 156-2020-PCM, N° 162-2020-PCM, N° 165-2020-PCM, N° 170-2020-PCM, N° 174-2020-PCM, N° 184-2020-PCM y finalmente con el Decreto Supremo N° 201-2020-PCM se prorroga el estado de emergencia nacional por el plazo de treinta y un (31) días calendario a partir del viernes 01 de enero del 2021, por las graves circunstancias que afectan la vida de las personas a consecuencia de la COVID-19. Todo dentro del marco de la emergencia sanitaria declarada a nivel nacional con el Decreto Supremo N° 008-2020-SA, prorrogada por Decreto Supremo N° 020-2020-SA y N° 027-2020-SA, finalmente con el Decreto Supremo N° 031-2020-SA, a partir del 07 de diciembre de 2020 por un plazo de noventa (90) días de calendario;

Que es necesario dar cumplimiento a la Ley 30220 y sus modificatorias, al Estatuto Universitario y al Reglamento de Grados y Títulos de la



CL
AÑO: 2022
JCHM/
Distribución: Jurados, Interlocutor



"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de Juliaca y de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, para la nominación de jurados mediante sorteo.

En uso de las atribuciones conferidas al Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas y, estando al informe de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad.

SE RESUELVE:

PRIMERO.- NOMINAR Jurados para la Sustentación de Tesis del tema titulado: **IMPLEMENTACIÓN DE UN DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LOS EMPLEADOS DE SERVICENTRO MELGARINO S.R.L. JULIACA 2021** presentado por el (la) bachiller: **MAMANI COAQUIRA, ERICA ROXANA**, para optar el Título Profesional de **INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO** habiéndose designado por sorteo a la siguiente terna de jurados:

- Presidente : M. SC. JUAN CARLOS HERRERA MIRANDA
- 1er. Miembro : MGTR. JACKELINE FLORES APAZA
- 2do. Miembro : MGTR. RAÚL SIMEÓN NINASVINCHA GÁRATE
- Asesor de Tesis : M. SC. JUAN CARLOS PINTO LARICO

SEGUNDO.- PROGRAMAR la Fecha y Hora de Sustentación de Tesis para el día **VIERNES, 28 DE OCTUBRE DEL 2022**, a horas **05:00 p.m.** hora exacta.

TERCERO.- El acto académico de sustentación se llevará a cabo a través de la plataforma de video conferencia Cisco Webex Meetings.

CUARTO.- Realizada la Sustentación de Tesis, el Presidente de la terna de jurados levantará y firmará el Acta de Sustentación de Tesis, en el cual se consignará el resultado obtenido por el (la) Bachiller sustentante, del mismo modo firmaran los otros dos miembros de jurado, dando conformidad al acto.

QUINTO.- La Dirección de la Escuela Profesional de Ingeniería Empresarial e Informática, el Jurado y el Presidente de la Comisión de Grados y Títulos, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
M.Sc. Juan Carlos Herrera Miranda
DECANO (e)

C.C.
Arch. 2022
JCHM/
Distribución: Jurados, Interesado



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

RESOLUCIÓN DECANAL N° 639-2022-D-FIS-UANCV

Juliaca, 14 de octubre del 2022

VISTOS; el Expediente N° CU 25688, el Informe N° 084-2022-JCHM-UANCV-J del Presidente de Jurado del Perfil de Tesis de fecha 20 de junio del 2022, y el Acta de Aprobación de Borrador de Tesis de fecha 30 de diciembre del 2021, para optar el Título Profesional de INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA, presentado por el (la) Bachiller: **ERICA ROXANA MAMANI COAQUIRA** con el tema titulado: **IMPLEMENTACIÓN DE UN DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LOS EMPLEADOS DE SERVICENTRO MELGARINO S.R.L. JULIACA 2021.**

CONSIDERANDO:

Que, el (la) Bachiller **ERICA ROXANA MAMANI COAQUIRA**, ha presentado su Borrador de Tesis titulado: **IMPLEMENTACIÓN DE UN DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LOS EMPLEADOS DE SERVICENTRO MELGARINO S.R.L. JULIACA 2021**, para optar el Título Profesional de INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA.

Que, habiendo procedido de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos de la UANCV y el Presidente de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, nominó como Jurados a los siguientes Docentes:

- Presidente : M. Sc. Juan Carlos Herrera Miranda
- 1er. Miembro : Mgtr. Jackeline Flores Apaza
- 2do. Miembro : Mgtr. Raúl Simeón Ninasivincha Gárate
- Asesor de Tesis : M. Sc. Juan Carlos Pinto Larico

Que, la terna de jurados ha aprobado en su integridad el Borrador de Tesis titulado: **IMPLEMENTACIÓN DE UN DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LOS EMPLEADOS DE SERVICENTRO MELGARINO S.R.L. JULIACA 2021.**

Estando en la opinión favorable del Presidente de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, en concordancia al Reglamento de Grados y Títulos de la UANCV y en uso de las atribuciones que le concede la Ley Universitaria 30220, Ley de Creación de la UANCV 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto Modificado de la UANCV.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR EL BORRADOR DE TESIS, presentado por el (la) Bachiller: **ERICA ROXANA MAMANI COAQUIRA**, con el tema titulado: **IMPLEMENTACIÓN DE UN DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LOS EMPLEADOS DE SERVICENTRO MELGARINO S.R.L. JULIACA 2021**, quedando apto para tramitar el Dictamen de Originalidad de Trabajo de Investigación y posteriormente solicitar la Fecha y Hora de Sustentación de Tesis previa presentación de los requisitos correspondientes según lo establecido en el Reglamento de Grados y Títulos de la UANCV, la misma que conducirá a la obtención del TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

ARTÍCULO SEGUNDO.- La Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ingeniería de Sistemas y el Secretario Académico de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
M.Sc. Juan Carlos Herrera Miranda
DECANO (e)



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

RESOLUCIÓN DECANAL N° 217-2022-D-FIS-UANCV

Juliaca, 24 de mayo del 2022

VISTOS; el Expediente N° CU 25349 de fecha 24 de mayo del 2022, presentado por el (la) Bachiller **ERICA ROXANA MAMANI COAQUIRA** quien ha solicitado CAMBIO DEL PRIMER MIEMBRO DE JURADO DEL PERFIL DE TESIS, asignado con RESOLUCIÓN DECANAL N° 704-2021-D-FIS-UANCV de fecha 09 de diciembre del 2021.

CONSIDERANDO:

Que, el (la) Bachiller **ERICA ROXANA MAMANI COAQUIRA**, ha presentado su Perfil de Tesis titulado: **IMPLEMENTACIÓN DE UN DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LOS EMPLEADOS DE SERVICENTRO MELGARINO S.R.L. JULIACA 2021**, para optar el Título Profesional de INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO.

Que, con RESOLUCIÓN DECANAL N° 704-2021-D-FIS-UANCV de fecha 09 de diciembre del 2021 se aprobó el Perfil de Tesis titulado: **IMPLEMENTACIÓN DE UN DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LOS EMPLEADOS DE SERVICENTRO MELGARINO S.R.L. JULIACA 2021**, con la siguiente terna de jurados:

- | | | |
|-------------------|---|---------------------------------------|
| • Presidente | : | M. Sc. Juan Carlos Herrera Miranda |
| • 1er. Miembro | : | Mgtr. Edith Giovanna Cano Mamani |
| • 2do. Miembro | : | Mgtr. Raúl Simeón Ninasivincha Garate |
| • Asesor de Tesis | : | M. Sc. Juan Carlos Pinto Larico |

Estando en la opinión favorable del Presidente de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, en concordancia al Reglamento de Grados y Títulos de la UANCV y en uso de las atribuciones que le concede la Ley Universitaria 30220, Ley de Creación de la UANCV 23738 y modificaciones, Resolución de Institucionalización 1287-92-ANR, D.L. 739 y el Estatuto Modificado 2020 de la UANCV aprobado con Resolución N° 0018-2020-UANCV-AU-R.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR el CAMBIO DEL PRIMER MIEMBRO DE JURADO DEL PERFIL DE TESIS, de (l) (la) Bachiller: **ERICA ROXANA MAMANI COAQUIRA**, del tema de tesis titulado: **IMPLEMENTACIÓN DE UN DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LOS EMPLEADOS DE SERVICENTRO MELGARINO S.R.L. JULIACA 2021**, quedando apto para el desarrollo y presentación del Borrador de Tesis, considerándose a partir de la fecha los siguientes Jurados y Asesor de Tesis:

- | | | |
|-------------------|---|---------------------------------------|
| • Presidente | : | M. Sc. Juan Carlos Herrera Miranda |
| • 1er. Miembro | : | Mgtr. Jackeline Flores Apaza |
| • 2do. Miembro | : | Mgtr. Raúl Simeón Ninasivincha Garate |
| • Asesor de Tesis | : | M. Sc. Juan Carlos Pinto Larico |

ARTÍCULO SEGUNDO.- La Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ingeniería de Sistemas y el Secretario Académico de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.





 UNIVERSIDAD ANDINA
 NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
 Juan Carlos Herrera Miranda
 DECANO (e)

C.c.
Arch. 2022
JChM/
Distribución: Jurados, Interesado



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

RESOLUCIÓN DECANAL N° 705-2021-D-FIS-UANCV

Juliaca, 09 de diciembre del 2021

VISTOS, el Expediente N° 19343, el INFORME N° 220-2021-JCHM-FIS-UANCV del Presidente Jurado Dictaminador del Perfil de Tesis de fecha 07 de diciembre del 2021, y el Acta de Aprobación de Perfil de Tesis de fecha 06 de noviembre del 2021, para optar el Título Profesional de INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO, con el tema titulado: "IMPLEMENTACIÓN DE UN DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LOS EMPLEADOS DE SERVICENTRO MELGARINO S.R.L. JULIACA 2021", presentado por el (la) Bachiller: ERICA ROXANA MAMANI COAQUIRA.

CONSIDERANDO:

Que, el (la) Bachiller ERICA ROXANA MAMANI COAQUIRA, ha presentado su Perfil de Tesis titulado: "IMPLEMENTACIÓN DE UN DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LOS EMPLEADOS DE SERVICENTRO MELGARINO S.R.L. JULIACA 2021", para optar el Título Profesional de INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO.

Que, habiendo procedido de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos de la UANCV y el Presidente de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, nominó como Jurados a los siguientes Docentes:

- | | | |
|-----------------|---|---------------------------------------|
| • Presidente | : | M. Sc. Juan Carlos Herrera Miranda |
| • 1er. Miembro | : | Mgtr. Edith Giovanna Cano Mamani |
| • 2do. Miembro | : | Mgtr. Raúl Simeón Ninasivincha Gárate |
| Asesor de Tesis | : | M. Sc. Juan Carlos Pinto Larico |

Que, la terna de jurados ha aprobado en su integridad el Perfil de Tesis titulado: "IMPLEMENTACIÓN DE UN DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LOS EMPLEADOS DE SERVICENTRO MELGARINO S.R.L. JULIACA 2021".

Estando en la opinión favorable del Presidente de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, en concordancia al Reglamento de Grados y Títulos de la UANCV y en uso de las atribuciones que le concede la Ley Universitaria 30220, Ley de Creación de la UANCV 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto Modificado de la UANCV.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR EL PERFIL DE TESIS, presentado por el (la) Bachiller: ERICA ROXANA MAMANI COAQUIRA, con el tema titulado: "IMPLEMENTACIÓN DE UN DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LOS EMPLEADOS DE SERVICENTRO MELGARINO S.R.L. JULIACA 2021", quedando apto para el desarrollo y presentación del Borrador de Tesis según lo establecido en el Reglamento de Grados y Títulos de la UANCV.

ARTÍCULO SEGUNDO.- La Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ingeniería de Sistemas y el Secretario Académico de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

C.c.
Arch 2021
JCHM/



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
M. Sc. Juan Carlos Herrera Miranda
DECANO (e)



IMPLEMENTACIÓN DE UN DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LOS EMPLEADOS DE SERVICENTRO MELGARINO SRL - JULIACA 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

22%

INDICE DE SIMILITUD

21%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uptc.edu.co Fuente de Internet	6%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	5%
3	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	1%
5	dspace.esPOCH.edu.ec Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Colegio Columbia Trabajo del estudiante	1%
7	repositorio.ulvr.edu.ec Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad Internacional Isabel I de Castilla Trabajo del estudiante	1%



Metadatos complementarios - UANCV

Título de la Tesis	
IMPLEMENTACIÓN DE UN DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LOS EMPLEADOS DE SERVICENTRO MELGARINO S.R.L. JULIACA 2021	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	ERICA ROXANA MAMANI COAQUIRA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	75921391
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0006-2680-6979
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	JUAN CARLOS PINTO LARICO
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	41742156
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-3550-5183
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	JUAN CARLOS HERRERA MIRANDA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	29606930
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	JACKELINE FLORES APAZA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	41369602
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	RAÚL SIMEÓN NINASIVINCHA GÁRATE
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02389562



Datos de investigación	
Línea de investigación	Organización y dirección de empresas - P25
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	Departamento: Puno Provincia: San Román Distrito: Juliaca Longitud oeste: -15.483147774624213, Latitud sur: -70.13384460814717 Altitud: 3825 https://maps.app.goo.gl/fz55bSiYjVvLpTfw7
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Enero 2021 – Diciembre 2022
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	Otras ingenierías, Otras tecnologías https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#2.11.00 Teoría organizacional https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.00



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo ERICA ROXANA MAHANI COAQUIRA, identificado con DNI
Nro. 35921391, en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional
- Programa de Segunda Especialidad,
- Programa de Maestría o Doctorado

INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación, Trabajo Académico denominada:

"IMPLEMENTACIÓN DE UN DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA
LOS EMPLEADOS DE SERVICENTRO MELGARINO S.R.L.
JULIACA 2021"

Asesorado por: M. SC. JUAN CARLOS PINTO LARICO

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 04 de Diciembre del 2023

Firma del Asesor
(obligatoria)

Firma del Estudiante
(obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a Dios por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida. Por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorarlo cada día más.

A mis padres Avelino Mamani Mamani y Nancy Coaquira Mamani, por sus enseñanzas, consejos, enseñarme a luchar por mis metas. A mis hermanos, Edilberto Baylon Mamani Coaquira, Angel Gabriel Mamani Coaquira, Liz Dina Mamani Coaquira; que con su ejemplo y dedicación me han instruido para seguir adelante en mi vida profesional.

De todo corazón aquel hombre muy especial, a quien amo mucho, mi novio Hugo Richard Mamani Huachani. A mi Querida Hija Ximena Alessandra Mamani Mamani, que con su valor y entrega ha sido una persona incondicional en mi vida. Ha sido mi soporte, mi mejor amigo, mi apoyo, mi todo para seguir adelante y no bajar los brazos en los momentos difíciles, por ser el hombre que Dios me presentó en la vida para ser muy feliz y por su innegable dedicación, amor y paciencia, todos ellos fueron y seguirán siendo mi motivación para seguir luchando, enfrentando barreras en la vida, por ser mi apoyo fundamental e incondicional en los momentos muy difíciles de mi vida profesional y emocional.



AGRADECIMIENTO

Como prioridad en mi vida agradezco a Dios por su infinita bondad, y por haber estado conmigo en los momentos que más lo necesitaba, por darme salud, fortaleza, responsabilidad y sabiduría, por haberme permitido culminar un peldaño más de mis metas, y porque tengo la certeza y el gozo de que siempre va a estar conmigo.

A la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Facultad Ingeniería de Sistemas. Escuela profesional de Ingeniería Empresarial e Informática por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional.

Por esa convicción personal de que la educación es la alternativa para el desarrollo nacional y por contribuir a la superación profesional de los maestros del país para una calidad educativa. A mi Asesor de tesis. M.Sc. Juan Carlos Pinto Larico por su esfuerzo y dedicación quien, con sus conocimientos, su experiencia su paciencia y motivación ha logrado culminar en la elaboración de dicho trabajo de investigación con éxito. Un agradecimiento muy especial a los miembros del jurado por el tiempo y apoyo por la culminación de nuestra tesis.

