

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA “JUAN MISAEL SARACHO”
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
MODALIDAD: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN



**EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL GIMNASIO
“TITANIUM GYM” DE LA CIUDAD DE TARIJA**

POSTULANTES: NAVARRO FLORES CINTHIA

ROMAN JURADO LILIANA

DOCENTE: IMER ADIN COLQUE ALANOCA

Taller de profesionalización II bajo la modalidad de Proyecto De Investigación, presentado a consideración de la “UNIVERSIDAD AUTÓNOMA JUAN MISAEL SARACHO” como requisito para optar por el grado académico de Licenciatura En Administración de Empresas.

03 de septiembre del 2021

Tarija-Bolivia

.....
M.Sc. Lic. Imer Adin Colque Alanoca
DOCENTE GUIA

.....
M.Sc.Lic. Anselmo Rodriguez Ortega
DECANO F.C.E y F.

.....
M.Sc.Lic. John Vaca Jerez
VICEDECANO F.C.E.y F.

APROBADO POR:

TRIBUNAL:

.....
M.Sc. Lic. John Vaca Jerez
DIRECTOR DE DEPARTAMENTO DE
ADM. Y ADM. APLICADA

.....
M.Sc. Lic. Rodrigo Morales Gamarra

.....
M.Sc. Lic. Oscar Fernando Sossa Calvo

El tribunal calificador del presente trabajo no se solidariza con la forma, términos, modos y expresiones vertidas en el mismo siendo estas, responsabilidad de los autores.

DEDICATORIA

Dedicamos este trabajo:

A NUESTROS PADRES, quienes pusieron todo de sí mismos de manera incondicional para que pudiéramos formarnos personal y académicamente.

Por constituirse en nuestro apoyo permanente en los momentos gratos y en aquellos que fueron muy difíciles en nuestras vidas.

PRIMERA PARTE
CAPITULO I
PERFIL DE LA INVESTIGACION

<u>CAPITULO I</u>	1
<u>1.1 INTRODUCCION</u>	2
<u>1.2 ANTECEDENTES. -</u>	3
<u>1.3. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA</u>	6
<u>1.4. FORMULACIÓN DE LA PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN</u>	9
<u>1.5. JUSTIFICACIÓN.</u>	9
<u>1.5.1 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA. -</u>	10
<u>1.5.2 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA. -</u>	10
<u>1.5.3 JUSTIFICACIÓN SOCIAL. -</u>	11
<u>1.6 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN. -</u>	12
<u>1.6.1 OBJETIVO GENERAL. -</u>	12
<u>1.6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS. -</u>	12
<u>1.7 HIPÓTESIS</u>	12
<u>1.7.1 IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES DE ESTUDIO</u>	13
<u>1.7.1.1 Variable dependiente</u>	13
<u>1.7.1.2 Variables independientes</u>	13
<u>1.7.1.3 Variable interviniente</u>	13
<u>1.7.2 OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES</u>	13
<u>1.7 METODOLÓGIA DE LA INVESTIGACION. -</u>	16
<u>1.7.1 Tipo de Investigación. -</u>	16
<u>1.7.1.1 Investigación exploratoria</u>	16
<u>1.7.1.2 Investigación Descriptivo</u>	16
<u>1.7.2 Métodos y Técnicas de Investigación</u>	16
<u>1.7.2.1 Métodos</u>	16
<u>1.7.2.3 Procedimiento y análisis de la información.</u>	17
<u>1.8 FUENTES DE INFORMACIÓN</u>	17
<u>1.8.1 Fuentes de información primaria</u>	17
<u>1.8.2 Fuentes de información secundaria</u>	17

<u>1.9 DISEÑO METODOLÓGICO</u>	18
<u>1.9.1 Determinación del Universo de Estudio.</u>	18
<u>1.9.2 Instrumentos de recopilación de la información.</u>	18
<u>1.9.3 Fórmula para determinar la muestra:</u>	18
1.9.3.1 Muestreo aleatorio simple	18
<u>1.10 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.</u>	20
<u>1.10.1 Áreas del conocimiento</u>	20
<u>1.10.2 Delimitación espacial.</u>	20
<u>1.10.3 Delimitación temática.</u>	20
<u>1.10.4 Delimitación temporal.</u>	20
<u>CAPITULO II</u>	21
<u>MARCO TEORICO</u>	21
<u>2 MARCO TEÓRICO. –</u>	22
<u>2.1 ORGANIZACIÓN</u>	22
<u>2.2 CLIMA ORGANIZACIONAL</u>	22
<u>2.2.1 Importancia del clima organizacional</u>	25
<u>2.2.2 Teoría del clima organizacional de Likert</u>	26
<u>2.2.3 Tipos del clima organizacional</u>	27
<u>2.2.3.1 Climas cerrados</u>	28
<u>2.2.3.2 Climas abiertos</u>	29
<u>2.2.4 Características del clima organizacional</u>	30
<u>2.3 DESEMPEÑO LABORAL</u>	35
<u>2.3.1 FACTORES QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL.</u>	36
<u>2.3.1.1 Satisfacción del trabajo. -</u>	36
<u>2.3.1.2 Autoestima. –</u>	36
<u>2.3.1.3 Reconocimiento. –</u>	37
<u>2.3.1.4 Buen ambiente. –</u>	37
<u>2.3.1.5 Competencia de la dirección. –</u>	37
<u>2.3.1.6 Seguridad en el empleo. –</u>	37
<u>2.3.1.7 Los salarios. –</u>	37
<u>2.3.1.8 Trabajo en equipo. –</u>	38
<u>2.3.1.9 Capacitación del trabajador. –</u>	38

