

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA “JUAN MISAEL SARACHO”
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ADM 599 TALLER DE PROFESIONALIZACIÓN II
MODALIDAD: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN



**ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA
EMPRESA “AGUA RICA” DE LA CIUDAD DE TARIJA**

Por:

CASTILLO GUDIÑO FRANZ ROYER

Docente guía:

MSc. LIC. SILISQUE MAMANI ADRIAN

**Trabajo de profesionalización presentado a consideración de la
“UNIVERSIDAD AUTÓNOMA JUAN MISAEL SARACHO” como requisito
para optar el Grado Académico de Licenciatura en Administración de
Empresas.**

MARZO 2021

TARIJA – BOLIVIA

DEDICATORIA:

Dedico el presente trabajo a Dios por darme la vida y haberme permitido llegar hasta este punto.

A mi abuelo que me guía, protege y vela por mí desde un lugarcito en el cielo.

A mis padres por el incansable e incondicional apoyo que me brindaron a lo largo del camino.

AGRADECIMIENTO:

Agradezco principalmente a mis padres por todo el apoyo que me brindaron y sobre todo por haberme formado como una persona de bien.

Agradezco a todos los docentes de la facultad, quienes participaron en el camino de mi formación profesional y en especial a mi docente guía Lic. Adrián Silisque Mamani, quien me acompañó paso a paso en todo el proceso de investigación.

Agradezco al gerente propietario de la empresa “Agua Rica”, por haberme permitido llevar a cabo el presente proyecto de investigación en su organización.

PENSAMIENTO:

*“La actitud es una pequeña cosa que
marca una gran diferencia”.*

Winston Churchill

ÍNDICE DE CONTENIDO

1. ANTECEDENTES	1
2. JUSTIFICACIÓN O FUNDAMENTACIÓN	2
3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	2
4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
5. HIPÓTESIS	3
5.1. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	3
6. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN.....	5
6.1. Objetivo general	5
6.2. Objetivos específicos	5
7. METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	5
8. POBLACIÓN Y MUESTREO.....	6
9. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	6

CAPÍTULO I (MARCO TEORICO)

1.1. CLIMA ORGANIZACIONAL.....	7
1.2. DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	8
1.2.1. DIMENSIÓN DE LIDERAZGO	9
1.2.1.1. ESTILOS DE LIDERAZGO	9
1.2.1.2. HABILIDADES DE UN LÍDER DEMOCRÁTICO.....	16
1.2.2. DIMENSIÓN DE MOTIVACIÓN	17
1.2.2.1. MOTIVACIÓN POR INCENTIVOS	23
1.2.2.2. OBJETIVOS DE LOS INCENTIVOS.....	23
1.2.2.3. CLASIFICACIÓN DE LOS INCENTIVOS.....	23
1.2.3. DIMENSIÓN DE PARTICIPACIÓN.....	25
1.2.4. DIMENSIÓN DE TRABAJO EN EQUIPO.....	26
1.2.5. DIMENSIÓN DE COMUNICACIÓN.....	28
1.2.5.1. FLUJOS DE COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA.....	28
1.3. PRODUCTIVIDAD	30
1.3.1. RELACIÓN ENTRE LA PRODUCTIVIDAD Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL	31

1.3.2. CARACTERÍSTICAS DE UN CLIMA LABORAL PRODUCTIVO....	31
CAPÍTULO II (DIAGNOSTICO O TRABAJO DE CAMPO)	
2.1. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA	34
2.1.1. MISIÓN	34
2.1.2. VISIÓN	34
2.1.3. OBJETIVO GENERAL.....	34
2.1.4. ORGANIGRAMA.....	34
2.2. RESULTADOS DE LA ENCUESTA	35
2.3. PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA.....	56
2.3.1. CÁLCULO DE LA PRODUCTIVIDAD	56
2.3.2. ÍNDICE DE PRODUCTIVIDAD TOMANDO COMO PERIODO BASE EL PRIMER TRIMESTRE	57
CONCLUSIONES	58
CAPÍTULO III (PROPUESTA)	
3.1. PROPUESTA	61
3.1.1. ESTRATEGIA DE LIDERAZGO	61
3.1.2. ESTRATEGIA DE MOTIVACIÓN.....	66
3.1.2.1. MOTIVACIÓN POR INCENTIVOS AL DESEMPEÑO	66
3.1.3. ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN	68
3.1.4. ESTRATEGIA DE TRABAJO EN EQUIPO	69
3.2. PRESUPUESTO ESTIMADO PARA LA ESTRATEGIA DE MOTIVACIÓN	70
RECOMENDACIONES	71
BIBLIOGRAFÍA	72

ÍNDICE DE GRAFICAS

Grafica 1: Piramide de Maslow	18
Grafica 2: Organigrama.....	34
Grafica 3: Escucha opiniones y sugerencias	35
Grafica 4: Escucha reclamos	36
Grafica 5: Solución a reclamos.....	37
Grafica 6: Herramientas para mejorar en el trabajo.....	38
Grafica 7: Trabajo en equipo.....	39
Grafica 8: Motivar al personal.....	40
Grafica 9: Reconocimiento.....	41
Grafica 10: Sueldo percibido.....	42
Grafica 11: Relación con el dueño de la empresa	43
Grafica 12: Reconocimiento por realizar un buen trabajo	44
Grafica 13: Relación con los compañeros.....	45
Grafica 14: Condiciones físicas.....	46
Grafica 15: Participación en la toma de decisiones	47
Grafica 16: Satisfacción en la empresa	48
Grafica 17: Participación en las decisiones.....	49
Grafica 18: Respeto entre trabajadores	50
Grafica 19: Apoyo y Cooperación entre compañeros.....	51
Grafica 20: Conocimiento responsabilidades y actividades.....	52
Grafica 21: Información sobre la estrategia y objetivos	53
Grafica 22: Comunicación fluida.....	54
Grafica 23: Comunicación entre compañeros	55
Grafica 24: Índice de productividad	57
Grafica 25: Matriz de Eisenhower	63

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de variables	3
Tabla 2: Escucha opiniones y sugerencias	35
Tabla 3: Escucha reclamos	36
Tabla 4: Solución a reclamos	37
Tabla 5: Herramientas para mejorar en el trabajo	38
Tabla 6: Trabajo en equipo.....	39
Tabla 7: Motivar al personal	40
Tabla 8: Reconocimiento	41
Tabla 9: Sueldo percibido	42
Tabla 10: Relación con el dueño de la empresa	43
Tabla 11: Reconocimiento por realizar un buen trabajo	44
Tabla 12: Relación con los compañeros	45
Tabla 13: Condiciones físicas del área de trabajo	46
Tabla 14: Participación en la toma de decisiones	47
Tabla 15: Satisfacción en la empresa.....	48
Tabla 16: Participación en las decisiones.....	49
Tabla 17: Respeto entre trabajadores.....	50
Tabla 18: Apoyo y Cooperación entre compañeros	51
Tabla 19: Conocimiento responsabilidades y actividades	52
Tabla 20: Información sobre la estrategia y objetivos	53
Tabla 21: Comunicación fluida	54
Tabla 22: Comunicación entre compañeros	55
Tabla 23: Productividad por trimestre	56
Tabla 24: Cálculo de la productividad	56
Tabla 25: Índice de productividad	57
Tabla 26: Presupuesto	70