A todas las personas e instituciones que de una u otra manera nos ha brindado su apoyo incondicional para el desarrollo de nuestro trabajo de investigación.



ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	v
ÍNDICE DE FIGURAS:	viii
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	xii
Capítulo I.....	1
El problema	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Problema general.....	2
1.2.1. Problemas específicos.....	3
1.3. Objetivos de la investigación.....	3
1.3.1. Objetivo general.....	3
1.3.2. Objetivos específicos	3
1.4. Justificación del estudio	4
1.4.1. Metodológica.....	4
1.4.2. Económica	4
1.4.3. Ambiental.....	5
1.5. Hipótesis	5
1.5.1. Hipótesis general	5
1.5.2. Hipótesis específicas	5
1.6. Variables	5
1.6.1. Independiente	5
1.6.2. Dependiente.....	5
1.7. Operacionalización de las variables.....	6
Capítulo II.....	7



Marco teórico	7
2.1. Antecedentes	7
2.1.1. Históricos	7
2.2. Marco conceptual.....	9
2.2.1. Organización y procesos organizacionales.....	9
2.2.2. Concepto de organización y procesos organizacionales	9
2.2.3. Metas y objetivos de la organización	11
2.2.4. Procesos y políticas de la organización	11
2.2.5. Principios de la organización	12
2.2.6. La organización como sistema.....	13
2.2.7. Diseño organizacional.....	15
Capítulo III	19
Metodología de la investigación	19
3.1. Diseño de la investigación	19
3.2. Método de la investigación.....	19
3.2.1. Deductivo	19
3.2.2. Inductivo	20
3.3. Población	20
3.4. Muestra	20
3.5. Instrumento de la investigación.....	21
3.6. Recolección de información	22
3.6.1. Unidades de análisis.....	22
3.6.2. Ámbito de la investigación	22
3.6.3. Encuesta.....	23
3.6.4. Entrevistas	24
3.6.5. Observación de los colaboradores.....	25
3.6.6. Métodos de puntos y factores.....	26
3.7. Procedimiento de análisis	34
3.7.1. Características de las técnicas	34
3.7.2. La varianza	34



3.7.3.	Condición de confiabilidad	35
3.7.4.	La información	35
3.7.5.	Proceso de recopilación.....	36
3.7.6.	Cronograma de desarrollo	37
Capítulo IV.....		38
Resultados y discusiones.....		38
4.1.	Resultados	38
4.1.1.	Estudio general de la información.....	38
4.1.2.	Proceso de operaciones	39
4.1.3.	Proceso de compras	41
4.1.4.	Proceso comercial	42
4.1.5.	Proceso de facturación	43
4.1.6.	Resultados de la encuesta colectiva.....	44
4.1.7.	Gráfico de respuestas.....	45
4.1.8.	Potencial humano	46
4.1.9.	Conclusiones de puntos y métodos	48
4.1.10.	Presupuesto	49
4.2.	Discusiones.....	50
4.2.1.	Resumen de resultados	50
4.2.2.	Interpretación comparativa	52
RECOMENDACIONES		53
CONCLUSIONES.....		54
BIBLIOGRAFÍA		55
ANEXOS		57



ÍNDICE DE FIGURAS:

Figura 1.	Tabla de dimensiones e indicadores de las variables _____	6
Figura 2.	Principios de organización _____	12
Figura 3.	Elementos básicos del diseño organizacional _____	18
Figura 4.	Cuadro de empleados _____	23
Figura 5.	Tabla del paso 1 _____	26
Figura 6.	Tabla del paso 2 _____	27
Figura 7.	Tablas del paso 3 _____	29
Figura 8.	Tabla del paso 4 _____	29
Figura 9.	Paso 5 Cuadro de la ponderación de los factores y sub factores de la selección del personal _____	30
Figura 10.	Paso 6 Tabla de definición de factores _____	30
Figura 11.	Paso 7 desarrollo de la puntuación de calificación de resultados	31
Figura 12.	Paso 8 puntajes obtenidos por categorías y subcategorías _	32
Figura 13.	Paso 9 cálculo de sueldos adecuados _____	33
Figura 14.	Paso 9 coeficiente de correlación _____	33
Figura 15.	Tabla de clasificación de preguntas de técnicas y características.. _____	34
Figura 16.	Cuadro del rango de confiabilidad _____	35
Figura 17.	Tabla de la información recolectada _____	36
Figura 18.	Grafica de selección de información _____	36
Figura 19.	Programa de actividades de desarrollo de tesis _____	37
Figura 20.	Porcentaje de los estudios desarrollados _____	38
Figura 21.	Desarrollo del proceso de operaciones según nuestras técnicas aplicadas _____	40
Figura 22.	Planteamiento del desarrollo del proceso de compras _____	41
Figura 23.	Planteamiento del desarrollo del proceso comercial _____	42



Figura 24.	Planteamiento del desarrollo del proceso de facturación	___	43
Figura 25.	Tabla de preguntas y de las encuestas desarrolladas	_____	44
Figura 26.	Representación gráfica de los resultados en encuesta	_____	45
Figura 27.	Gráfica del desarrollo de factores y sub factores de los empleados	_____	47
Figura 28.	Desarrollo de tabla de los puestos del SERVICENTRO MELGARINO que son más relevantes	_____	48
Figura 29.	Manejo de la presupuestación consolidada	_____	49
Figura 30.	limitaciones en el desarrollo de la tesis	_____	52



RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo desarrollar una propuesta de organización competitiva para el desarrollo laboral de los empleados del SERVICENTRO MELGARINO SRL de propiedad privada el cual inicio sus operaciones en el año 2007 con sucursales laborando en Ayaviri y la ciudad de Juliaca.

Este estudio es de modelo comparativo descriptivo de vista transversal las cuales tomo como modelo y fuente de investigación a Redalyc como otras publicaciones de tesis relacionadas. Donde la cantidad de personas participantes fueron un total de veinte dos colaboradores los cuales fueron entrevistados para nuestra recolección de información como también se aplicó el seguimiento de trabajo de los colaboradores. Nuestra valoración fue por puesto y desarrollo de manual del trabajador por área en donde pudimos estructurar los diversos procesos que se desarrollan en la determinada área como también la descripción del trabajador que debe de laborar en dicha área.

En nuestro estudio desarrollamos e identificamos los puestos necesarios para el buen funcionamiento de la empresa esta con la finalidad de minimizar los problemas entre las áreas existentes, también especificamos las responsabilidades de cada área de tal manera que se dividió el trabajo según corresponda al área designada para así poder tener una mejor productividad organizacional

Palabras claves: implementación, diseño organizacional.



ABSTRACT

The objective of this study is to develop a proposal for a competitive organization for the professional development of the employees of the privately owned SERVICENTRO MELGARINO SRL, which began operations in 2007 with branches working in Ayaviri and the city of Juliaca.

This study is a descriptive comparative model of cross-sectional view which I take as a model and source of research to Redalyc as well as other publications of related theses. Where the number of participants was a total of twenty two collaborators who were interviewed for our information collection as well as the follow-up of the work of the collaborators. Our assessment was by position and development of the worker's manual by area where we were able to structure the various processes that are developed in the specific area as well as the description of the worker who must work in said area.

In our study we develop and identify the necessary positions for the proper functioning of the company in order to minimize problems between the existing areas, we also specify the responsibilities of each area in such a way that the work is divided according to the area designated for so you can have better organizational productivity

Keywords: implementation, organizational design.



INTRODUCCIÓN

Hoy en día las empresas no cuentan con un diseño organizacional de competencia ni asemejan los procesos que desarrollan las empresas según su rubro, por tal motivo el desempeño de sus colaboradores de las diferentes áreas no trabaja de manera eficaz y nada eficientes esto provoca en la empresa un cuello de botella en la parte administrativa el cual tiene repercusiones en la parte operativa.

Por tal motivo se desarrolla el estudio de la situación problemática de la empresa Servicentro Melgarino SRL donde por medio del estudio desarrollado encontramos un cuello de botella en la parte operacional y esta a su vez repercutía de manera económica en la empresa como retrasos en la atención. Los empleados cuentan con escala salarial el cual se toma como referencia a las habilidades que tienen de manera cualitativa y cuantitativa esto en la empresa repercutía en un desorden de responsabilidades como en la estructura organizacional de la misma, todos estos hacen que la empresa no tenga un desarrollo económico ni crecimiento de la misma.

Nuestro estudio tiene como finalidad brindar a la empresa Servicentro Melgarino SRL desarrollar una propuesta adecuada en lo que refiere a la organización todo esto con la finalidad de romper el cuello de botella encontrado dentro de la organización, también se quiere mejorar el proceso operacional como también disminuir las pérdidas económicas causadas por la desorganización de la empresa.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Algunas empresas hoy en día no tienen un diseño organizacional competitivo con procesos estructurados, funciones y desempeño de los empleados, lo que resulta en que los procesos no se lleven a cabo de manera efectiva y eficiente. Esto conduce a "cuellos de botella", problemas de gestión interna e incluso manifestaciones externas. Según Burton R & Obel (2004), "están desarrollando una teoría integral de diagnóstico y diseño de tejidos basada en la compatibilidad estructural". Esta teoría es una síntesis integrada de la teoría funcional y la teoría de la contingencia, basada en el supuesto de que una organización es el ente que procesa la información y su flujo garantiza el desempeño de la organización. El enfoque esencial es centrarse en los factores estratégicos, el liderazgo, el estilo de gestión, la cultura corporativa, el tamaño y las habilidades del personal, el entorno, la tecnología y la estrategia, los factores estructurales, la organización, la complejidad, la formalización, la centralización, los incentivos, la coordinación y el control. Su consistencia asegura un mayor efecto (efectividad + eficiencia) y la durabilidad del tejido." En el entorno de mercado actual, existe una tendencia creciente hacia servicios diferenciados y rentabilidad, lo que requiere la implementación de estrategias para satisfacer las necesidades de los clientes. En el campo de la distribución de combustibles, hemos marcado la diferencia en el entorno competitivo no solo por brindar un buen servicio, sino también por diferenciar las formas de atención al



cliente, brindar mejores horarios de recepción del servicio, y sobre todo por generar confianza y fidelización de los clientes. situación problemática en Servicentro Melgarino SRL, se detectaron "cuellos de botella" en el proceso de trabajo, provocando pérdidas financieras y retrasos en puntos notorios de la ruta norte, y empleados con niveles salariales ajenos a las funciones que desempeñan en materia de recursos humanos. a través de los factores evaluados durante las entrevistas con los empleados, se impactó directamente el desarrollo y crecimiento de la empresa d por la compensación salarial no especificada por cada puesto que los patrones no usarían para calificar para él. El propósito de este estudio es brindar a Servicentro Melgarino SRL una propuesta de diseño organizacional competitivo para abordar los "cuellos de botella" en los procesos comerciales, reduciendo el tiempo de llenado de cada estación, reduciendo las pérdidas financieras, Mejorar las métricas cualitativas y cuantitativas al permitir una mayor rotación de empleados y descripción de perfiles. y capacidades para cada rol, y logran detectar los defectos de los empleados y la pérdida de productividad. Es posible aplicar la valoración de puestos en base a factores y puntos en función de la inteligencia y responsabilidad para determinar los ingresos en función de las calificaciones y competencias aportadas a la empresa.

1.2. Problema general

¿Cómo influirá la colocación de un modelo organizacional competitivo para el agrado de nuestros colaboradores del Servicentro Melgarino SRL?



1.2.1. Problemas específicos

¿Cuál será la influencia de la estructura de procesos en el modelo organizacional del Servicentro Melgarino SRL?

¿Cuál será la relación del talento humano en diseño organización del Servicentro Melgarino SRL?

¿Como será la relación existente en los pagos otorgados por la empresa en cuanto a la satisfacción de los colaboradores del Servicentro Melgarino SRL?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Diagnosticar la influencia de una implementación de un modelo organizacional para el agrado de los colaboradores del Servicentro Melgarino SRL.

1.3.2. Objetivos específicos

Diagnosticar la influencia de la distribución de procesos en un diseño organizacional del Servicentro Melgarino SRL.

Diagnosticar el vínculo que tiene el talento humano con la estructura organizacional del Servicentro Melgarino SRL.

Diagnosticar las relaciones existentes en el pago salarial y el contenido del personal del Servicentro Melgarino SRL.



1.4. Justificación del estudio

1.4.1. Metodológica

Nuestro objetivo del estudio en desarrollo es recabar conocimientos científicos como manejar fundamentos apropiados acorde al tema en desarrollo y así poder cumplir los lineamientos de desarrollo para poder tener éxito en la propuesta del desarrollo organización con una visión competitiva mediante la administración requerida.

Donde concluimos que la influencia de un modelo organizacional será desarrollada por la recopilación de datos según encuestas en la cual tendremos la percepción del empleado hacia la empresa con la finalidad de poder ver la dimensión que estudiará y a si observar a los empleados y encontrar el cuello de botella que causas las pérdidas económicas y una mala presentación hacia nuestros clientes.

1.4.2. Económica

El estudio tiene como finalidad el de reconocer y hacer reconocer a la empresa sobre la estructura de sus procesos operacionales los cuales no deberán de generar pérdidas económicas como también una mala presentación hacia nuestros clientes, debemos identificar el valor cuantitativo como el cualitativo de cada área en la que se trabaja y sus respectivas funciones, relaciones internas como externas y objetivos para tener una visión de formalización y mejora de las actitudes del potencial de nuestros colaboradores.

Se dará una propuesta de compensación salarial según su área de trabajo ya sea administrativa como operacional todo estos con la finalidad de romper el cuello de botella existente.



1.4.3. Ambiental

En el estudio no tenemos ningún impacto ambiental como para poder manipular la naturaleza de forma negativa

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

Si su desarrollo del diseño organizacional será de manera positiva en la mejora del agrado laboral de los empleados del Servicentro Melgarino SRL.

1.5.2. Hipótesis específicas

- Si su estructura de procesos ayudara a la reducción de tiempo en la ejecución de servicios operacionales del Servicentro Melgarino SRL.
- Si el talento humano desarrollara la productividad como la selección de los mismos para el modelo organizacional del Servicentro Melgarino SRL.
- Si su pago salarial distribuido según niveles será satisfactorio en los colaboradores del Servicentro Melgarino SRL.

1.6. Variables

1.6.1. Independiente

Diseño organizacional.

1.6.2. Dependiente

Satisfacción de empleados.



1.7. Operacionalización de las variables

Variables	Diseño organizacional y satisfacción del empleado
Dimensiones	Indicador
Estructura de procesos	Decisión de mapeo de procesos. Cálculo del tiempo empleado en el llenado de tanque de las estaciones de Pccsa.
Potencial humano	Establecer indicador cualitativo, que habilidades emplea en su puesto y como influye a la empresa. Establecer indicador cuantitativo, como interacciona con las relaciones externas de la empresa.
Compensación salarial	Distribución de factores y puntos por cada puesto estudiado de acuerdo a sus habilidades y factores que interactúa a lo mencionado.

Fuente: elaboración propia

Figura 1. Tabla de dimensiones e indicadores de las variables



CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

Durante décadas, las organizaciones han sido parte integral de la vida humana: la sociedad, el medio ambiente, el mercado, cambia cada vez según los requisitos de tecnología, proceso, etc. Mercados, tecnologías, procesos y otros. Por esta razón, en las empresas en general, es necesario realizar primero encuestas e investigaciones sobre el tema de la organización. Investigación sobre procesos organizacionales y organizacionales.

Diseño organizacional, y finalmente desarrollo organizacional. Por lo tanto, decidí explicar brevemente el esquema de la siguiente manera. A continuación, se presenta un resumen de los temas presentados.

2.1. Antecedentes

2.1.1. Históricos

Para comprender el origen y origen del desarrollo organizacional, es importante referirse primero a la metodología. En desarrollo organizacional, sería apropiado referirse primero a la metodología del Grupo T, que representa la primera de las cuatro raíces o ramas que forman el origen de este tema.



