



FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, AUDITORÍA
SISTEMAS DE CONTROL DE GESTIÓN Y FINANZAS
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA GABRIEL RENÉ MORENO



INVESTIGACIÓN FORMATIVA (EXPOSICIÓN)



II-2025

EXPO

CIENCIA FACULTATIVA XV

NOMBRE DEL TEMA: Organigrama de una Empresa
NÚMERO DE GRUPO: _____ **TURNO DE PRESENTACIÓN:** Tarde
DOCENTE GUÍA: Edwin Efraín Mendieta Sagredo
INTEGRANTES: Maciel Choque Laura
Guillermo Rojas Cespedes

NÚMERO INTERNO
DE GRUPO:

242

APOYAN:



Ph.D. Luis Alberto Méndez
DECANO



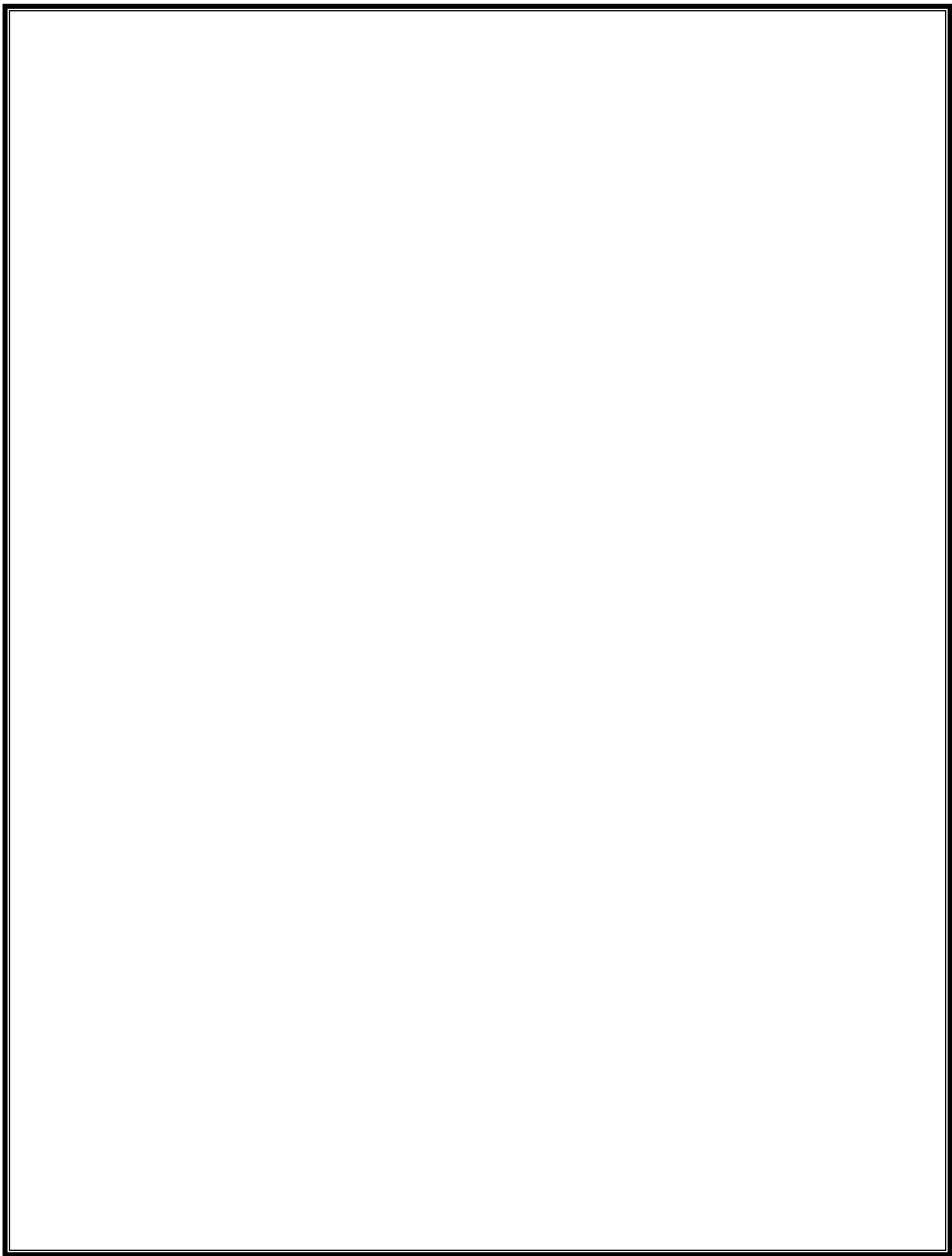
M.Sc. Miguel Sorich
VICE-DECANO



M.Sc. Gabriela Montenegro
DIR. DE INF. CONTROL DE GEST.



