

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA JUAN MISAEL SARACHO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS**  
**CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**TRABAJO DE PROFESIONALIZACIÓN TPF-501**  
**MODALIDAD:**  
**MEMORIA DE EXPERIENCIA PROFESIONAL**



**INFLUENCIA DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL**  
**COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LOS**  
**TRABAJADORES DEL ÁREA COMERCIAL DE SETAR**  
**POR:**

**DELGADO DE LOS RIOS NATHALY INES**

**ORTEGA BLANCO ELSYN DAYANA**

**DOCENTE GUIA:**

**M.Sc. LIC. LUIS ARAOZ MONTOYA**

Trabajo de Profesionalización bajo la modalidad Memoria de Experiencia Profesional, presentando a consideración de la “UNIVERSIDAD AUTÓNOMA JUAN MISAEL SARACHO”, como requisito para optar el grado académico de Licenciatura de Administración de Empresas.

**17 de Diciembre de 2019**

**TARIJA-BOLIVIA**

VoBo.

-----  
M.Sc. Lic. Luis Araoz Montoya

DOCENTE GUÍA

-----  
M.Sc. Lic. Anselmo Rodríguez Ortega  
DECANO DE LA FCEF

-----  
M.Sc. Lic. Víctor Vargas Rivera  
VICEDECANO DE LA FCEF

-----  
M.Sc. Lic. Víctor John Vaca Jerez

DIRECTOR DEL DEPTO. DE ADM. APLICADA

APROBADO POR:

TRIBUNAL:

-----  
M.Sc. Lic. Luis Enrique Gutiérrez Pérez

-----  
M.Sc. Lic. Jhonny Remonth Iñiguez

#### DEDICATORIA:

Este trabajo va dedicado a Dios, quien siempre está a nuestro lado, dándonos fortaleza y sabiduría para salir adelante. A nuestros padres por su amor, apoyo y consejos, quienes nos han formado con valores, principios y enseñándonos que todo es posible cuando uno se lo propone.

#### AGRADECIMIENTO:

Agradecemos a Dios por iluminarnos en cada paso de nuestras vidas. A nuestros padres que gracias a su apoyo incondicional nos ayudaron a crecer como personas y alcanzar las metas que nos proponemos. A los Lic. Luis Araoz Montoya, Luis Enrique Gutiérrez Pérez y el Lic. Jhonny Remonth por el tiempo dedicado y la paciencia en la elaboración de este trabajo. Y por último pero no menos importante, a nuestros hermanos (as) y abuelos (as) quienes nos acompañaron en este proceso.

#### RESUM

El presente trabajo de profesionalización titulado “Influencia de la gestión del talento humano en el comportamiento organizacional de los trabajadores del Área Comercial de SETAR”. Tiene como objetivo general Determinar la influencia de la gestión del talento humano en la mejora del comportamiento organización de los funcionarios, aplicando un estudio de tipo cualitativo, empleando para ello una encuesta para medir el comportamiento organizacional determinados en base a las necesidades de la organización, siendo estos los siguientes: comunicación, motivación, rotación y adecuación de personal .

La población objeto de estudio fue la totalidad de trabajadores del Área Comercial de SETAR, siendo éstos 45.

Los resultados del estudio permiten identificar las dimensiones en las que se detectan disconformidades en cuanto al comportamiento organizacional. Se debe entender que el comportamiento organizacional retrata la continua interacción y la influencia recíproca entre las personas y las organizaciones, investiga el impacto de los individuos, grupos y organizaciones con el fin de mejorar la eficacia de la organización.

En este contexto y luego de haber identificado los puntos débiles del comportamiento organizacional en el Área Comercial de SETAR, se ha diseñado una propuesta de acciones estratégicas para establecer una mejora en el comportamiento organizacional, con la finalidad de reparar los aspectos deficientes.

Finalmente se realizan las conclusiones y recomendaciones.

## ÍNDICE

<b>PERFIL .....</b>	<b>9</b>
<b>1. Introducción .....</b>	<b>9</b>
<b>2. Área de la empresa en la que se realizó el trabajo de profesionalización..</b>	<b>10</b>
<b>3. Objetivo de la pasantía .....</b>	<b>10</b>
<b>4. Justificación .....</b>	<b>10</b>
<b>4.1. Justificación Teórica.....</b>	<b>10</b>
<b>4.2. Justificación Práctica.....</b>	<b>11</b>
<b>4.3. Justificación Social.....</b>	<b>11</b>
<b>5. Planteamiento del problema.....</b>	<b>12</b>
<b>5.1. Identificación del problema .....</b>	<b>12</b>
<b>5.2. Formulación del problema .....</b>	<b>12</b>
<b>6. Hipótesis .....</b>	<b>13</b>
<b>7. Objetivos.....</b>	<b>13</b>
<b>7.1. Objetivo General.....</b>	<b>13</b>
<b>7.2. Objetivos Específicos .....</b>	<b>13</b>
<b>8. Metodología de la investigación.....</b>	<b>14</b>
<b>8.1. Tipo de la investigación .....</b>	<b>14</b>
<b>8.2. Técnicas de recolección de datos .....</b>	<b>15</b>
<b>9. Alcance de la investigación .....</b>	<b>15</b>
<b>9.1. Alcance Espacial .....</b>	<b>15</b>
<b>9.2. Alcance Social.....</b>	<b>15</b>
<b>9.3. Alcance Temporal.....</b>	<b>15</b>
<b>1. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>16</b>