La metodología del grupo T es la primera de las cuatro raíces o ramas que forman el punto de partida de este tema y consiste en lo siguiente: 1. Consiste en la implementación de un entrenamiento en el laboratorio que crea una variedad de situaciones grupales no estructuradas. No estructuradas, situaciones donde los participantes aprenden de sus propias acciones. Para hacerlo, debe identificar eventos importantes en la línea de tiempo de la siguiente manera: Configure la hora como se muestra en:

En 1945, Kurt Lewin estableció el primer Centro de Investigación de Dinámica de Grupos para ejercer una fuerte influencia en aquellos involucrados en el desarrollo organizacional.

En 1946, se lanzó el Taller de relaciones intergrupales (T de "capacitación") a través de varios eventos en el taller de New Britain. O entrenamiento.

Al año siguiente (1947), aparece Kenneth Benne como consecuencia de lo ocurrido en 1946. Leland Bradford y Ronald Lippit montan un laboratorio nacional de formación para el desarrollo de grupos. En el Centro de Capacitación para el Desarrollo, realizamos capacitación para el desarrollo aprovechando la experiencia de realizar sesiones entre participantes y capacitadores y observadores. Participantes del Grupo de Entrenamiento de Habilidades Básicas (T-Group) y entrenadores u observadores. Grupo de entrenamiento (grupo T).



2.2. Marco conceptual

2.2.1. Organización y procesos organizacionales

- 1) El origen de la palabra "organización" proviene de la palabra griega "organone", que significa "instrumento musical". pero hay un significado más adecuado en nuestras palabras. Es la palabra "organismo" que significa tres aspectos.
- 2) Diversidad y función: Este primer aspecto se refiere a que ningún organismo tiene la misma función y función.
- 3) La uniformidad funcional se refiere al hecho de que diferentes partes comparten el mismo propósito.
- 4) Coordinación. La cooperación significa que, para lograr un propósito común, cada parte debe realizar una acción diferente, que complemente a las otras, y estas partes están ordenadas para servir a un propósito común. Demostrar que ayuda a ser edificado.

Ahora bien, para retomar el tema de la organización y el proceso organizativo, es necesario aclarar el concepto de organización. El concepto de una organización.

2.2.2. Concepto de organización y procesos organizacionales

En primer lugar, según el concepto de Gómez Ceja (1994), una organización es "técnicamente estructurante de las relaciones que deben existir entre funciones, niveles y actividades".

Estructurar técnicamente las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos humanos y materiales



de una organización social para lograr la máxima eficiencia en la realización de los planes y fines antes señalados." (pág. 191), es decir, para lograr los objetivos propuestos: Es una estructura que combina a los individuos o miembros de una organización con los recursos y elementos necesarios dentro y fuera de la organización.

Koonz y Weihrich (1998) contemplan las organizaciones desde las siguientes cuatro perspectivas.

- 1) Organizaciones "diferentes" piensan de esta manera.
- 2) Identificar y clasificar las actividades requeridas.
- 3) una agrupación de actividades necesarias para lograr los objetivos.
- 4) cada grupo debe tener un administrador con la autoridad necesaria para supervisarlos (delegación).
- 5) Medidas de ajuste horizontal y vertical de la estructura organizativa".

Por otro lado, para el proceso, Hall (s.f.) dijo, "Dinámica organizacional, procesos, Desde el punto de vista de su eficacia, contribuye a los resultados de la organización" (p.139). En otras palabras, un proceso es cómo hacer las cosas de manera eficiente y eficaz para lograr resultados.

Luego de examinar y analizar algunos conceptos sobre este tema, se explica el propósito general y las metas de la organización.



2.2.3. Metas y objetivos de la organización

En cualquier organización, los objetivos y las metas están directamente relacionados y no están alejados unos de otros.

Dado que la tarea de la meta es definir el propósito a lograr y no especifica la fecha y hora para lograrlo, están directamente relacionados y por lo tanto no distantes entre sí. Define un objetivo a alcanzar y no especifica una fecha y hora para lograrlo. Las metas, por otro lado, definen objetivos claros y precisos a alcanzar durante un período de tiempo definido, y cuantifican los resultados a alcanzar. Se cuantifican los resultados e incluso el coste de conseguirlos. Gómez Seja (1994).

Las organizaciones suelen tener tres objetivos, que pueden ser independientes o complementarios.

El crecimiento, la estabilidad y la interacción, y los objetivos para lograr estos objetivos variarán de una empresa a otra. Estos propósitos pueden variar de una compañía a otra.

Por otro lado, si quieres seguir hablando de tu organización, es importante saber de qué se trata. Describe las políticas y el papel que desempeñan dichos procesos en su organización.

2.2.4. Procesos y políticas de la organización

Según Gómez Ceja (1994), la política tiene como objetivo orientar la acción, es decir, formular y describir las normas establecidas. Sirve como interpretación y complemento. Las políticas son fundamentales en la gestión para garantizar una delegación adecuada.

Un proceso, por otro lado, es una serie de tareas interrelacionadas o tareas que constituyen una continuidad cronológica y logran un propósito específico. Es una forma de realizar una tarea específica. Para lograr ciertos objetivos

2.2.5. Principios de la organización

Una vez que las políticas y los procesos están establecidos, el siguiente paso es considerar los principios organizacionales. Los principios organizacionales son cómo las empresas se rigen por seis elementos clave:

PRINCIPIOS	DEFINICIÓN
Especialización del Trabajo	Grado en el cual las tareas de una organización están divididas en trabajos separados. Se le conoce también como división del trabajo.
Departmentalización	Base sobre la cual los empleos se agrupan para el logro de las metas organizacionales.
Cadena de Mando	Línea ininterrumpida de autoridad que se extiende desde los niveles más altos de la organización hasta los niveles más bajos y aclara quién debe rendir cuentas a quién.
Amplitud de Control	Número de subordinados que un gerente puede supervisar con eficacia y eficiencia.
Centralización y Descentralización	La centralización es el grado en el cual la toma de decisiones está concentrada en los altos niveles de la organización. La descentralización es la transferencia de la autoridad de toma de decisiones a niveles más bajos dentro de una organización.
Formalización	Grado en que las actividades de una organización están estandarizadas, y medida en la cual el comportamiento de los empleados se guía con una serie de reglas y procedimientos.

Fuente: elaboración propia

Figura 2. Principios de organización

En los principios de la organización se debe tomar en cuenta los diferentes puntos de la misma ya sea en el sistema como el manejo de las áreas funcionales y el desarrollo de sus procesos.

2.2.6. La organización como sistema

Una empresa es un sistema creado por el hombre: clientes, proveedores, competidores, sindicatos. Se considera un sistema abierto porque interactúa con el entorno, como las agencias gubernamentales. También se considera que es un sistema, ya que consta de diferentes partes que se relacionan entre sí y funcionan en armonía para lograr el propósito propuesto.

Para entender una organización, es necesario verla como un sistema.
Barrios Hernández, (2009)

2.2.6.1. Áreas funcionales

Las áreas funcionales básicas son

- **Dirección:** Responsable de definir la estrategia de la empresa y, en última instancia, determinar los objetivos y estrategias. El es el responsable último de determinar los objetivos y los medios para alcanzarlos. Al mismo tiempo, coordina y controla la ejecución del negocio de acuerdo al plan y considera la estrategia y ejecución. Estrategia, y la estructura de tal empresa.
- **Marketing:** una función que muestra la hora, el lugar y la diversión de un producto. En otras palabras, los productos deben estar disponibles cuándo, dónde y cuándo los necesite. En resumen, la estructura



organizativa de marketing y marketing se centra en utilizar los recursos de marketing de manera rentable para lograr los objetivos corporativos.

- **Producción:** Esta tercera función está diseñada para aumentar el valor de las siguientes maneras mejorar, reforzar o reordenar insumos. Los productos (bienes o servicios) que deben satisfacer las necesidades de los consumidores y usuarios deben obtenerse mediante el proceso de conversión de los recursos en bienes de acuerdo con los objetivos planteados por la organización.
- **Finanzas:** Responsable de proporcionar fondos suficientes para la producción y para todas las actividades internas y externas. Estos fondos provienen de la venta de bienes y servicios producidos, financiamiento, venta de inventario, etc.
- **Recursos Humanos:** Al final, esta función podrá apoyar la planeación de los recursos humanos y todo lo que ello conlleva (selección, contratación, compensación, Capacitación, desarrollo, entre otros), es lo que se trabaja en el área de recursos humanos de la empresa Barrios-Hernández, (2009).
- A su vez, también existe un tipo de organización denominada organización por procesos que es muy utilizada por todos los negocios y empresas. En la empresa, se denomina organización por procesos y se considera a continuación.

2.2.6.2. Procesos

Por otro lado, las organizaciones impulsadas por procesos estructuran actividades para crear actividades específicas de nicho.



Las actividades están estructuradas, diseñadas para producir cosas específicas para nichos de mercado y clientes específicos. En palabras de Nichos de mercado y clientes específicos Zaratiegui, (1999), "los procesos son considerados en la actualidad como la base de operaciones para la mayor parte de la organización. Se está convirtiendo poco a poco, aunque paulatinamente, en la base estructural de muchas empresas.

Esto se debe al rápido cambio en el entorno (debido a la globalización y la innovación tecnológica).

Globalización e innovación), los clientes demandan de sus proveedores y de sus competidores nuevas soluciones con las siguientes capacidades: Nuevas soluciones con características derivadas del desarrollo tecnológico de cada proveedor o competidor.

Para satisfacer estas demandas, las empresas están cambiando sus objetivos y la forma en que operan o procesan por proceso" en la página 82.

2.2.7. Diseño organizacional

Para hablar de diseño organizacional es importante primero estudiar la estructura organizacional, es decir, la forma de organización que tiene una empresa de acuerdo a sus necesidades. Estructura, es decir, la forma de organización que tiene la empresa en función de su necesidad. La escala, la actividad económica, la actividad, el proceso, Donde se pueden organizar los trámites, etc. Por ejemplo, el trámite en. Por ello, Díaz & Pulido (2006) escriben: "Las empresas lo adoptan. Es un mecanismo para responder a un lineamiento estratégico. Por ejemplo: (P63) en una unidad



de negocio o unidad geográfica, dependiendo del propósito planteado.

hay dos tipos de estructuras establecidas: Estructuras formales y estructuras informales. Es informal, como se discutirá más adelante.

2.2.7.1. Estructura formal

Según Johansen (1995), la estructura formal se refiere básicamente al hecho de que "toda organización o grupo social tiene una estructura de relaciones y actividades". Generalmente es un patrón de admoniciones y normas que señalan los deberes y atribuciones de los diferentes miembros, es decir, se establecen roles y patrones de conducta diferentes para cada persona. (pág. 241). Define los deberes, roles, tareas y actividades de cada nivel de manera formal. Se identifica y es muy importante.

2.2.7.2. Estructura informal

Las estructuras informales se pueden definir como aquellas que surgen de la interacción de individuos o miembros de una organización. Como dice Pomponi (1998), entre cada individuo o miembro perteneciente a una organización. Pomponi, (1998) dijo, "una organización informal también puede depender de las acciones de los individuos involucrados. Ocurre en el curso de las actividades comerciales en respuesta a elementos organizacionales". Es atribuible a la conducta del individuo afectado y corresponde a los elementos de una estructura formal que inhibe o promueve. Una estructura formal que inhibe o facilita la relación comercial de una empresa. Estos mecanismos informales incluyen el comportamiento del líder, las relaciones intragrupalas, los arreglos de



trabajo informales y los arreglos de trabajo informales. Patrones de comunicación e influencia” (p.259), es decir, es por eso que todos y cada uno de los empleados trabajan de manera informal. Además, los empleados se involucran en actividades y trabajan con una conexión personal sin importar el rango. En otras palabras, cada empleado realiza actividades y trabaja teniendo contacto personal sin importar el rango Estructura formal que identifica un nivel y lo separa de otro.

2.2.7.3. Elementos básicos del diseño organizacional.

Antes de referirse a los elementos del diseño organizacional, es importante tener en cuenta que el ambiente organizacional cambia al igual que la eficiencia y eficacia de la organización. Cambios en el entorno organizacional y cambios en la eficiencia y eficacia de las actividades que realiza una empresa. Sin embargo, hay cuatro aspectos básicos relacionados con este tema que se mantienen sin cambios. Incluso si se forma una nueva organización o si cambia el patrón de relación, el tema no cambia. ¿Cuáles son estos cuatro elementos?



ELEMENTO	DESCRIPCIÓN
DIVISIÓN DEL TRABAJO	Dividir la carga de trabajo en tareas que puedan ser ejecutadas, en forma lógica y cómoda, por personas o grupos. La gran ventaja de la división del trabajo es que, al descomponer el trabajo total en operaciones pequeñas, simples y separadas, en las que los diferentes trabajadores se pueden especializar, la productividad total se incrementa. Al crear una serie de trabajos, las personas pueden elegir puestos, o ser asignadas a aquellos, que se ciñan a sus talentos e intereses.
DEPARTAMENTALIZACIÓN	Combinar las tareas en forma lógica y eficiente, mediante la agrupación de empleados y tareas. Es el resultado de las decisiones en cuanto a qué actividades laborales, una vez han sido divididas las tareas, se pueden realizar en grupos parecidos.
JERARQUÍA	Cuando se ha dividido el trabajo (creando departamentos) y elegido el tramo de control, es decir la cantidad de cargos y departamentos que dependen de un gerente específico, generalmente se selecciona una cadena de mando: plan que especifica quién depende de quién. El resultado de estas decisiones es un patrón de diversos estratos que se conoce como jerarquía.
COORDINACIÓN	Integrar las actividades de departamentos independientes con el fin de perseguir las metas de la organización. Sin coordinación se perdería de vista el papel particular dentro de la organización y se enfrentaría a la tentación de perseguir los intereses de un departamento a expensas de los objetivos organizacionales.

Nota. elaboración propia

Figura 3. Elementos básicos del diseño organizacional



CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Diseño de la investigación

Nuestro estudio es de corte transversal y de forma comparativa descriptiva.

Nos enfocamos en 3 muestras con la finalidad de observar el comportamiento de la variable con métodos estadísticos siempre teniendo en cuenta la variable dependiente donde tomaremos un grupo definido con características y condiciones similares en tiempos determinados.

3.2. Método de la investigación

3.2.1. Deductivo

El método se considera para el desarrollo de la hipótesis de nuestro estudio para su iniciación deberemos de tener un modelo organizacional ya planteado para así poder desarrollar la incertidumbre necesaria y lograr los mejores beneficios mediante propuestas para poder mantener el modelo.



3.2.2. Inductivo

El método en mención fue aplicado para tener la información precisa y clara basándonos en la recolección de información por los medios ya utilizados y siendo comparación con la información histórica obtenida de la empresa el cual no ayuda a poder desarrollar un modelo organizacional de visión competitiva. En este desarrollo nuestras evidencias son singulares las cuales nos da con una definición casi universal.

3.3. Población

Nuestra población tomada será de 46 personas estas son de Ayaviri como de Juliaca de la empresa Servicentro Melgarino SRL esto fue tomado por la particularidad de tiempo y cantidad todo esto con la finalidad de recolección de información de actividades, procesos y comercialización que maneja la empresa.

3.4. Muestra

En nuestro estudio aplicamos el muestreo no probabilístico con selección intencional con la finalidad de facilitar la recopilación de información, seguimiento y observación de forma inmediata.

(Otzen & Carlos, 2017) afirma que "al limitar la muestra a solo estos casos, es posible seleccionar casos característicos de la población". Se utiliza en escenarios donde la población fluctúa significativamente, lo que resulta en una muestra más pequeña. Por ejemplo, elegir a la persona más adecuada para el equipo de investigación de entre todos los sujetos con AC".

Muestra desarrollada por área.