Ph.D. Piter Fernández
DIR. DE CONTADURÍA PÚBLICA



RESUMEN EJECUTIVO

El presente informe de investigación formativa tiene como finalidad analizar de manera integral la estructura organizacional, funcional y operativa de una empresa moderna orientada a la prestación de servicios. La investigación examina detalladamente los roles desempeñados por las áreas de Dirección General, Calidad, Finanzas, Recursos Humanos, Producción, Marketing, Comercialización, Soporte Técnico y Desarrollo Tecnológico. Se busca identificar el grado de articulación que existe entre ellas, las relaciones interdepartamentales, los flujos de comunicación interna y la eficacia de los procesos ejecutados en cada unidad.

Para lograrlo, se desarrolla una revisión sistemática de fundamentos teóricos de la administración moderna, tales como la teoría clásica, la teoría de sistemas, la gestión por procesos, la administración estratégica y los modelos contemporáneos de calidad y digitalización. Asimismo, se incluyen elementos metodológicos para garantizar la validez del análisis, combinando revisión documental, análisis comparativo de organigramas, observación directa de procesos (en caso de trabajo de campo) y elaboración de una propuesta concreta de mejora.

Los resultados evidencian que la integración entre departamentos suele presentar falencias estructurales, especialmente entre Finanzas, Producción y Marketing, lo cual reduce la eficiencia operativa y afecta la calidad del servicio. Del mismo modo, se detecta que el área de

Soporte y Desarrollo en muchas organizaciones de tamaño mediano opera de forma reactiva (solución de fallas) y no estratégica (innovación y automatización), perdiendo capacidad competitiva.

Finalmente, se establecen conclusiones y recomendaciones orientadas a mejorar la coordinación interna, optimizar recursos, fortalecer los procesos de calidad, consolidar una cultura corporativa orientada al cliente y avanzar hacia la transformación digital. Este proyecto ofrece una visión integral que puede servir como guía para empresas que buscan modernizar sus operaciones, mejorar su productividad y garantizar la sostenibilidad de sus servicios en un entorno altamente competitivo.

ÍNDICE

Contenido

5. JUSTIFICACIÓN6

6. OBJETIVO GENERAL 7

7. CUERPO DEL DOCUMENTO 7

Por su Representación Gráfica (Forma) 8

Por su Contenido (Lo que Muestran) 8

Por su Finalidad (Para Qué Sirven)	9
Conclusiones y recomendaciones	9
REFERENCIA BIBLOGRAFIACAS	12
Anexo	13
1. Tipos de Organigramas	13
1.2. Por su Contenido (Lo que Muestran)	13
1.3. Por su Finalidad Informativo: Brinda una visión general de la estructura para el público.	14
2. Modelo de Dimensiones del Diseño Organizacional de Richard L. Daft	14
2.2. Dimensiones Contextuales	15
3. Reflexiones sobre Globalización y Estrategia Organizacional	15
4. Recomendaciones para el Diseño de una Estructura Organizacional Moderna	16

4. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las organizaciones enfrentan un entorno altamente competitivo, dinámico y tecnológicamente acelerado. La globalización, la digitalización, la demanda creciente por servicios de calidad y la necesidad de optimizar recursos obligan a las empresas a adoptar estructuras organizativas eficientes que permitan coordinar adecuadamente todas sus funciones internas. La adecuada organización no solo determina la productividad, sino también la sostenibilidad y capacidad de expansión de una empresa.

Tradicionalmente, las empresas han dividido sus tareas en departamentos funcionales (Finanzas, Recursos Humanos, Producción, Comercial, etc.). Sin embargo, el crecimiento de los mercados, la aparición de nuevas tecnologías, la necesidad de información en tiempo real y los avances en gestión de calidad han hecho que estas áreas ya no puedan trabajar de manera aislada. Actualmente se exige integración, comunicación bidireccional, digitalización de procesos y administración basada en datos.

En este contexto, el presente informe se centra en analizar, describir y comprender cómo funcionan las áreas fundamentales de una organización moderna, así como la relación entre ellas y su impacto en la calidad del servicio. La investigación parte de la premisa de que la estructura interna de una empresa determina en gran medida su éxito estratégico y

operativo. Por ello, se examinan los procesos clave, responsabilidades, funciones, perfiles profesionales requeridos y la interacción entre las áreas esenciales.

