

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



**CLIMA ORGANIZACIONAL ÁREA ADMINISTRATIVA, EN**  
**LA CAJA DE SALUD CORDES REGIONAL TARIJA-CERCADO**

POR:

TARIFA CRUZ ALEX FERNANDO

CORREO ELECTRÓNICO:

[Tarifaalex67@gmail.com](mailto:Tarifaalex67@gmail.com)

Modalidad de graduación (Proyecto de investigación) presentada a consideración de la "UNIVERSIDAD AUTÓNOMA JUAN MISAEL SARACHO", como requisito para optar el grado académico de Licenciatura en ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

TARIJA-BOLIVIA

### **DEDICATORIA**

Este proyecto se lo dedico principalmente a mi padre, Adolfo Tarifa Condori, mi madre, Domitila Cruz Cardozo, mis hermanos (Lady L. y Brian A.) y a todas las personas que hicieron este posible.

## ÍNDICE

<b>PROYECTO DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>1. ANTECEDENTES.....</b>	<b>2</b>
<b>2. JUSTIFICACIÓN.....</b>	<b>4</b>
2.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.....	4
2.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA .....	4
2.3. JUSTIFICACIÓN SOCIAL.....	5
<b>3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>5</b>
<b>4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....</b>	<b>7</b>
<b>5. PLANTEAMIENTO DE HIPÓTESIS .....</b>	<b>7</b>
<b>6. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>7</b>
6.1. OBJETIVO GENERAL.....	7
6.1.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	7
<b>7. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>8</b>
7.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	8
7.1.1. EXPLORATORIA .....	8
7.1.2. DESCRIPTIVO.....	8
<b>8. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>9</b>
<b>9. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>10</b>

9.1. DELIMITACIÓN GEOGRÁFICA.....	10
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>12</b>
<b>1. CLIMA ORGANIZACIONAL .....</b>	<b>12</b>
1.1. ORIGEN DE CLIMA ORGANIZACIONAL .....	12
1.2. DEFINICIONES DE CLIMA ORGANIZACIONAL.....	12
1.3. RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL CON OTROS CONCEPTOS .....	15
1.3.1. SATISFACCIÓN .....	16
1.3.2. MOTIVACIÓN .....	16
1.3.3. LIDERAZGO .....	17
1.3.4. CULTURA ORGANIZACIONAL .....	17
1.4. TEORÍA QUE SUSTENTA EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LIKERT .....	18
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>19</b>
<b>2. MOTIVACIÓN.....</b>	<b>19</b>
2.1. MOTIVACIÓN INTRÍNCEA .....	19
2.2. MOTIVACIÓN EXTRÍNCEA .....	20
2.3. JERARQUÍA DE LAS NECESIDADES DE MASLOW .....	20
2.3.1. NECESIDADES FISIOLÓGICAS .....	20
2.3.2. NECESIDADES DE SEGURIDAD .....	21
2.3.3. NECESIDADES SOCIALES .....	21
2.3.4. NECESIDADES DE APRECIO .....	21

2.3.5. NECESIDADES DE AUTORREALIZACIÓN.....	22
2.4. LA TEORÍA DE LOS DOS FACTORES DE HERZBERG.....	22
2.4.1. FACTORES HIGIÉNICOS.....	22
2.4.2. FACTORES MOTIVACIONALES.....	23
2.5. ESTRATÉGIA DE RECONOCIMIENTO.....	24
<b>DIAGNÓSTICO .....</b>	<b>29</b>
<b>1. ANÁLISIS INTERNO DE LA CSC DE TARIJA .....</b>	<b>29</b>
1.1. CAJA DE SALUD CORDES REGIONAL TARIJA.....	29
1.1.1. MISIÓN.....	30
1.1.2. VISIÓN .....	30
1.1.3. OBJETIVO GENERAL DE LA INSTITUCIÓN .....	30
1.1.3.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA INSTITUCIÓN .....	31
1.1.4. VALORES .....	32
1.1.5. PRINCIPIOS INSTITUCIONALES DE CSC DE TARIJA.....	33
1.1.6. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL FUNCIONAL.....	33
1.1.6.1. ÁREA ADMINISTRATIVA.....	34
1.2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS .....	35
1.2.1. OBSERVACIÓN DIRECTA .....	36
1.2.2. ENTREVISTA .....	37
1.2.1.1. RESULTADO DE LA ENTREVISTA .....	37