Muestra	
Área administrativa	6
Área comercial	3
Área operativa	13
Total	22

3.5. Instrumento de la investigación

Nuestras técnicas utilizadas para desarrollar un modelo organizacional competitivo para el mejor desenvolvimiento de nuestro personal serán las siguientes:

- Encuestas
 - Observación de los participantes
 - Metodología de puntos y factores

Estas técnicas ayudan al anejo de la información con calidad y valida la realidad actual del modelo organizacional como también verifica las funciones del área de trabajo todo esto con la finalidad de tener la satisfacción del personal.

Nuestros materiales requeridos según evento son los siguientes:

- Encuestas
 - Bolígrafos
 - Papel bond
- Observación de participantes
 - Cuadernos
 - Bolígrafos



- relojes
- Método de Factores y Puntos
 - Manual de reseña de método
 - Información de los colaboradores
 - Bolígrafo

3.6. Recolección de información

La gestión de la información implica recopilar y distribuir la información necesaria y asimilarla en las actividades y procesos de gestión del proyecto. Las técnicas de recopilación de información son procesos repetidos que se utilizan para crear y organizar datos a través de diferentes tipos de fuentes. Hay cuatro tipos de técnicas de recopilación de información de la siguiente manera:

3.6.1. Unidades de análisis

Lo puntos de recopilación de información para nuestro estudio se conformó de la siguiente manera:

- Colaboradores de las oficinas comerciales
- Colaboradores de las oficinas administrativas

Colaboradores de área operativa

3.6.2. Ámbito de la investigación

- Ámbito temporal: La recolección de la información de los colaboradores de la empresa fue en el año 2020

- **Ámbito espacial:** el desarrollo de nuestro estudio fue establecido en la misma empresa Servicentro Melgarino SRL.

3.6.3. Encuesta

Nuestra encuesta fue no estructurada cualitativa con enfoque de recolección de datos esto a su vez tendrá la finalidad de entrevistar a los colaboradores para poder saber sus perspectivas y opiniones como motivaciones en referencia a nuestros estudios.

- **Finalidad:**

Determinamos en qué estado se encuentra la empresa por medio de las opiniones de los colaboradores con un fin el de tener una visión clara, para poder evaluar y tener las soluciones necesarias de los problemas principales.

- **Orientado:**

Nuestra encuesta se orientó hacia las áreas administrativas, comerciales y operativas.

- **Procedimiento:**

1. El desarrollo del cuestionario en mención.
2. La división de los grupos a encuestar.

Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3
7 empleados	7 empleados	8 empleados
3: área administrativa	3: área administrativa	8 : área operativa
2 : área comercial	1: área comercial	
Duración: 3 días		

Nota.: elaboración propia

Figura 4. Cuadro de empleados



3. Se agrupará a los colaboradores en un punto de encuentro para el desarrollo de la encuesta de forma individual.

Con todo este procedimiento damos en la recolección de la información para poder tener os datos preliminares con ideas importantes para su análisis y posterior desarrollo de nuestro estudio.

3.6.4. Entrevistas

Elaboramos la encuesta de forma semiestructurada donde las preguntas planteadas son de fácil comprensión y adecuadas para nuestros colaboradores.

- **Finalidad:**

El fin de esta parte es elude poder recopilar información con respecto a las áreas que labora en la empresa como también las relaciones formadas tanto interna como externa para de esa forma poder desarrollar nuestros indicadores y poder evaluar la capacidad productiva de nuestros colaboradores de la empresa

- **Orientación:**

La orientación de las encuestas es directamente para las áreas comerciales, administrativas y operativas

- **Procedimiento:**

1. Elaboramos un manual de entrevistas
2. Buscar un área de entrevistas adecuado



3. Las entrevistas se desarrollarán en lapso de una semana como también las entrevistas serán de forma individual
4. Utilizaremos nuestras guías para mejor comodidad de los entrevistados en caso de ser necesario dar una modificación al orden de las preguntas según sea el caso

Estableceremos indicadores en las evaluaciones cuantitativas como cualitativas según el área de recolección de información.

3.6.5. Observación de los colaboradores

- Finalidad:

Nuestra finalidad en este punto es de poder ubicar el cuello de botella de los procesos operacionales todo esto por medio de la observación de los colaboradores en el momento directo de la interacción de procesos.

- Orientado:

La orientación de la observación se desarrolló en cada área laboral basándonos en diferentes tiempos de trabajo directo

- Procedimiento:

1. Elegimos el área operativa para poder ver el desarrollo de la misma ya que su desenvolvimiento es permanente y la interacción con los colaboradores es de manera continua en diferentes intervalos de trabajo
2. En la observación se tomó los tiempos y la cantidad de colaboradores que trabajan por cada área operativa

3. Clasificamos la información de los procesos colocándole un indicador para a si posteriormente ser evaluado y poder solucionar el cuello de botella que mencionamos

Finalizando la observación se dio a la recolección de información de manera eficaz toman en cuenta los tiempos y desarrollo de trabajo con la finalidad de ver claramente el desenvolvimiento de cada proceso desarrollado

3.6.6. Métodos de puntos y factores

Desarrollamos la tabla de puntos y factores con la metodología de cocientes donde podemos determinar los valores puntuales para un puesto laboral requerido con un sueldo propio.

- Finalidad:

Tenemos como finalidad garantizar un sistema de pagos y beneficios adecuados todos estos para mejora de la empresa como de los colaboradores.

- Orientación:

Nuestra orientación será desarrollada para ser afectos en todos los puestos e la empresa Servicentro Melgarino SRL

Procedimiento:

Paso 1.	Se seleccionan los factores
	F1: Habilidad.
	F2: Responsabilidad por.
	F3: Condiciones de trabajo.

Nota.: elaboración propia

Figura 5. Tabla del paso 1

Paso 2. Se seleccionan los sub factores por cada factor.	
F1: Habilidad	
	SF1.1. Educación formal.
	SF1.2. Experiencia.
	SF1.3. Liderazgo.
F2: Responsabilidad por	
	SF2.1. Contacto con el cliente.
	SF2.2. Manejo de información al cliente.
	SF2.3. Manejo de valores en efectivo.
	SF2.4. Supervisión personal.
	SF2.5. Resultados.
F3. Condiciones de trabajo	
	SF3.1. Esfuerzo físico
	SF3.2. Esfuerzo mental
	SF3.3. Seguridad en el trabajo

Nota.: elaboración propia

Figura 6. Tabla del paso 2

Paso 3. Se definio cada uno de los sub factores identificados en el nivel de acuerdo a la categoria sobre la cual se va pagar el sueldo	
Educación	
1.-	Educacion media
2.-	Diversificacion
3.-	Tecnico
4.-	Licenciatura
5.-	Postgrado
6.-	Maestia
Experiencia	
1.-	Sin experiencia
2.-	1 año de experienci
3.-	2 años de experiencia
4.-	3 años de experienci
5.-	mas de 3 años de experiencia



Liderazgo	
1.-	No requiere
2.-	Bajo
3.-	Medio
4.-	Alto

Contacto con el cliente	
1.-	No tiene contacto con el cliente
2.-	Poco contacto
3.-	Reglar contacto
4.-	Mayor contacto

Manejo de la Información del cliente	
1.-	No maneja información
2.-	Maneja Información operativa
3.-	Maneja información gerencial
4.-	Maneja Información confidencial

Manejo de efectivo según valor	
1.-	No maneja valores en efectivo
2.-	Valores hasta de 5000 soles
3.-	Valores hasta de 10000 en adelante

Supervisión del personal	
1.-	No maneja personal
2.-	Maneja 4 a 7 personas
3.-	Maneja 8 a 12 personas
4.-	Maneja más de 12 personas

Resultados	
1.-	Cero impacto
2.-	Bajo impacto
3.-	Impacto medio
4.-	Impacto alto

Esfuerzo físico	
1.-	No hace esfuerzo físico
2.-	Bajo impacto
3.-	Medio impacto
4.-	Alto impacto

Esfuerzo mental	
1.-	No hace esfuerzo mental
2.-	Bajo impacto
3.-	Medio impacto
4.-	Alto impacto

Seguridad en el trabajo	
1.-	Bajo riesgo
2.-	Riesgo medio
3.-	Alto riesgo

Nota.: elaboración propia

Figura 7. Tablas del paso 3

Paso 4. definimos los grados de cada sub factor	
1.-	Educación formal 6 grados
2.-	Experiencia 5 grados
3.-	Liderazgo 4 grados
4.-	Contacto con el cliente 4 grados
5.-	Manejo de información 4 grados
6.-	Manejo de valores en efectivo 3 grados
7.-	Supervisión personal 4 grados
8.-	Resultados 4 grados
9.-	Esfuerzo físico 4 grados
10.-	Esfuerzo mental 4 grados
11.-	Seguridad en el trabajo 3 grado

Nota.: elaboración propia

Figura 8. Tabla del paso 4

Factores	Subfactores
Habilidad 35%	Educación formal 50%
	Experiencia 30%
	Trabajo a presión 20%
Responsabili dad por 45%	Prestación de servicios al cliente 35%
	Administración de la información del cliente 20%
	Manejo de valores en efectivo 15%
	Manejo de información electrónica 10%
	Administración de personal a cargo 20%
Condiciones de trabajo 20%	Trabajo físico 20%
	Trabajo mental 35%
	Seguridad en el trabajo 45%

Nota.: elaboración propia

Figura 9. Paso 5 Cuadro de la ponderación de los factores y sub factores de la selección del personal

Numero de puestos a valorar	Sub factores	Base puntual
Hasta 10	Hasta 7	800
De 11 al 20	De 8 a 10	1000
De 21 al 40	De 11 a 13	2000
Mas de 40	Mas de 13	3000

Nota.: elaboración propia

Figura 10. Paso 6 Tabla de definición de factores



Factores		%	base puntual		2000					Grados				
F ₁	Habilidad	35%	700.00	sub factores	%	Puntos	I	II	III	IV	V			
						350	6	58	117	175	233	292	350	
				1 SF _{1.1} Educación formal	50%			Educación media	Diversificado	Tecnico	Licenciatura	Postgrado	Maestría	
				2 SF _{1.2} Experiencia	20%	140	5	28	56	84	112	140		
								Sin experiencia	1 año de experiencia	2 años de experiencia	3 años de experiencia	Más de 3 años de experiencia		
				3 SF _{1.3} Liderazgo	30%	210	4	53	105	158	210			
F ₂	Responsabilidad por.	40%	800.00					No requiere	Bajo	medio	alto			
				4 SF _{2.1} Contacto con el cliente	10%	80	4	20	40	60	80			
								No tiene contacto con el cliente	Poco contacto	Regular contacto	Mayor contacto			
				5 SF _{2.2} Manejo de información	10%	80	4	20	40	60	80			
								No maneja información	Maneja información Op	Maneja información Gerencial	Maneja información Confidencial			
				6 SF _{2.3} Manejo de valores en efectivo	20%	160	3	53	107	160				
								No maneja valores en efectivo	Manejo valores hasta de	Valores hasta de 10000 en adelante				
				7 SF _{2.4} Supervisión personal	25%	200	4	0	50	100	200			
								No maneja personal	Maneja de 4 a 7 personas	Maneja de 8 a 12 personas	Maneja mas de 12 personas			
				8 SF _{2.5} Resultados	35%	280	4	70	140	210	280			
								Cero impacto	Bajo impacto	Impacto medio	Alto impacto			
F ₃	Condiciones de trabajo	25%	500											
				9 SF _{3.1} Esfuerzo físico	25%	125	4	31	63	94	125			
								No hace esfuerzo físico	Bajo impacto	Medio impacto	Alto impacto			
				10 SF _{3.2} Esfuerzo mental	35%	175	4	44	88	131	175			
								No hace esfuerzo mental	Bajo impacto	Medio impacto	Alto impacto			
				11 SF _{3.3} Seguridad en el trabajo	40%	200	3	67	133	200				
								Bajo riesgo	Riesgo medio	Alto riesgo				
						2000								

Nota.: elaboración propia

Figura 11. Paso 7 desarrollo de la puntuación de calificación de resultados



SUELDO	S/ 2,742.37	S/ 2,500.00	S/ 1,500.00	S/ 2,500.00	S/ 3,000.00	S/ 5,000.00	S/ 7,200.00	S/ 7,410.00	S/ 9,200.00	S/ 10,500.00	S/ 18,000.00	S/ 19,600.00	S/ 25,000.00
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
PUESTO	Supervisor comer	Analista de fina	Conductor	Analista de op	Contador	Supervisor de	Supervisor de	Supervisor adm	Gerente admin	Gerente comerc	Gerente de finan	Gerente de oper	Gerente General
Educación formal	58	117	117	117	175	175	175	175	233	233	292	292	350
Experiencia	28	56	56	56	84	84	112	84	112	112	140	140	140
Liderazgo	53	105	105	105	158	158	210	210	210	210	210	210	210
Contacto con el client	20	20	40	60	60	60	60	80	80	60	60	60	60
Manejo de informació	20	40	40	60	60	60	60	60	80	80	80	60	80
Manejo de valores en	53	53	53	107	107	53	107	107	160	160	160	107	160
Supervisión personal	50	50	50	50	100	100	150	100	100	150	150	200	200
Resultados	70	140	140	210	210	210	280	210	280	280	280	280	280
Esfuerzo fisico	31	94	94	63	63	63	94	63	31	63	63	94	63
Esfuerzo mental	44	131	131	131	131	131	131	175	175	175	175	175	175
Seguridad en el trabaj	67	200	200	67	67	133	133	133	67	67	133	133	133
TOTAL DE PUNTOS	494	1006	1026	1026	1215	1227	1512	1397	1528	1590	1743	1751	1851
BASE PUNTUAL	2000	2000	2000	2000	2000	2000	2000	2000	2000	2000	2000	2000	2000

Nota.: elaboración propia

Figura 12. Paso 8 puntajes obtenidos por categorías y subcategorías

N.	Puestos de trabajo	X Puntos	Y Sueldos	Sueldo ideal
1	Supervisor comercial	494	2742.37	4138
2	Analista de finanzas	1006	2500	1813
3	Conductor	1026	1500	1948
4	Analista de operaciones	1026	2500	1948
5	Contador	1215	3000	4062
6	Supervisor de facturación	1227	5000	4247
7	Supervisor de operaciones	1512	7200	10443
8	Supervisor administrativo	1397	7410	7529
9	Gerente administrativo	1528	9200	10893
10	Gerente comercial	1590	10500	12739
11	Gerente de finanzas	1743	18000	17992
12	Gerente de operaciones	1751	19600	18294
13	Gerente General	1851	25000	22298

Nota.: elaboración propia

Figura 13. Paso 9 cálculo de sueldos adecuados



Nota.: elaboración propia

Figura 14. Paso 9 coeficiente de correlación

3.7. Procedimiento de análisis

3.7.1. Características de las técnicas

Esas se establecerán por los instrumentos y sus características.

Item	Características
Estructura de procesos	Recopilación de información del proceso operacional y toma de tiempo en el "cuello de botella". Recopilación de información para la estructura de puestos.
Potencial humano	Recopilación de información para establecer indicador cualitativa y cuantitativo.
Compensación salarial	Recopilación de información de los factores y subfactores que interactúa al contratar personal, y poder así establecer grados y puntos.

Nota.: elaboración propia

Figura 15. Tabla de clasificación de preguntas de técnicas y características

3.7.2. La varianza

$$S_i^2 = \frac{\sum X_i^2 - \frac{(\sum x)^2}{n}}{n - 1}$$

S_i^2	4.19
---------	------

Sumatoria de la varianza de ítems.