El documento incluye bases teóricas necesarias para fundamentar la investigación, describe la metodología utilizada, presenta análisis detallados por departamentos y expone conclusiones fundamentadas. Asimismo, propone mejoras prácticas orientadas a fortalecer la calidad, optimizar la operación y aumentar la competitividad mediante una gestión más integrada, eficiente y orientada a resultados.

5. JUSTIFICACIÓN

El estudio es de vital importancia porque la mayoría de las organizaciones, especialmente pequeñas y medianas, enfrentan problemas derivados de una estructura interna deficiente: duplicidad de funciones, comunicación ineficaz, decisiones tardías, baja productividad y falta de calidad en la entrega del servicio. Comprender cómo funciona cada departamento permite identificar errores, corregir procesos y mejorar la eficiencia general.

Además, la investigación se justifica porque proporciona una visión integral y detallada de la empresa, lo cual es clave para los procesos de crecimiento empresarial. En un mundo donde los clientes son cada vez más exigentes y la competencia es más fuerte, solo las empresas que logran articular adecuadamente todas sus áreas internas podrán mantenerse vigentes y en expansión.

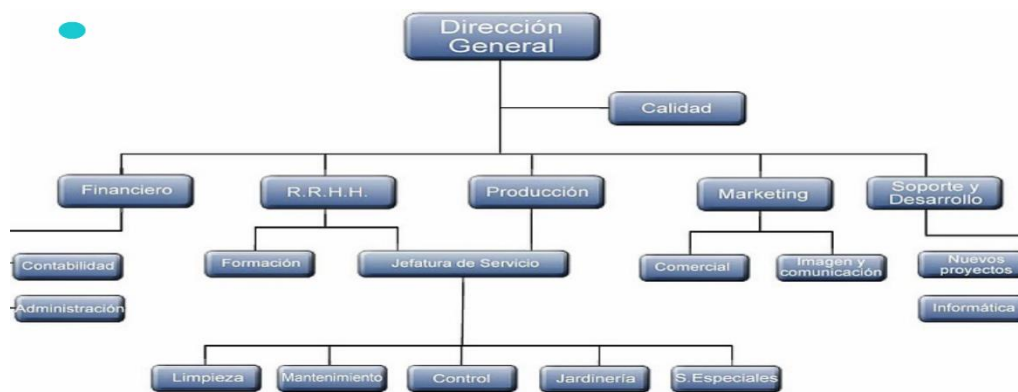
Otro motivo de justificación es la necesidad de integrar los enfoques tradicionales de administración con los nuevos paradigmas digitales. La mayoría de las empresas bolivianas aún no han incorporado plenamente procesos digitales que permitan control en tiempo real, automatización y análisis de datos. Esta investigación, al incluir áreas como Soporte y Desarrollo Tecnológico, responde a esa necesidad y sirve como guía para organizaciones que deseen iniciar o fortalecer su transformación digital.

Finalmente, es justificable desde el punto de vista académico, pues contribuye con contenido estructurado y profundo sobre administración, calidad, gestión de procesos y estructura organizativa, áreas fundamentales dentro de las ciencias económicas y financieras.

6. OBJETIVO GENERAL

Analizar de manera integral la estructura organizativa de una empresa de servicios, describiendo las funciones, responsabilidades, procesos internos y relaciones interdepartamentales, con el fin de identificar oportunidades de mejora que permitan optimizar la eficiencia operativa, la calidad del servicio y la integración de procesos en cada una de sus áreas fundamentales.

7. CUERPO DEL DOCUMENTO



Por su Representación Gráfica (Forma)

Estos son los que se refieren a cómo se dibujan:

Organigrama Vertical (o Lineal/Jerárquico): Es el más común. La autoridad fluye de arriba hacia abajo, con el nivel más alto en la cúspide.

Organigrama Horizontal: La autoridad y la jerarquía se representan de izquierda a derecha. Fomenta una perspectiva de menos niveles jerárquicos.

Organigrama Mixto: Combina el formato vertical (para las áreas principales) y el horizontal (para los detalles de los departamentos) y se usa en organizaciones grandes.

Organigrama Circular: La unidad de mayor jerarquía está en el centro, y los demás elementos se distribuyen en círculos concéntricos hacia afuera.

Por su Contenido (Lo que Muestran)

Organigrama Integral: Muestra todas las unidades administrativas de una organización y sus relaciones de jerarquía o dependencia.