1.1.	La motivación humana .....	16
1.2.	Ciclo motivacional.....	17
1.3.	Jerarquía de las necesidades, según Maslow.....	19
1.4.	Teoría de los factores de Herzberg.....	22
1.5.	Clima organizacional.....	24
1.6.	Capital humano.....	25
1.7.	Rotación de personal .....	26
1.8.	Calidad de vida en el trabajo.....	26
1.9.	Gestión y evaluación del desempeño .....	28
1.10.	Higiene en el trabajo .....	29
1.11.	Comportamiento organizacional .....	33
1.12.	Habilidad.....	33
1.13.	Actitudes.....	34
1.14.	Satisfacción en el puesto .....	36
1.15.	Cultura .....	39
1.16.	Motivación .....	41
1.17.	Comunicación .....	43
1.18.	Liderazgo .....	45
1.19.	Evaluación del desempeño.....	45
2.	DIAGNÓSTICO.....	47
2.1.	Características generales de Servicios Eléctricos Tarija.....	47
2.2.	Antecedentes.....	47
2.3.	Misión.....	49
2.4.	Visión.....	49
2.5.	Estrategia corporativa.....	50

2.6.	Valores .....	50
2.7.	Filosofía de trabajo y objetivos estratégicos.....	50
2.8.	Organigrama General de Setar .....	53
2.9.	Organigrama del Area Comercial De Setar .....	54
3.	<b>PROPUESTA .....</b>	<b>83</b>
3.1.	Objetivo de la Propuesta .....	83
3.2.	Estrategia de Motivación.....	83
3.3.	Estrategias de Comunicación.....	87
3.4.	Rotación de Personal .....	89
3.5.	Adecuación al Puesto .....	¡Error! Marcador no definido.
3.6.	Presupuesto.....	¡Error! Marcador no definido.
4.	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
4.1.	Conclusiones .....	¡Error! Marcador no definido.
4.2.	Recomendaciones.....	¡Error! Marcador no definido.
5.	<b>INFORME DE LA MEMORIA DE EXPERIENCIA PROFESIONAL</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
5.1.	Actividades Realizadas en el Departamento de Direccion de Planificacion Estrategica .....	¡Error! Marcador no definido.
5.2.	Informe de Presentación de Facturas.....	¡Error! Marcador no definido.
	<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
	<b>ANEXOS</b>	



## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N°1 ¿Le explicaron qué actividades debería realizar?.....	55
Cuadro N°2 ¿Realiza funciones que no le corresponde?.....	56
Cuadro N°3 ¿Cómo considera el trato brindado por su jefe?.....	57
Cuadro N°4¿Los valores organizacionales están alineados a lo que usted considera importante en su vida?.....	58
Cuadro N°5 ¿El lugar de trabajo es físicamente cómodo?.....	59
Cuadro N°6 ¿Tiene acceso a los recursos, equipos, herramientas y materiales necesarios para realizar su trabajo adecuadamente?.....	60
Cuadro N°7 ¿En el Área Comercial se vive un ambiente y una atmosfera agradable?.....	61
Cuadro N°8 ¿El clima laboral estimula la eficiencia en el trabajo?.....	62
Cuadro N°9 ¿La organización brinda compensaciones y reconocimientos?.....	63
Cuadro N°10 ¿El reconocimiento tiene un verdadero valor cuando lo recibe?.....	64
Cuadro N°11 ¿Cuenta con un balance sano entre su trabajo y su vida personal?.....	65
Cuadro N°12 ¿Su trabajo contribuye a los objetivos de la organización? .....	66
Cuadro N°13 ¿Trabajar en el Área Comercial cubre sus expectativas personales?.....	67
Cuadro N°14 ¿La Gerencia Comercial permite expresarse libremente?.....	68
Cuadro N°15 ¿Tiene la oportunidad de crecer dentro de la organización? .....	69
Cuadro N°16 ¿La organización favorece que ponga en práctica sus habilidades y fortalezas?.....	70
Cuadro N°17 ¿Tiene libertad para realizar su trabajo?.....	71