3.7.3. Condición de confiabilidad

RANGOS	
0.81 a 1.00	Muy alta
0.61 a 0.80	Moderada
0.21 a 0.40	Baja

Nota.: elaboración propia

Figura 16. Cuadro del rango de confiabilidad

3.7.4. La información

Nuestra información fue obtenida de diferentes lugares los cuales son:

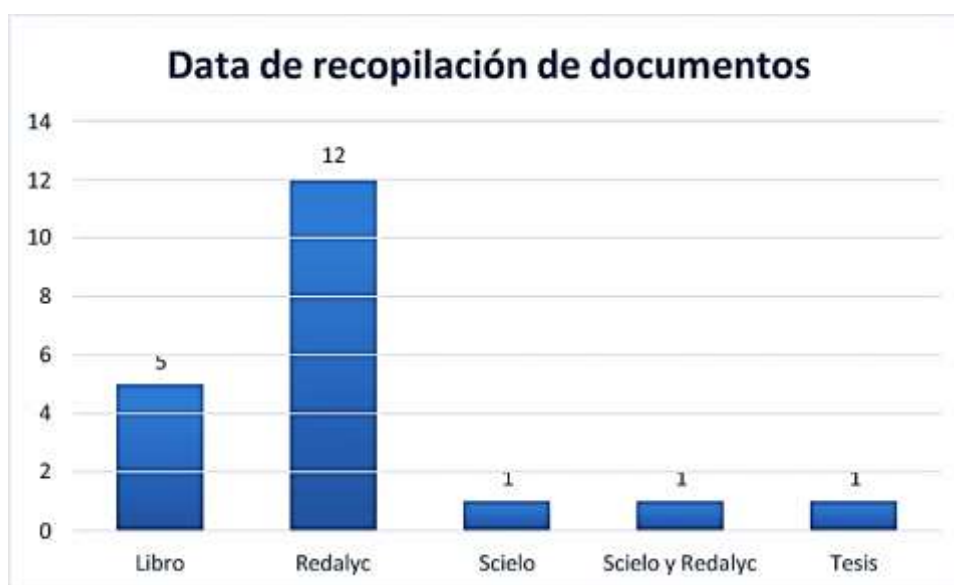
- Redalyc
 - Tesis
 - Libros
1. Búsqueda: En nuestra búsqueda de información para la guía del desarrollo de nuestro estudio nos basamos en palabras claves según las definiciones utilizadas en el desarrollo del trabajo ejemplo: satisfacción laboral. Entre otras muchas definiciones los cuales no hubo preferencia de tipo de idioma como la fecha de edición entre otras cosas.
 2. Opciones de estudio: En nuestras opciones de información tuvimos que rechazar por lo menos como siete tipos ya que estos habían sufrido cambios en el transcurrir del tiempo y habían pasado hacer obsoletos para nuestro modelo de estudio

3.7.5. Proceso de recopilación

Data principal	Cuenta de BD
Libro	5
Redalyc	12
Scielo	1
Scielo y Redalyc	1
Tesis	1
Total general	20

Nota.: elaboración propia

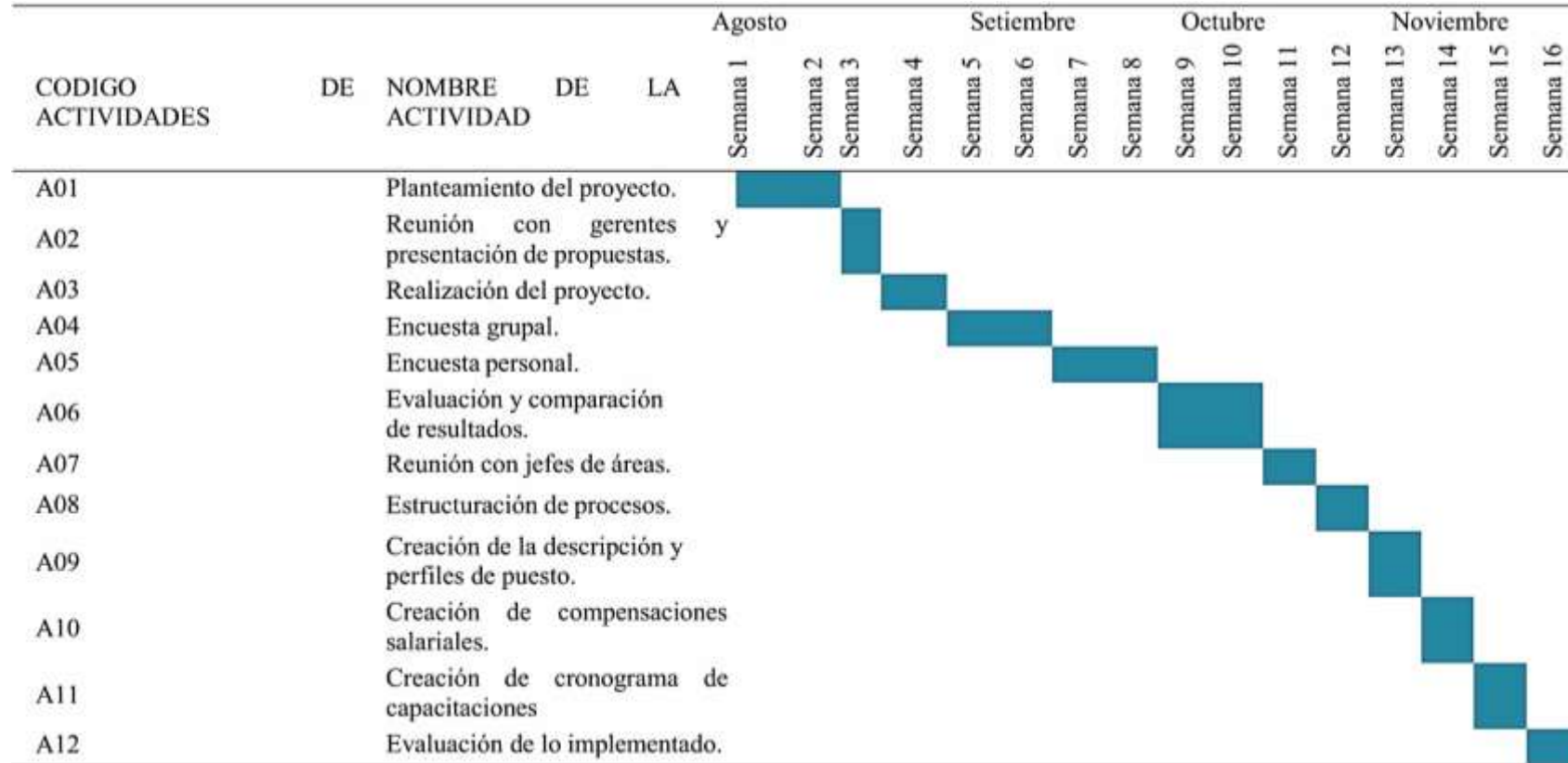
Figura 17. Tabla de la información recolectada



Nota.: elaboración propia

Figura 18. Grafica de selección de información

3.7.6. Cronograma de desarrollo



Nota.: elaboración propia

Figura 19. Programa de actividades de desarrollo de tesis

CAPITULO IV
RESULTADOS Y DISCUSIONES

4.1. Resultados

4.1.1. Estudio general de la información

Base de datos	Cuenta de Año	Cuenta de tipo de investigación	Cuenta de Tipo de estudio	Cuenta de Variables	Cuenta de metodologías
Libro	41,67 %	100 %	125 %	41,67%	100 %
Redalyc	33,33%	80 %	100 %	75,00%	80 %
Scielo	8,33 %	20%	25 %	83,33 %	20%
Scielo y redalyc	8,33 %	20 %	25%	91,67%	20 %
Tesis	8,33 %	20 %	25 %	100 %	20 %

Nota.: elaboración propia

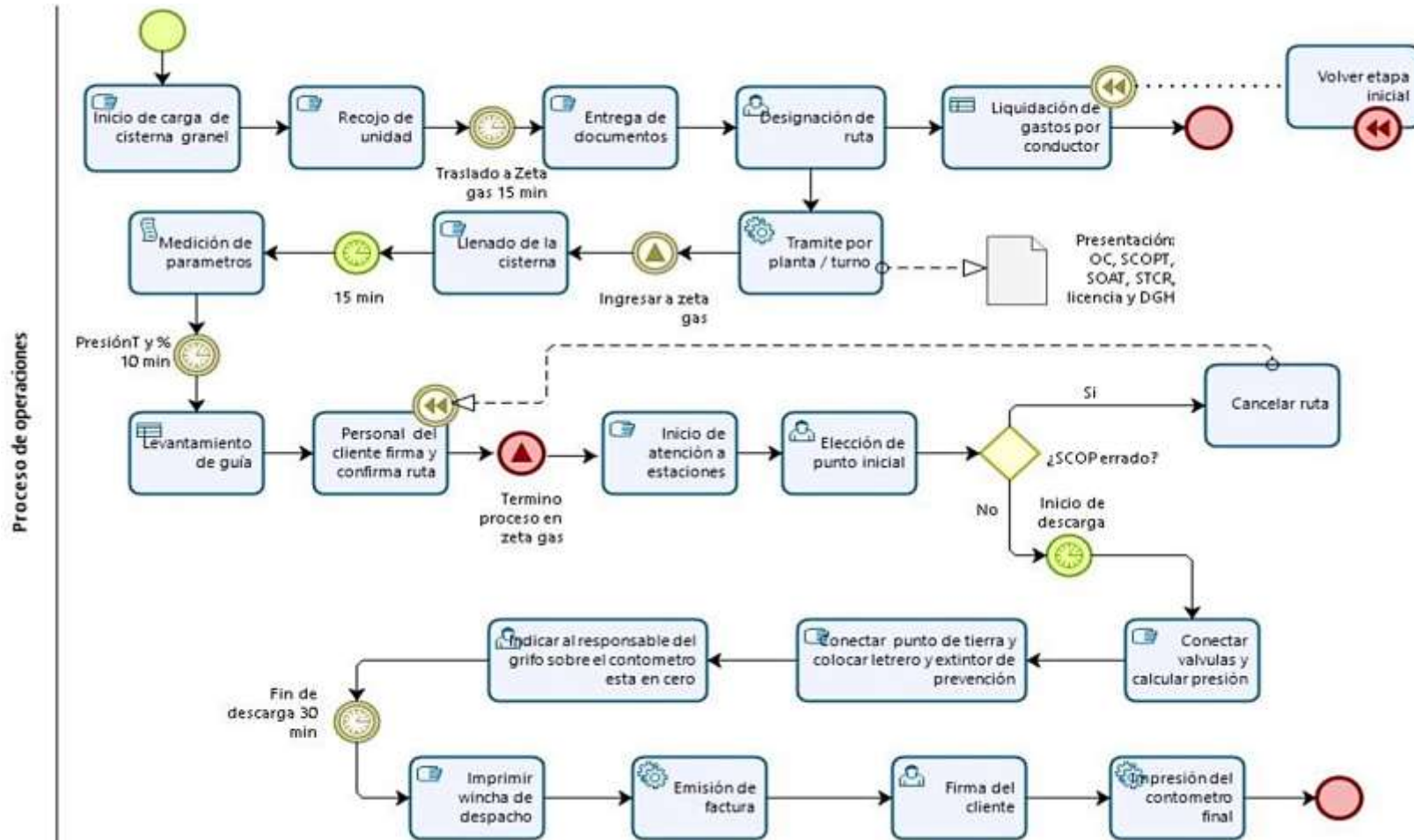
Figura 20. Porcentaje de los estudios desarrollados



En esta tabla podemos ver de forma detallada qué tipo de información se recaudó para poder visualizar el desarrollo de nuestra investigación la metodología y el tipo de estudio en los que nos respaldamos con las diferentes formas de recolección de información ya sean teóricas y estas mismas tenga una interacción con nuestras variables.

4.1.2. Proceso de operaciones

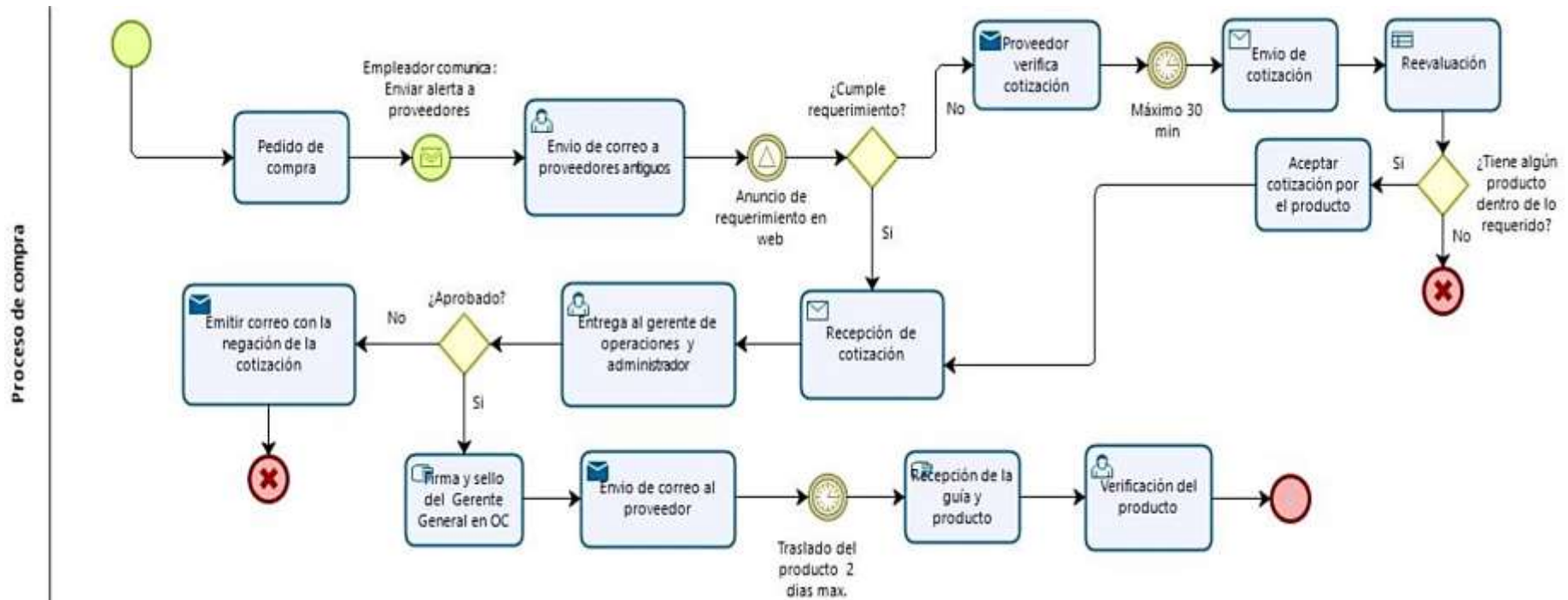
La before change to a process del SERVICENTRO MELGARINO maneja como cliente principal a primax el cual genera diversas órdenes de compras de manera semanal donde estas mismas tienen una valorización ya que se mide las diversas operaciones en llenado de tanques de cada estación, donde estas mismas si se desarrollan en el tiempo inadecuado provocan pérdidas económicas para la empresa y de esa forma genera un cuello de botella podemos decir que la atención Asia nuestros clientes se deben de enfocará en un tiempo estándar el cual es de 6.4 min en la gráfica siguiente podemos ver el desarrollo del proceso de las operaciones.