Organigrama Funcional: Indica las principales funciones de cada departamento, además de la estructura.

Organigrama de Puestos, Plazas y Unidades: Especifica la cantidad de puestos, el nombre de quienes los ocupan y las plazas necesarias o existentes para cada unidad.

Por su Finalidad (Para Qué Sirven)

Organigrama Informativo: Ofrece una visión simplificada para el público general.

Organigrama Analítico: Muestra datos detallados y específicos para el análisis de la estructura, como presupuestos, salarios, etc.

Organigrama Formal: Representa el modelo de funcionamiento planificado de una empresa que ha sido aprobado oficialmente.

Organigrama Informal: Un modelo que no ha sido aprobado por la organización.

Conclusiones y recomendaciones

Para entender a las organizaciones es importante observar todas sus dimensiones que describen rasgos específicos del diseño de la organización, como si se tratara de describir la personalidad de la gente que en ella participa. Dichas dimensiones las clasifica en dos tipos

estructurales y contextuales, que llevadas adecuadamente en conjunto bien supervisadas dará como resultado el logro de los objetivos de la empresa. es un diagrama completo abarcando todas las áreas del diseño de estructura de la empresa y sobre todo fácil de entenderlo. Las dimensiones estructurales se conforman por los rubros de: formalización, especialización, jerarquías de autoridad, centralización, profesionalismo, realización del personal. Mientras que las contextuales se conforman de: cultura, medio ambiente, estrategias y metas, tamaño, tecnología. De esos campos antes citados habla el Modelo de Dimensiones del Diseño Organizacional de RICHARD L. DAFT.

La globalización del sistema de relaciones de trabajo se filtra al nivel de las empresas en las cuales se trabaja en respuesta a los cambios de las circunstancias y condiciones de acción globales. Es decir el proceso de globalización se transforma en estrategias empresariales.

La flexibilización en las relaciones laborales se realizan según la estrategia de cada firma o empresa, lo cual conlleva a la comprensión de la dinámica de la interacción entre el proceso de globalización y las relaciones de trabajo, y que ésta se da a nivel de empresa, y es a este nivel donde el proceso de globalización se transforma en estrategias empresariales no sólo respecto a los cambios en la organización del trabajo y en la política laboral, sino también respecto a la reestructuración del producto y estrategias de mercado, a la introducción de nueva tecnología de producción, etc.

Las empresas que logren entender los cambios y tendencias que se originan en el escenario global serán las que tengan mayores posibilidades de competir, es decir, una vez comprendidos los cambios y tendencias que se originan en el entorno global, el reto

será desarrollar la capacidad de gestión y creatividad para ubicarse en el camino del éxito. La capacidad de gestión y creatividad vinculada prioritariamente al desarrollo del talento humano mediante la capacitación, este es el reto en el umbral del siglo XXI.

La estrategia competitiva y la estrategia operativa deben estar en concordancia con el tercer elemento, el desarrollo del talento humano. La empresa puede disponer de los sistemas necesarios para lograr sus objetivos, pero si el personal no está comprometido ni preparado, definitivamente la empresa va a entrar en problema.

Los valores de gestión son el nuevo horizonte de las ventajas competitivas en éste siglo XXI, para que los valores de gestión preconizados por la empresa sean una ventaja competitiva, todos sus colaboradores deben ponerlos en acción cuando realizan su trabajo y en sus interacciones diarias con los clientes, los proveedores y la comunidad en general. Para sostener esta ventaja competitiva, los directivos, gerentes y supervisores deben poner los valores de gestión en acción con integridad inspirando a los colaboradores con su propio ejemplo, diariamente. Debido a que las nuevas tendencias marcan que las empresas deberán ser enfocadas, creadas y estructuradas a las necesidades del cliente, sin descuidar el elemento Humano con la cual desarrolla sus estrategias.

Como conclusión final, para el éxito de la aplicación del Diseño de una estructura organizacional en el siglo XXI, es llevar a cabo los siguientes puntos:

Definir claramente las ideas.

Análisis periódico de la estructura y de los procesos generales.

Adecuando el análisis a las nuevas tendencias

Delegar autoridad

Escoger a las personas idóneas.

Mantener abiertas las líneas de información.

Mejora de controles internos.

Premiar a las personas que deleguen bien su autoridad y el que acepta la delegación.

Orientadas hacia la satisfacción del cliente.

Reducción de niveles jerárquicos.

Innovación en los procesos.