<u>2.3.2. MOTIVACIÓN LABORAL</u>	39
<u>2.3.2.1 MOTIVACIÓN.</u> -.....	39
<u>2.3.2.2 LA MOTIVACIÓN HUMANA</u>	40
<u>2.3.3 TIPOS DE MOTIVACIÓN</u>	41
<u>2.3.3.1 Motivación extrínseca.-</u>	41
<u>2.3.3.2 Motivación intrínseca o auto determinada.-</u>	42
<u>2.3.3.3 Motivación positiva</u>	43
<u>2.3.3.4 Motivación negativa</u>	43
<u>2.3.4 TÉCNICAS MOTIVACIONALES ESPECÍFICAS.</u> -	44
<u>2.3.5 CICLO MOTIVACIONAL</u>	45
<u>2.3.6 RELACIÓN ENTRE CALIDAD DE SERVICIO Y MOTIVACIÓN.</u> -	46
<u>2.3.7 ALGUNAS TEORÍAS REFERENTES A LA MOTIVACIÓN.</u> -	46
<u>2.3.7.1 Teoría de las Necesidades según Maslow, McClelland, Herzberg</u>	46
<u>2.3.7.2 Teoría de los dos Factores de Herzberg</u>	48
<u>2.3.7.3 El Modelo Situacional De Motivación De Vroom</u>	50
<u>2.3.7.4 Teoría de la Autodeterminación</u>	51
<u>2.3.7.5 Teoría del Reforzamiento</u>	51
<u>2.3.7.6 Teoría del Establecimiento de Metas</u>	52
<u>2.3.7.7 Teoría de la Equidad/Justicia Organizacional</u>	52
<u>2.3.7.8. Teoría de las necesidades de la motivación de McClelland</u>	53
<u>2.3.8 CULTURA ORGANIZACIONAL</u>	54
<u>2.3.8.1 Clima laboral</u>	54
<u>2.3.8.2 Desmotivación Laboral</u>	55
<u>2.3.8.3 Impuntualidad</u>	55
<u>2.3.8.4 Compromiso Laboral</u>	55
<u>2.3.8.5 Retención de Personal</u>	56
<u>2.3.9 CONCEPTO DE CAPACITACIÓN.</u> -	57
<u>2.3.9.1 Capacitación del personal.</u> -	57
<u>2.3.9.2 DESARROLLO DEL PERSONAL.</u> -	57
<u>2.3.9.3 INCENTIVOS.</u> -	58
<u>2.3.9.4 Programa de incentivos.</u> -	59
<u>2.3.10 SALARIO.</u> -.....	60

<u>2.3.11 REMUNERACIÓN.</u> -	60
<u>2.3.11.1 Formas de remuneración</u>	61
<u>2.3.12 SANCIONES.</u> -	61
<u>2.3.13 HIGIENE LABORAL.</u> -	61
<u>2.3.14 CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO.-</u>	63
<u>2.3.15 SALUD EMOCIONAL.</u> -	63
<u>2.3.16 ESTRATEGIAS.</u> -	64
<u>2.3.17 Importancia de la estrategia.</u> -	65
<u>2.3.18 LEY GENERAL DEL TRABAJO</u>	65
<u>2.3.18.1 De los días hábiles para el trabajo</u>	66
<u>2.3.18.2 Disposiciones generales</u>	66
<u>CAPITULO III</u>	68
<u>DIAGNOSTICO</u>	68
<u>3. ANTECEDENTES:</u>	69
<u>3.1 DESCRIPCION DE LA EMPRESA:</u>	69
<u>3.2 VALORACION DE LA MISION, VISION Y OBJETIVOS.</u> -	70
<u>3.2.1 MISION ACTUAL.</u> -	70
<u>3.2.1.1 Diagnóstico de la misión actual-</u>	70
<u>3.2.2 VISION ACTUAL.</u> -	70
<u>3.2.2.1 Diagnóstico de la visión actual</u>	70
<u>3.2.3 ORGANIGRAMA.</u> -	71
<u>3.2.3.1 Diagnóstico del organigrama.</u> -	71
<u>3.2.4 OBJETIVO ACTUAL DEL GIMNASIO.</u>	71
<u>3.2.4.1 Diagnóstico del Objetivo actual del gimnasio.</u> -	71
<u>3.3 ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS</u>	72
<u>3.3.1 DIAGNOSTICO DE ENTREVISTA ELABORADA AL PROPIETARIO DEL GIMNASIO TITANIUM GYM.</u>	72
<u>3.3.2 ENTREVISTA A LOS TRABAJADORES DEL GIMNASIO TITANIUM GYM.</u>	72
<u>3.3.3 ENCUESTA A LOS CLIENTES DEL GIMNASIO TITANIUM GYM</u>	73
<u>4. CONCLUSIONES</u>	73
<u>CAPITULO IV</u>	76
<u>PROPUESTA</u>	76
<u>5. PROPUESTAS:</u>	77

<u>6.-RECOMENDACIONES</u>	91
<u>BIBLIOGRAFÍA</u>	92
<u>ANEXO</u>	95