Nota.: elaboración propia

Figura 21. Desarrollo del proceso de operaciones según nuestras técnicas aplicadas

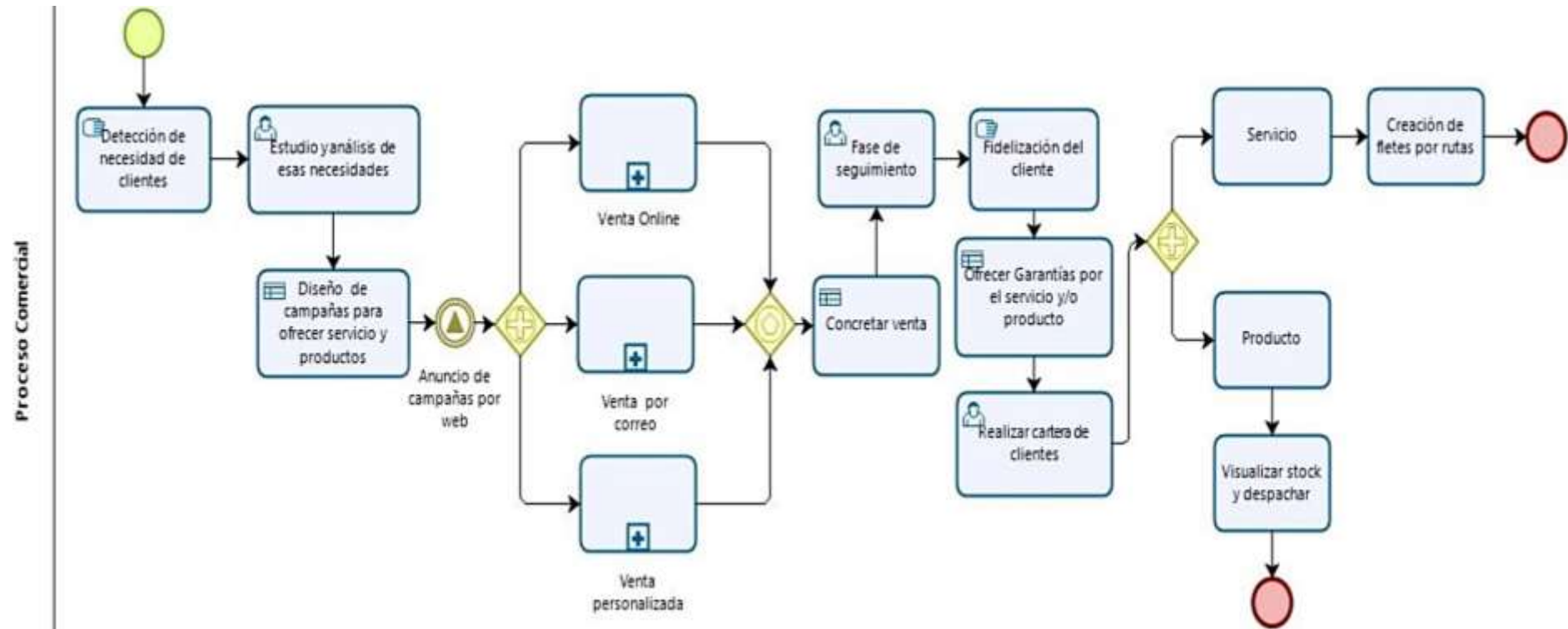
4.1.3. Proceso de compras



Nota.: elaboración propia

Figura 22. Planteamiento del desarrollo del proceso de compras

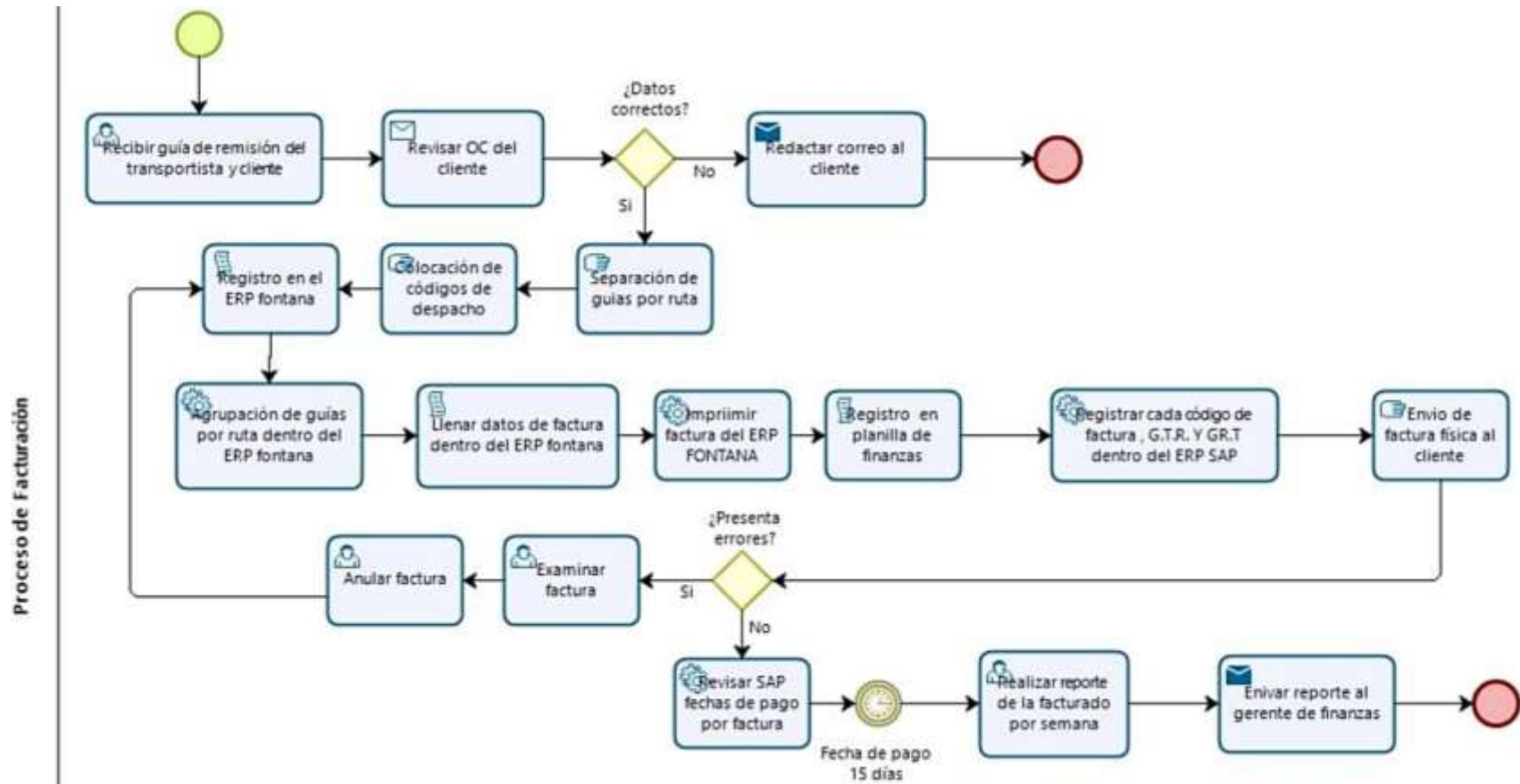
4.1.4. Proceso comercial



Nota.: elaboración propia

Figura 23. Planteamiento del desarrollo del proceso comercial

4.1.5. Proceso de facturación



Nota.: elaboración propia

Figura 24. Planteamiento del desarrollo del proceso de facturación

4.1.6. Resultados de la encuesta colectiva

En el desarrollo de nuestra encuesta colectiva tenemos un rango de 9 preguntas las cuales se desarrollaron con una medición porcentual de aceptación, las mismas preguntas fueron orientados a cada empleado de la empresa SERVICENTRO MELGARINO los resultados podemos ver los en el siguiente cuadro como el detalle se muestra en el anexo 1.

PREGUNTAS	Respuesta	
	Si	No
Preg.1. ¿Creé necesario un diseño de manual de funciones?	86 %	13%
Preg.2.¿Conoce con detalle sus funciones?	54%	45%
Preg.3.¿Alguna vez a realizado funciones que no corresponda a su cargo?	77%	22%
Preg.4. En el momento que ingreso a la empresa se le especificaron sus funciones.	48%	52%
Preg.5. Considera usted que la inducción le permitió adaptarse con rapidez y facilidad al ambiente laboral que le corresponde.	48%	52%
Preg.6.¿Los trabajadores temporales (medio tiempo) reciben la suficiente formación e información que le permita trabajar de forma clara y concisa?	40%	60%
Preg.7.¿Conoce la definición exacta de manual de funciones?	36%	64%
Preg.8.¿Las relaciones con los compañeros son jerárquicas?	64%	36%
Preg.10.¿Alguna vez se ha restringido o limitado en el desarrollo de sus funciones por su compensación salarial?	60%	40%
Preg.11. Le ha correspondido tarea de otros trabajadores (fuera de su área) , llevando incumplimiento de sus funciones.	92%	8%
Preg.12. En general, siente que el proceso de su área específicamente estructurado.	32%	68%
Preg.13.¿Hay una comunicación efectiva y amigable dentro y fuera de cada área?	32%	68%
Preg.14. Existe para ti en la empresa una compensación salarial justa para tus funciones?	16%	84%
Preg.15.¿Conoces todos los procesos de la empresa?	40%	60%
Preg.16.¿Cuentas con el apoyo de tus compañeros de oficina para realizar tus funciones?	48%	52%
Preg.17. Restructurar procesos, compensación salarial y tener esquematizados tus funciones ¿Mejorará tu estadia en la empresa?	96%	4%
Preg.18. Si se diera lo mencionado en la anterior, ¿Realizarías línea de carrera?	95%	5%
Preg.19. Para ti, ¿Existe un diseño organizacional en la empresa?	16%	84%
¿Entonces se debería implementar un diseño organizacional?	92%	8%

Nota.: elaboración propia

Figura 25. Tabla de preguntas y de las encuestas desarrolladas

4.1.7. Gráfico de respuestas



Nota.: elaboración propia

Figura 26. Representación gráfica de los resultados en encuesta

En esta representación gráfica podemos ver los diferentes valores porcentuales de los resultados de la encuesta los cuales nos muestra de la aceptación y no aceptación de los empleados del SERVICENTRO MELGARINO.



4.1.8. Potencial humano

En el SERVICENTRO MELGARINO no tiene una estructura organizacional que pueda mostrar los puestos de trabajo sólo manejan los factores y sub factores el cual es utilizado para la evaluación del personal al momento de ingresar a la empresa los cuales los que presentamos de la siguiente forma.

- Factores:
 - Habilidad
 - Responsabilidad
 - Condición del trabajo
- Sub factores:
 - Habilidad
 - Experiencia
 - Educación
 - Liderazgo
- Responsabilidad
 - Relación con el cliente
 - Manejo de la información para el cliente
 - Manejo de valores
 - Supervisión personal
 - Resultados
- Condición del trabajo
 - Esfuerzo físico
 - Esfuerzo mental
 - Seguridad en el trabajo

Evaluación de empleado de comercial			
Nombre del empleado		Floreña Contreras	
Nombre del supervisor		Percy Castro	
Fecha de la evaluación		10/01/2020	
Destaje			
7 = Muy profesional, experto y calificado			
6 = Bueno: Con conocimiento y habilidad pero no es experto o está certificado.			
5 = Promedio: tiene algunas habilidades o conocimientos			
4 = Bajo: tiene muy pocas habilidades o conocimientos			
3 = Ninguna habilidad o conocimiento en esta área			
Conocimiento		Conocimiento	
1. Técnica		4. Manejo de cuentas	
1a. Gestión de cuentas	7	4a. Presentación o ejecutivos	5
1b. Certificación #1	5	4b. Relaciones con clientes	7
1c. Certificación #2	5	4c. Comunicación con clientes	5
1d. Habilidad técnica #1	5	4d. Reuniones con clientes	7
1e. Habilidad técnica #2	5	4e. Plan de acción con clientes	7
1f. Habilidad técnica #3	5	4f. Revisión trimestral con clientes	7
1g. Habilidad técnica #4	5	4g. Reconciliación de depósitos	5
1h. Otro		4h. Análisis de cuentas	7
2. Habilidades de ventas		4i. Generación de propuestas	
2a. Cold calling	3	5. Fortalezas de trabajo	
2b. Seguimiento de oportunidades	4	5a. Placamiento	5
2c. Servicio al cliente	4	5b. Inicativas	4
2d. Cierre de ventas	4	5c. Team player	6
2e. Habilidad de negociación	5	5d. Habilidad de manejo	4
2f. Placamiento	4	6. Fortalezas personales	
2g. Habilidad de presentación	4	6a. Seguridad	7
3. Motivación y logros		6b. Diplomático	4
3a. Habilidad para alcanzar metas	4	6c. Entusiasta	2
3b. Auto motivación	4	6d. Cooperativo	7
3c. Agresividad con competidores	4	6e. Estilo relajado	6
		6f. Paciente	7
		6g. Seguro	7
Áreas a mejorar			
Habilidad de manejo			
Plan de acción			
Capacitar en habilidades blandas			
Supervisor/Manager		Nombre del evaluado	
Percy Castro		Floreña Contreras	

Puesto		
Asistente comercial		
Nombre y Apellido		
Floreña Contreras		
Elementos del Índice		
1. Evaluación cualitativa		
Descripción	%	
Comunicación	10	
Compromiso	10	
Colaboración	10	
Delegación	10	
Total de indicadores individuales	40	
2. Evaluación Cuantitativa		
Descripción	Unid.	%
Índice de satisfacción al cliente	%	10
Tiempo de atención de reclamos	%	10
Redimiento de cartera	%	20
Expansión de la base de cliente (neta)	%	20
Total indicadores individuales - cuantitativo	60	
Total de indicadores individual	100	

Del
1/04/2020

Hasta
30/09/2020

Cálculo del índice						
Meta		Período Anterior	Período actual	Nivel de cumplimiento		Componente del índice de desempeño
Deseado	Mínimo			Preliminar	Acotado	
9.0	7.0	7.5	7.5	25%	25%	2.50%
9.0	7.0	9	9	100%	100%	10.00%
9.0	7.0	7.1	8.8	90%	90%	9.00%
9.0	7.0	7.1	6.9	-5%	0%	0.00%
						21.50%

Cálculo del índice						
Meta		Período Anterior	Período actual	Nivel de cumplimiento		Componente del índice de desempeño
Deseado	Mínimo			Preliminar	Acotado	
80.0	65.0	82.7	81.2	108%	100%	10.00%
90.0	80.0	81.2	85.2	52%	52%	5.20%
14.0	10.0	15	16	150%	100%	20.00%
50.0	35.0	38	34	-7%	0%	0.00%
						35.20%
Índice de desempeño						56.70%

Servicentro va tener dos maneras de evaluar la productividad del empleado y a su vez podrá evaluar el potencial humano del empleado, si el resultado es positivo, el empleado podrá ser promovido dependiendo de los factores evaluado, si es negativo, el empleador será podrá decidir si necesita capacitación, inducción u otro requerimiento.

Nota.: elaboración propia

Figura 27. Gráfica del desarrollo de factores y sub factores de los empleados



4.1.9. Conclusiones de puntos y métodos

N.	Puestos de trabajo	X	Y	Sueldo ideal
		Puntos	Sueldos	
1	Supervisor comercial	494	2742.37	4138
2	Analista de finanzas	1006	2500	1813
3	Conductor	1026	1500	1948
4	Analista de operaciones	1026	2500	1948
5	Contador	1215	3000	4062
6	Supervisor de facturación	1227	5000	4247
7	Supervisor de operaciones	1512	7200	10443
8	Supervisor administrativo	1397	7410	7529
9	Gerente administrativo	1528	9200	10893
10	Gerente comercial	1590	10500	12739
11	Gerente de finanzas	1743	18000	17992
12	Gerente de operaciones	1751	19600	18294
13	Gerente General	1851	25000	22298

Nota.: elaboración propia

Figura 28. Desarrollo de tabla de los puestos del SERVICENTRO MELGARINO que son más relevantes

4.1.10. Presupuesto

PRESUPUESTO CONSOLIDADO				
INGRESOS	PLANEADO	REAL	DIFERENCIA	COMENTARIOS
<i>Ingresos Operativos</i>	S/ 190,323.10	S/ 138,280.03	S/ 52,043.07	
servicio de transporte de carga	S/ 181,462.70	S/ 138,280.03	S/ 43,182.67	
Venta al por menor de combust	S/ 7,410.40	S/ 7,410.40	S/ -	
Venta al por mayor no especiali	S/ 1,450.00	S/ 1,450.00	S/ -	
Costos/ Gastos	PLANEADO	REAL	DIFERENCIA	COMENTARIOS
<i>Costos Operativos</i>	S/ 892.00	S/ 892.00	S/ -	
Envíos	S/ 350.00	S/ 350.00	S/ -	
Teléfono/ internet	S/ 320.00	S/ 320.00	S/ -	
Luz	S/ 222.00	S/ 222.00	S/ -	
<i>Sueldos</i>	S/ 146,344.40	S/ 124,465.27	S/ 21,879.13	
Plana administrativa/ comercial	S/ 146,344.40	S/ 124,465.27	S/ 21,879.13	
<i>Gastos de Oficina</i>	S/ 238.00	S/ 238.00	S/ -	
Hojas	S/ 123.00	S/ 123.00	S/ -	
Tinta	S/ 115.00	S/ 115.00	S/ -	

RESUMEN	PLANEADO	REAL	DIFERENCIA
Total Ingresos	S/ 190,323.10	S/ 138,280.03	↑ S/ 52,043.07
Total Costos	S/ 147,474.40	S/ 125,595.27	↓ -S/ 21,879.13
Ingresos - Costos	S/ 42,848.70	S/ 12,684.76	↑ S/ 30,163.94

Nota.: elaboración propia

Figura 29. Manejo de la presupuestación consolidada



4.2. Discusiones

4.2.1. Resumen de resultados

A. Variable:

- Personal
- La teoría de la jerarquía de las necesidades
- Organización y satisfacción del empleado
- Cambio organizacional
- Organización

B. Evidencia:

- (Páez Gabriunas, I, 2010) La influencia en el desempeño social corporativo y la satisfacción en el trabajo de los empleados donde esta misma es una evaluación teórica manejada bajo la premisa orientada a multinivel de estudios gerenciales.
- La motivación y el manejo de la personalidad Diaz de Santos S.A. (Maslow, Abraham H, 1991).
- At modelo organizacional y comparativa de los servicios múltiples del centro LTDA. Centro coop (Arroyo Pita, María L).
- Satisfacción y motivación laboral para facilitadores en el cambio organizacional el cual es explicado de forma adecuaciones estructurales (García Rubiano, Mónica, & Forero Aponte, Carlos, 2014).
- Comportamiento organizacional el manejo de la dinámica del éxito en las diferentes organizaciones (Chiavenato, I, 2009).