Satisfacción y desarrollo profesional del capital humano.

Una administración participativa.

Responsabilidad social de las empresas.

Forjar más líderes.

Análisis y búsqueda de talentos.

Medición total

REFERENCIA BIBLOGRAFIACAS

[Microsoft Word - TESIS FINAL.doc](#)

Organization Theory and Design – Richard L. Daft: en este libro Daft define dimensiones estructurales (formalización, especialización, jerarquía, centralización, profesionalismo, razón de personal) y dimensiones contextuales (tamaño, tecnología, entorno, metas). [Academia+2Scalahed+2](#)

Un resumen de esas dimensiones: “Dimensiones of Organization Design” según Daft. [Academia](#)

Otra versión de “Teoría y diseño organizacional” (10ª edición) de Daft

Anexo

1. Tipos de Organigramas

1.1. Por su Representación Gráfica (Forma)

Organigrama Vertical (Lineal/Jerárquico): Representa la autoridad de arriba hacia abajo. Es el más utilizado en empresas tradicionales.

Organigrama Horizontal: Muestra la jerarquía de izquierda a derecha, promoviendo una percepción de menor rigidez jerárquica.

Organigrama Mixto: Integra elementos verticales y horizontales. Útil para empresas grandes que requieren mostrar distintos niveles con mayor claridad.

Organigrama Circular: Ubica la autoridad principal en el centro, con áreas distribuidas en círculos concéntricos hacia el exterior.

1.2. Por su Contenido (Lo que Muestran)

Organigrama Integral: Representa todas las unidades de la organización y sus relaciones jerárquicas.

Organigrama Funcional: Añade información sobre las funciones principales de cada departamento.

Organigrama de Puestos, Plazas y Unidades: Especifica cargos, número de puestos y ocupantes actuales.

1.3. Por su Finalidad Informativo: Brinda una visión general de la estructura para el público.

Analítico: Incluye datos detallados (como presupuesto o cargas de trabajo).

Formal: Es la estructura oficialmente aprobada por la organización.

Informal: Representa una estructura no oficial o no aprobada.

2. Modelo de Dimensiones del Diseño Organizacional de Richard L. Daft

2.1. Dimensiones Estructurales

Formalización: Grado en que las normas y procedimientos están documentados.

Especialización: Nivel de división del trabajo.

Jerarquías de Autoridad: Número de niveles y distribución del poder.

Centralización: Concentración de la toma de decisiones.

Profesionalismo: Formación y preparación requerida para los puestos.

Relación del Personal: Proporción entre empleados y supervisores.

2.2. Dimensiones Contextuales

Cultura Organizacional: Valores, creencias y normas compartidas.

Entorno: Condiciones externas que afectan la operación.

Estrategias y Metas: Objetivos y planes definidos por la empresa.

Tamaño: Escala de la organización medida por personal, recursos o capacidad de producción.

Tecnología: Herramientas, procesos y conocimientos utilizados para operar.

3. Reflexiones sobre Globalización y Estrategia Organizacional

La globalización influye directamente en las empresas, obligándolas a adaptarse a cambios tecnológicos, competitivos y laborales.

La flexibilización laboral se convierte en una herramienta estratégica según el contexto de cada empresa.

La innovación tecnológica, la reestructuración de procesos y el enfoque en el talento humano son esenciales para competir en mercados globalizados.

Las empresas que incorporan tendencias globales y desarrollan capacidades de gestión y creatividad tienen mayores probabilidades de éxito.

La formación continua del talento humano se considera un factor clave para enfrentar retos del siglo XXI.

4. Recomendaciones para el Diseño de una Estructura Organizacional Moderna

Definir claramente las ideas y objetivos.

Realizar análisis periódicos de la estructura y procesos.

Adaptar el diseño organizacional a tendencias actuales.

Delegar autoridad de manera eficiente.

Seleccionar personal idóneo para cada puesto.

Mantener una comunicación interna abierta.

Fortalecer los controles internos.

Reconocer a quienes delegan y asumen responsabilidades con éxito.

Orientar la empresa hacia la satisfacción del cliente.

Reducir niveles jerárquicos innecesarios.

Innovar continuamente en los procesos.

Promover la satisfacción y desarrollo del personal.

Implementar una gestión participativa.

Reforzar la responsabilidad social empresarial.

Fomentar el liderazgo y la búsqueda de talento.

Medir integralmente los resultados.

[Tipos de organigramas | Vertical, Horizontal, Circular, Mixtos.](#)