1.2.3. CUESTIONARIO .....	39
1.2.3.1. INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA_SEXO ....	40
1.2.3.2. CONCLUSIONES DEL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RECOPIACIÓN DE DATOS DE LA ENCUESTA.....	57
1.2.4. REVISIÓN DE LA DOCUMENTACION EXISTENTE.....	57
1.2.5.4. RESUMEN DE LOS DATOS OBTENIDOS. ....	58
<b>PROPUESTA .....</b>	<b>63</b>
1.1. PLAN MOTIVACIONAL.....	63
1.1.1. OBJETIVO GENERAL DE APLICACIÓN.....	63
1.1.1.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	63
1.2. PROGRAMA N° 1.....	64
1.2.1. OBJETIVO.....	64
1.2.2. ACCIONES.....	64
1.2.3. SALA DE INTERACCIÓN FORMAL .....	64
1.2.4. ESTABLECIMIENTO DE CANALES DE COMUNICACIÓN .....	65
1.2.4.1. CANALES DE COMUNICACIÓN FORMALES.....	65
1.2.4.1.1. CARTELERAS. ....	65
1.2.4.1.2. REUNIONES MENSUALES DE INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA.....	66
1.2.4.1.3. COLOCACIÓN DE CUADROS INFORMATIVOS. ....	66

1.2.4.2. CANALES DE COMUNICACIÓN INFORMALES .....	67
1.2.4.2.1. CARTELERA.....	67
1.2.3.4.2. BUZÓN DE SUGERENCIAS.....	67
1.2.5. MECANISMOS DE CONTROL .....	68
1.2.6. RESPONSABLE.....	68
1.2.7. RECURSOS .....	69
1.2.8. BENEFICIOS DEL PROGRAMA N° 1 .....	70
1.3. PROGRAMA N° 2.....	71
1.3.1. CAPACITACIONES .....	71
1.3.2. OBJETIVO.....	72
1.4. ENCARGADOS DE LA CAPACITACIONES .....	72
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>76</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>78</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>79</b>
<b>WEBGRAFÍA .....</b>	<b>81</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>83</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1 Valores de CSC de Tarija .....</b>	<b>32</b>
<b>Tabla 2 Nómina de los Trabajadores del Área Administra.....</b>	<b>35</b>
<b>Tabla 3 Sexo del Personal Administrativo .....</b>	<b>40</b>
<b>Tabla 4 Tiempo Prestando sus Servicio del Personal ADM .....</b>	<b>42</b>
<b>Tabla 5 Clima Organizacional.....</b>	<b>44</b>
<b>Tabla 6 Cuenta de Frecuencias del Clima Organizacional.....</b>	<b>61</b>
<b>Tabla 7 De qué Manera Aumenta sus Conocimientos en el Área de Trabajo .....</b>	<b>48</b>
<b>Tabla 8 Comprensión del Jefe Superior.....</b>	<b>49</b>
<b>Tabla 9 Interés como Persona por parte del Jefe Superior .....</b>	<b>51</b>
<b>Tabla 10 Estimulación en el Trabajo.....</b>	<b>52</b>
<b>Tabla 11 Reconocimiento por Esfuerzo Laboral .....</b>	<b>54</b>
<b>Tabla 12 Motivación y Desarrollo Profesional.....</b>	<b>55</b>
<b>Tabla 13 Promedio Gral. – Motivación Laboral.....</b>	<b>56</b>



## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1 Ubicación Geografía de CSC de Tarija.....</b>	<b>26</b>
<b>Figura 2 Comparación de los Modelos de Motivación de Maslow y de Herzberg.....</b>	<b>40</b>
<b>Figura 3 Sexo del Personal Administrativo.....</b>	<b>41</b>
<b>Figura 4 Años de Servicio .....</b>	<b>42</b>
<b>Figura 5 Composición Total del Clima Organizacional.....</b>	<b>47</b>
<b>Figura 6 Conocimientos del Área de Trabajo.....</b>	<b>48</b>
<b>Figura 7 Comprensión del Jefe Superior .....</b>	<b>50</b>
<b>Figura 8 Atención por parte del Jefe Superior .....</b>	<b>51</b>
<b>Figura 9 Estimulación en el desarrollo Laboral .....</b>	<b>53</b>
<b>Figura 10 Reconocimiento por Esfuerzo Laboral .....</b>	<b>54</b>
<b>Figura 11 Motivación y Desarrollo Profesional .....</b>	<b>56</b>
<b>Figura 12 Recursos de Programa 1.....</b>	<b>69</b>
<b>Figura 13 Estructura Organizacional de CSC.....</b>	<b>97</b>
<b>Figura 14 Evaluación del Desempeño 2020.....</b>	<b>100</b>
<b>Figura 15 Nueva Sala de Reuniones.....</b>	<b>101</b>
<b>Figura 16 Cartelera Noti-Cordes.....</b>	<b>102</b>
<b>Figura 17 Cartelera Espacio-Cordes.....</b>	<b>102</b>