C. Relevancia del objetivo:

- Podemos definir que la satisfacción laboral muestra un estado emocional positivo el cual resulta en una valoración adecuada para el trabajo ya que mejora el desarrollo de sus experiencias como su percepción sobre el mismo trabajo el cual ayuda a poder satisfacer, valorar y manejar las diversas necesidades de la misma persona.
- Podemos decir también que el establecer las diferentes necesidades sociales como las responsabilidades en la satisfacción laboral se toma una amplia gama de necesidades las cuales son organizadas y estructuradas jerárquicamente.
- Podemos decir también que aplican diferentes conocimientos y manejando herramientas que les ayuda a investigar e implementar un modelo organizacional el cual pueda ser adecuado al empleado.
- También dejamos en claro que los diferentes mecanismos que ayudan a poder tener una satisfacción en el desempeño son de manera compleja que están relacionadas entre diferentes variables donde estas pueden tener diferentes causas inversas como por ejemplo un alto desempeño tiene como causa a mejor satisfacción.
- El manejo del proceso de construcción y adaptación es de manera continua donde el diseño organizacional hace involucrar a diferentes aspectos del desarrollo del trabajo ya está misma asigna los diversos puestos, unidades, grupos y departamentos que tienen la finalidad de poder tener una comunicación y coordinación adecuada para poder lograr los diferentes objetivos de nuestra organización.

4.2.2. Interpretación comparativa

Limitaciones		Factores de confusión	Selección de participantes	Clasificación de Intervenciones	Desviación a las variables estudiadas	Datos incompletos	Medición del estudio	Selección en las herramientas de estudio	Riesgo de sesgo global de cada estudio
Estudios	Diseño organizacional	Verde	Verde	Verde	Verde	Amarillo	Verde	Verde	B
	Satisfacción del empleado	Verde	Verde	Amarillo	Verde	Amarillo	Verde	Verde	M
	Propuesta de un diseño organizacional competitivo para la satisfacción de los empleados	Verde	Verde	Amarillo	Verde	Amarillo	Verde	Verde	M
Riesgo de sesgo global de todos los estudios (por dominio)		B	B	M	B	M	B	B	

Leyenda	
Critico (C)	Rojo
Serio (S)	Marrón
Moderado (M)	Amarillo
Bajo (B)	Verde

Nota.: elaboración propia

Figura 30. limitaciones en el desarrollo de la tesis



RECOMENDACIONES

Primera. En el desarrollo del estudio de las diferentes variables del diseño organizacional la satisfacción del empleado y las diferentes interacciones entre las variables pudimos apreciar que existen limitaciones que interactúa en una calificación baja o moderada, estas interacciones son evaluadas por los empleados por las que influyen en el desarrollo de los objetivos por lo que recomendamos subsanar todas esas limitaciones por medio del aprobación de la propuesta organizacional presentada por esta tesis.

Segunda. En el manejo de las diferentes variables estudiadas y medidas pudimos seleccionar tanto a diversos participantes como herramientas los cuales eran limitantes en el desarrollo de nuestras variables de estudio donde estas mismas mostraron una aceptación y participación en la recopilación de información por lo que pudimos clasificar las diversas informaciones de manera incompleta donde también se hace una recomendación que las diversas limitaciones son de manera moderada y se puede llegar a relacionar a toda la población de nuestro estudio mostrando así una aceptación de superación de las diversas arias de la empresa.



CONCLUSIONES

Primera. La finalidad de nuestro estudio es el de desarrollar un modelo organizacional adecuado a la empresa Servicentro Melgarino SRL. Dicha propuesta ayudara mejorar el compromiso de los colaboradores de tal manera estarán más satisfechos y motivados para así tener un eficiente desarrollo de los procesos con un mejor flujo de información donde las tomas de decisiones serán más certeras en comparación con otras empresas similares.

Segunda. En desarrollo operacional logramos encontrar el cuello de botella el cual generaba una pérdida económica en la empresa por causa de mal manejo de la distribución en área de llenado como también en el área operacional tuvimos que estructurar los procesos que se desarrollan y esta logro tener una comunicación directa con las áreas de facturación, comercialización y compras.

Tercera. Nuestro talento humano logro tener una clara propuesta sobre la visión de nuestra productividad, gracias al reconocimiento de las funciones que desarrollaran como el manejo de sus habilidades como colaboradores, esto ayudo también a poderlos evaluara de forma cuantitativa como cualitativa donde pudimos reconocer las falencias de nuestros colaboradores y asi pudimos armar toda una capacitación de fortalecimiento.

En la propuesta de salarial presentada fue bajo el sustento del manejo de los factores como sub factores de tal forma logramos armar una matriz que nos pueda ayudar a diseñar un presupuesto que está sujeto al desempeño de nuestros colaboradores.



BIBLIOGRAFÍA

- Beckman, S. L. (2009). Introduction to a Symposium on Organizational Design. California management review.
- Berrocal Berrocal, F. (2015). Análisis comparativo de tres métodos de valoración. España: Universidad Complutense de Madrid.
- Burton R & Obel, B. (2004). Strategic organizational diagnosis and design, The dynamics of fit. Massachusetts. Kluwer Academic Publishers, 163.
- Capuano, A. M. (2004). Evaluación de desempeño: desempeño por competencias. Redalyc, 140.
- Casas, J. B. (2013). Calidad en las empresas latinoamericanas: El caso peruano. Revista Journal, 41-59.
- Dávila Newman, G. (2006). El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales. Laurus, pp. 180 -250.
- Dávila Newman, G. (2006). El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo. Laurus, 180-205.
- Díaz-Bravo, L., Torruco-García, U., Martínez-Hernández, M., & Varela-Ruiz, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. Investigación de educación médica, 163.
- DOMÍNGUEZ, A. C. (17 de marzo de 2017). Esan. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/03/el-lugar-de-la-estructura-organizacional-en-la-gestion-por-procesos/>



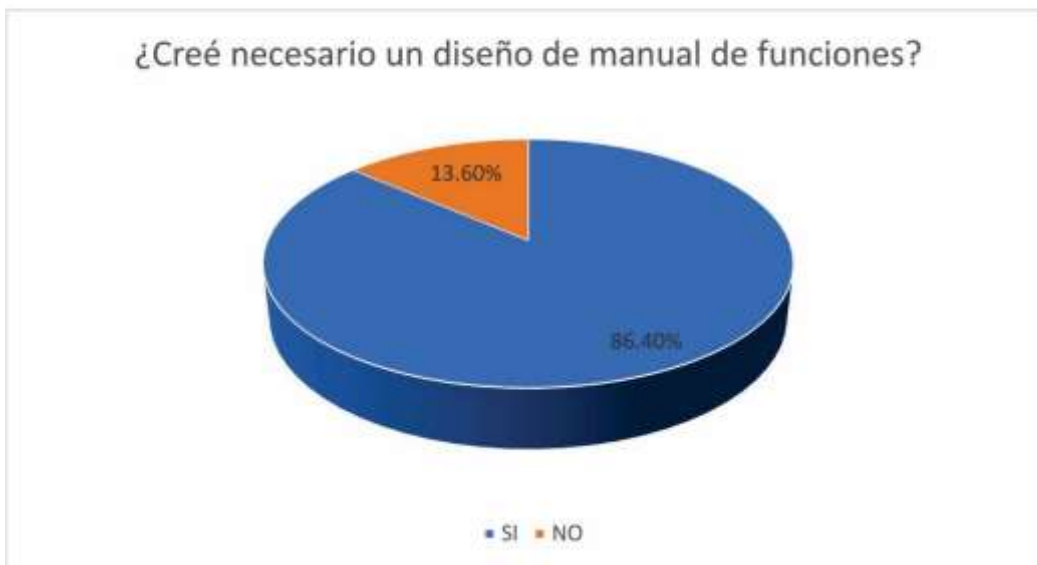
- Ferreira, R. A. (2009). Tesis digitales UNMSM. Obtenido de Sistema de bibliotecas y biblioteca central UNMSM: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/salud/ferreira_ra/cap3.pdf
- Kuznik, A., Hurtado, A., & Espinal, A. (2010). El uso de la encuesta de tipo social en traductología , características metodológicas . Redalyc, 315-344.
- Maslow, A. (1991). Motivación y Personalidad. La madrid , España: Ediciones Diaz de Santos.
- Mendieta Izquierdo, G. (2015). Informantes y muestreo en investigación cualitativa. Investigaciones Andina, 1150.
- Mintzberg, H., & Quinn, J. (2001). Diseño de organizaciones eficientes. Buenos Aires: El Ateneo.
- Morgeson, F., Dierdorff , E., & Hmurovic, J. (2010). Work design in situ: Understanding the role of occupational and organizational context. . Journal of Organizational Behavior.
- Otzen, T., & Carlos , M. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. Int. J. Morphol., 227 - 232.
- Pellicer, I., Vivas-Elias, P., & Rojas, J. (2013). La observación participante y la deriva: dos técnicas móviles para el análisis de la ciudad. Eure, 163.
- Polo, M. P. (2015). Ceremonial y protocolo : metodos y tecnicas de investigación científica . Redalyc, pag. 1149.



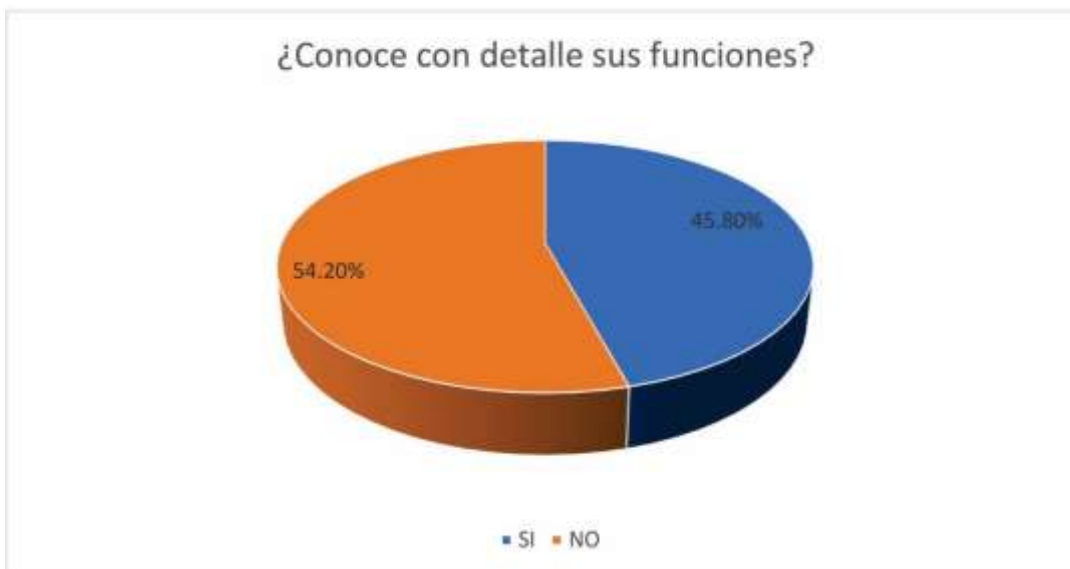
ANEXOS

Anexo 1

Como se puede observar, en las respuestas hay un porcentaje de 86.4% - 13.6% donde el 86.4% cree necesario la implementación de un manual de funciones



Como se puede observar en las respuestas hay un porcentaje de 54.2% - 45.8% donde el 54.2% no conocen sus funciones dentro de su puesto laboral.



Como se puede observar en las respuestas hay un porcentaje de 77.3% - 22.7% donde el 77.3% piensa que realiza funciones que no están dentro de su puesto laboral.

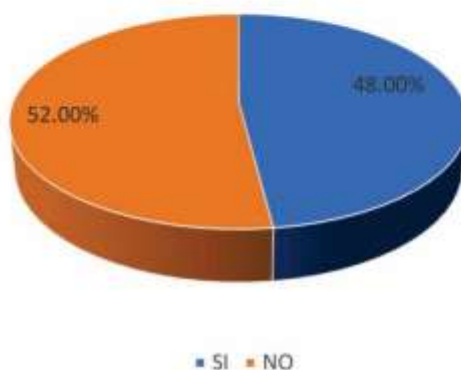


Como se puede observar en las respuestas hay un porcentaje de 52% - 48% donde el 52% opina que no le indicaron que funciones iba desempeñar en su puesto laboral.



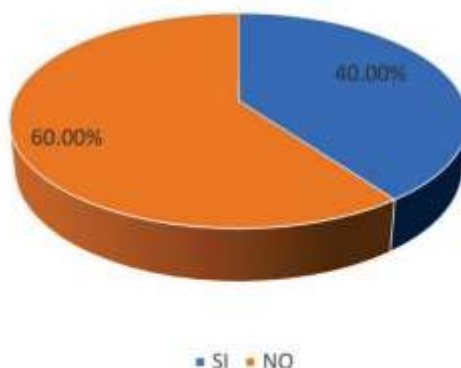
Como se puede observar en las respuestas hay un porcentaje de 52% - 48% donde el 52% opina que con la inducción que recibió no se adoptó ni con rapidez y facilidad dentro de la empresa.

Considera usted que la inducción le permitió adaptarse con rapidez y facilidad al ambiente laboral que le corresponde.



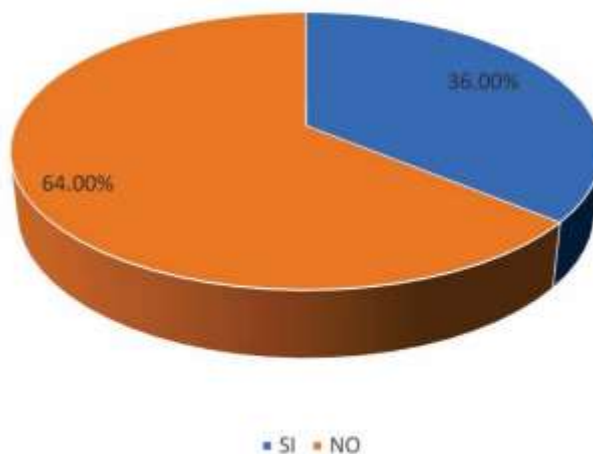
Como se puede observar en las respuestas hay un porcentaje de 60% - 40% donde el 60% opina que los trabajadores temporales no se les especifica en forma clara y concisa los objetivos de la empresa ni la información de sus procesos al realizar.