Cuadro N°18 ¿La elaboración de los planes estratégicos requiere la participación de los funcionarios del Área Comercial?.....	72
Cuadro N°19 ¿Puede contar con sus compañeros cuando necesita ayuda? .....	73
Cuadro N°20 ¿La colaboración entre sus compañeros del área es buena? .....	74
Cuadro N°21 ¿Sus compañeros de trabajo están abiertos a recibir opiniones diferentes a las suyas?.....	75
Cuadro N°22 ¿Se siente respetado y valorado por sus superiores y compañeros de trabajo?.....	76
Cuadro N°23 ¿Los reglamentos, normas, manuales y procedimientos se encuentran al alcance de los trabajadores y han sido socializados?.....	77
Cuadro N°24 ¿El Área Comercial se adecua a las nuevas tecnologías?...78	
Cuadro N°25 ¿Estado civil?.....	79
Cuadro N°26 ¿Su estado civil influye en su desempeño?.....	80
Cuadro N°27 ¿Edad?.....	81
Cuadro N°28 ¿Sexo?.....	82
Cuadro N°29 Objetivos de las necesidades de motivación.....	84
Cuadro N°30 Actividades de motivación para desarrollarse en el área comercial de setar.....	85
Cuadro N°31 Reconocimientos por antigüedad.....	87
Cuadro N°32 Actividades de comunicación a desarrollarse para el personal del área comercial.....	88
Cuadro N°33 Actividades de rotación a desarrollarse para el personal del área comercial.....	90
Cuadro N° 34 Presupuesto estimado anual para el comportamiento organizacional y talento humano.....	92
Cuadro N°35 Resumen de transacciones económicas.....	100
Cuadro N°36 Cuadros de verificación de facturas.....	101
Cuadro N°37 Presentación de informe.....	102

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N°1 Jerarquía de Necesidades Maslow.....	20
Gráfico N°2 Satisfacer las expectativas de usuarios.....	52
Gráfico N°3 ¿Le explicaron que actividades debería realiza?.....	55
Gráfico N°4 ¿Realiza funciones que no le corresponde?.....	56
Gráfico N°5 ¿Cómo considera el trato brindado por su jefe?.....	57
Gráfico N°6 ¿Los valores organizacionales están alineados a lo que usted considera importante en su vida?.....	58
Gráfico N°7 ¿El lugar de trabajo es físicamente cómodo?.....	59
Gráfico N°8 ¿Tiene acceso a los recursos, equipos, herramientas y materiales necesarios para realizar su trabajo adecuadamente?.....	60
Gráfico N°9 ¿En el Área Comercial se vive un ambiente y una atmosfera agradable?.....	61
Gráfico N°10 ¿El clima laboral estimula loa eficiencia en el trabajo?....	62
Gráfico N°11 ¿La organización brinda compensaciones y reconocimientos?.....	63
Gráfico N°12 ¿El reconocimiento tiene un verdadero valor cuando lo recibe?.....,	64
Gráfico N°13 ¿Cuenta con un balance sano entre su trabajo y su vida personal?.....	65
Gráfico N°14 ¿Su trabajo contribuye a los objetivos de la organización? .....	66

Gráfico N°15 ¿Trabajar en el Área Comercial cubre sus expectativas personales?.....	67
Gráfico N°16 ¿La Gerencia Comercial permite expresarse libremente?.....	68
Gráfico N°17 ¿Tiene la oportunidad de crecer dentro de la organización?.....	69
Gráfico N°18 ¿La organización favorece que ponga en práctica sus habilidades fortalezas?.....	70
Gráfico N°19 ¿Tiene libertad para realizar su trabajo?.....	71
Gráfico N°20 ¿La elaboración de los planes estratégicos requiere la participación de los funcionarios del Área Comercial?.....	72
Gráfico N°21 ¿Puede contar con sus compañeros cuando necesita ayuda?.....	73
Gráfico N°22 ¿La colaboración entre sus compañeros del área es buena?.....	74
Gráfico N°23 ¿Sus compañeros de trabajo están abiertos a recibir opiniones diferentes a las suyas?.....	75
Gráfico N°24 ¿Se siente respetado y valorado por sus superiores y compañeros de trabajo?.....	76
Gráfico N°25 ¿Los reglamentos, normas, manuales y procedimientos se encuentran al alcance de los trabajadores y han sido socializados?.....	77
Gráfico N°26 ¿El Área Comercial se adecua a las nuevas tecnologías?....	78
Gráfico N°27 ¿Estado civil?.....	79
Gráfico N°28 ¿Su estado civil influye en su desempeño?.....	80

<b>Gráfico N°29 ¿Edad?.....</b>	<b>81</b>
<b>Gráfico N°30 ¿Sexo?.....</b>	<b>82</b>