¿Los trabajadores temporales (medio tiempo) reciben la suficiente formación e información que le permita trabajar de forma clara y concisa?



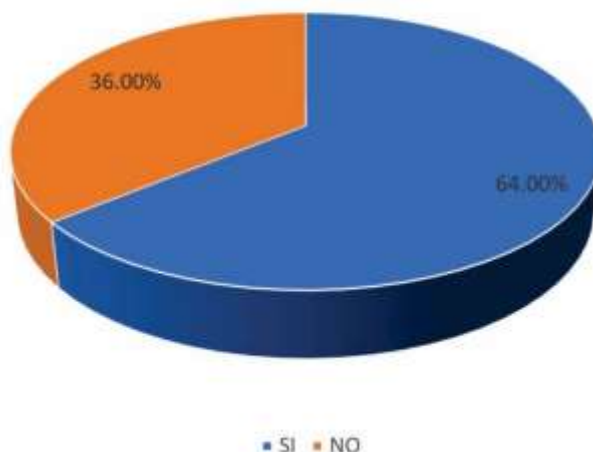
Como se puede observar en las respuestas hay un porcentaje de 64% - 36% donde el 64% no saben qué es un manual de funciones.

¿Conoce la definición exacta de manual de funciones?



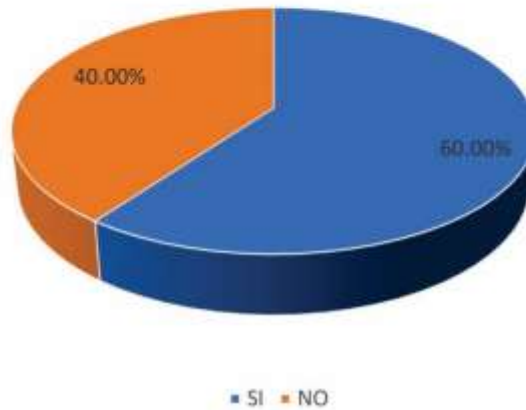
Como se puede observar en las respuestas hay un porcentaje de 64% - 36% donde el 64% opina que las relaciones son jerárquicas.

¿Las relaciones con los compañeros son jerárquicas?



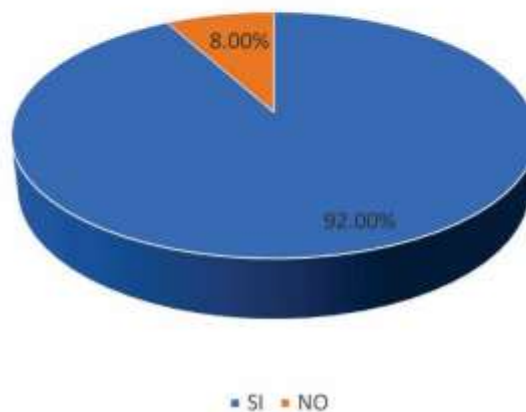
Como se puede observar en las respuestas hay un porcentaje de 60% - 40% donde el 60% opina que sí se ha limitado el desarrollo de sus funciones por su compensación salarial.

¿Alguna vez se ha restringido o limitado en el desarrollo de sus funciones por su compensación salarial?

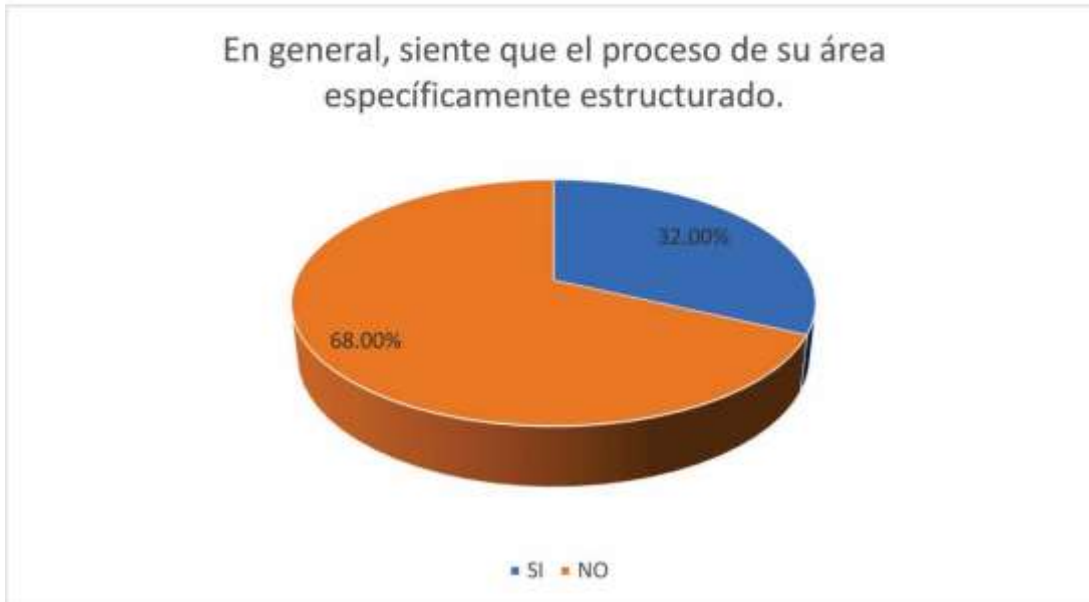


Como se puede observar en las respuestas hay un porcentaje de 92% - 8% donde el 92% opinan que se han realizado funciones que no le correspondían a realizar y que no eran de su área laboral.

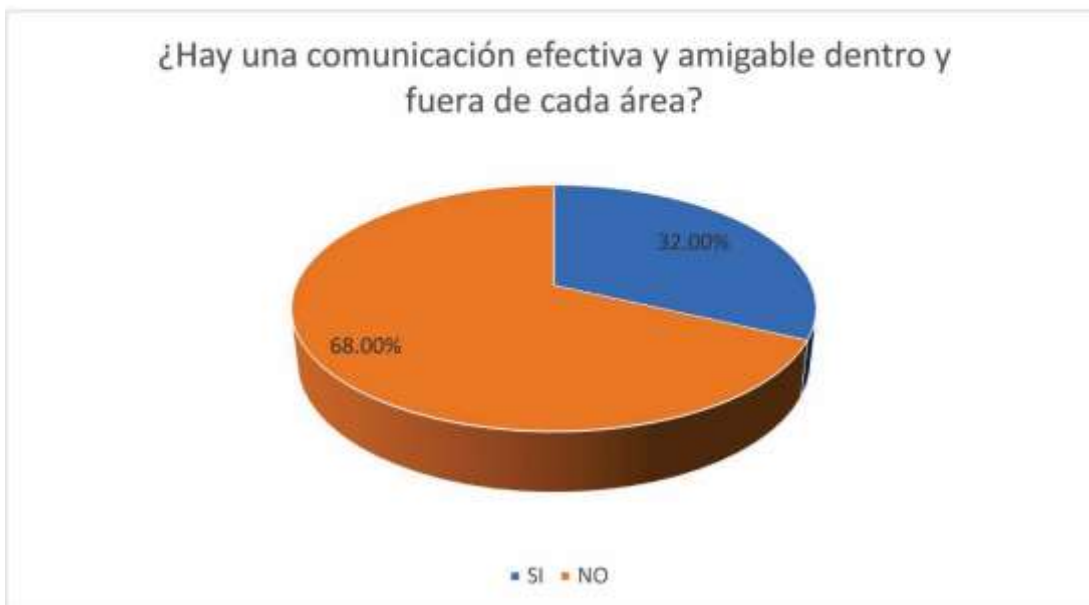
Le ha correspondido tarea de otros trabajadores (fuera de su área) , llevando incumplimiento de sus funciones.



Como se puede observar en las respuestas hay un porcentaje de 98% - 32% donde el 68% opinan que el proceso de su Adria no está específicamente estructurado

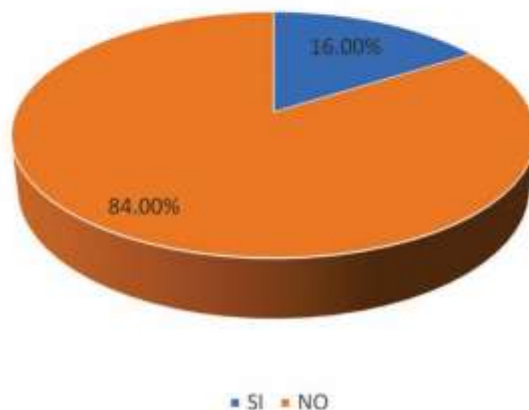


Como se puede observar en las respuestas hay un porcentaje de 68% - 32% donde el 68% opina que no hay una comunicación efectiva ni amigables fuera de cada área de trabajo



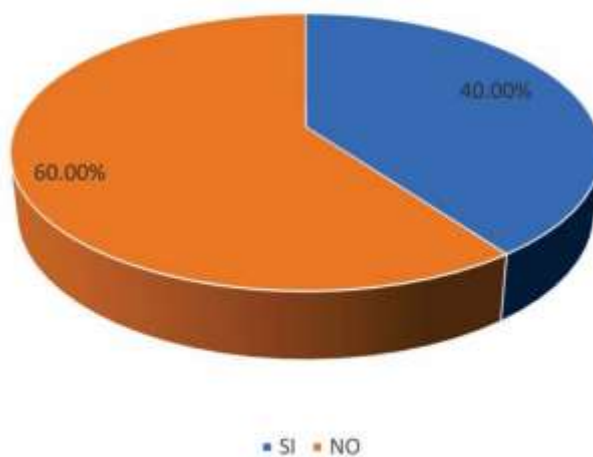
Como se puede observar en las respuestas hay un porcentaje de 84% - 16% donde el 84% opinan que su compensación salarial no es justa con las funciones que realiza en su área laboral

Existe para ti en la empresa una compensación salarial justa para tus funciones?



Como se puede observar en las respuestas hay un porcentaje de 60% - 40% donde el 60% opina que no conoce los procesos de la empresa.

¿Conoces todos los procesos de la empresa?



Como se puede observar en las respuestas hay un porcentaje de 52% - 48% donde el 52% opinan que no cuenta con el apoyo de sus compañeros para realizar sus funciones laborales.



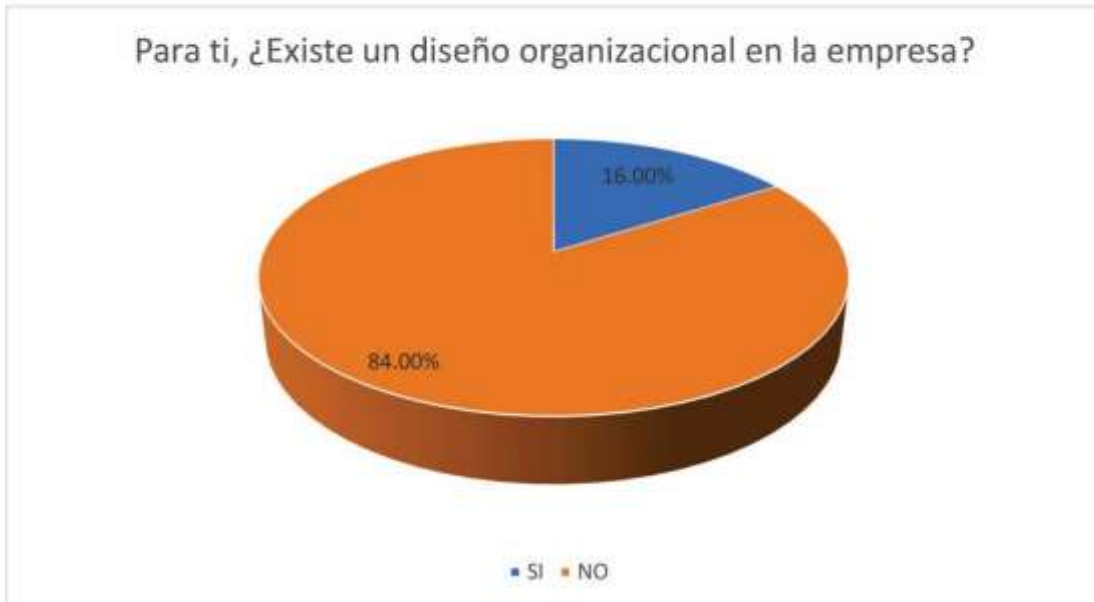
Como se puede observar en las respuestas hay un porcentaje de 96% - 4% donde el 96% opina que es mejor realizar una estructuración de procesos para tener claro sus funciones y sean de acuerdo a sus compensaciones salariales.



Como se puede observar en las respuestas hay un porcentaje de 100% lo cual indica que todos los trabajadores estarían dispuestos a realizar una línea de carrera sí se realiza los cambios mencionados.



Como se puede observar en las respuestas hay un porcentaje de 84% - 16% donde el 84% opina que no existe un diseño organizacional.



Como se puede observar en las respuestas hay un porcentaje de 92% - 8% donde el 92% opina que sí se debería implementar un diseño organizacional.





Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
General	General	General	Independiente	
<ul style="list-style-type: none"> ¿Cómo influirá la colocación de un modelo organizacional competitivo para el agrado de nuestros colaboradores del Servicentro Melgarino SRL? 	<ul style="list-style-type: none"> Diagnosticar la influencia de una implementación de un modelo organizacional para el agrado de los colaboradores del Servicentro Melgarino SRL. 	<ul style="list-style-type: none"> Si su desarrollo del diseño organizacional será de manera positiva en la mejora del agrado laboral de los empleados del Servicentro Melgarino SRL. 	<ul style="list-style-type: none"> Diseño organizacional 	Deductiva e inductiva
Específica	Específica	Específica	Dependiente	Diseño
<ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál será la influencia de la estructura de procesos en el modelo organizacional del Servicentro Melgarino SRL? ¿Cuál será la relación del talento humano en diseño organización del Servicentro Melgarino SRL? ¿Como será la relación existente en los pagos otorgados por la empresa en cuanto a la satisfacción de los colaboradores del Servicentro Melgarino SRL? 	<ul style="list-style-type: none"> Diagnosticar la influencia de la distribución de procesos en un diseño organizacional del Servicentro Melgarino SRL. Diagnosticar el vínculo que tiene el talento humano con la estructura organizacional del Servicentro Melgarino SRL. Diagnosticar las relaciones existentes en el pago salarial y el contenido del personal del Servicentro Melgarino SRL. 	<ul style="list-style-type: none"> Si su estructura de procesos ayudara a la reducción de tiempo en la ejecución de servicios operacionales del Servicentro Melgarino SRL. Si el talento humano desarrollara la productividad como la selección de los mismos para el modelo organizacional del Servicentro Melgarino SRL. Si su pago salarial distribuido según niveles será satisfactorio en los colaboradores del Servicentro Melgarino SRL. 	<ul style="list-style-type: none"> Satisfacción de empleados. 	Nuestro estudio es de corte transversal y de forma comparativa descriptiva.



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 05-06-2024

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: ERICA ROXANA MAMANI CUAQUIRA
 Dirección: JR. LA PAZ N° 131 URBANIZACIÓN SANTA ADRIANA
 DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 75921391
 Teléfono: 974427891 email: ericaroxanamamani@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____
 Dirección: _____
 DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____
 Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: INGENIERÍA DE SISTEMAS
 Escuela Profesional o Mención: INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA
 Título o Grado Académico a optar: INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO
 Asesor: M.Sc. JUAN CARLOS PINTO LARICO

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:
 Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: IMPLEMENTACION DE UN DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LOS
EMPLEADOS DE SERVICENTRO S.R.L. JULIACA 2021

Palabras claves, (3 a 5 términos): IMPLEMENTACIÓN, DISEÑO ORGANIZACIONAL, SERVICENTRO.

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1,2}?

1

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entré otros relacionados.
² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

- Bachiller
 Título
 2da Especialidad
 Maestría
 Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.

 Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____

 No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo

 No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral. Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: ORGANIZACIÓN Y ORIENTACIÓN DE EMPRESAS - P25

Firma de Autor



huella digital

05-06-2024

Fecha

