

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



**“ESTRATEGIAS PARA UN MODELO DE EVALUACIÓN SEGÚN
LOS FACTORES DE HERZBERG Y MEJORA DE LA SATISFACCIÓN
LABORAL EN LA SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL
UAJMS”**

Por:

TORDOYA ORTEGA OSCAR MARCELO
RODRIGUEZ MAIGUA CARLA LUCERO

DOCENTE TUTOR: Ph.D. IMER ADIN COLQUE ALANOCA

Proyecto presentado a consideración de la materia de “Taller de Profesionalización II” como requisito para obtener la calificación final de la asignatura que pertenece a la carrera de Administración de Empresas.

SEPTIEMBRE, 2021.

Tarija – Bolivia

.....

MSc. Lic. Imer Adín Colque Alanoca

PROFESOR GUÍA

.....

MSc. Lic. Anselmo Rodríguez Ortega

DECANO

.....

MSc. Lic. Víctor Jorge Vargas Rivera

VICEDECANO

.....

MSc. Lic. Víctor Jhon Vaca Jerez

DIRECTOR DE DEPARTAMENTO

DE ADMINISTRACIÓN APLICADA

APROBADO POR:

.....

MSc. Lic. Roxana Pilar Baldiviezo Mogro

TRIBUNAL

.....

MSc. Lic. Álvaro Miguel Bejarano Quiroga

TRIBUNAL

DEDICATORIA

A DIOS:

Por haber sido luz en nuestro camino, por darnos fortaleza para vencer cualquier adversidad y permitirnos cumplir este hermoso sueño.

A NUESTROS PADRES:

Gracias por el apoyo incondicional que nos brindaron.

CONTENIDO

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1. ANTECEDENTES	1
1.2. JUSTIFICACIÓN	4
1.2.1. Justificación Teórica	4
1.2.2. Justificación Práctica	5
1.2.3. Justificación Social	5
1.3. ESTADO DEL ARTE	5
1.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	8
1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	10
1.5. PLANTEAMIENTO DE HIPÓTESIS	10
1.6. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES	10
1.7. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	10
1.4. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	11
1.4.1. Objetivo General	11
1.4.2. Objetivos Específicos	11

1.5. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	12
1.5.1. Tipos de Investigación	12
1.5.2. Métodos y Técnicas de Investigación	13
1.6. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	14
1.6.1. Delimitación Geográfica	14
1.6.2. Delimitación Teórica	15
1.6.3. Delimitación Temporal	15
1.6.4. Delimitación del Universo	15
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	1
2.1. ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	16
2.2. RECURSO HUMANO	16
2.2.1. Talento Humano	16
2.2.2. Comportamiento Organizacional	17
2.2.3. Satisfacción Laboral	17
2.3. TEORÍA BIFACTORIAL O TEORÍA DE LA MOTIVACIÓN E HIGIENE	18
2.3.1. Factores Intrínsecos	21
2.3.2. Factores Extrínsecos	25
2.4. CAUSAS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL	27

2.4.1. Incentivos	27
2.4.2. Remuneraciones	28
2.4.3. Motivación	28
2.5. TEORÍA X-Y DE MCGREGOR	31
2.5.1. Teoría X	32
2.5.2. Teoría Y	32
2.5.3. Calidad de Vida Laboral	33
2.5.4. Lo que las Personas Esperan de la Organización	34
2.6. FACTORES PSICOSOCIALES DE LAS ORGANIZACIONES	34
2.6.1. Estrés	34
2.6.2. Temperamento	35
2.6.3. Emoción	36
2.6.4. Sentimiento	36
2.7. ESTRATEGIAS DE SATISFACCIÓN LABORAL	37
2.8. DESEMPEÑO LABORAL	38
2.8.1. Concepto de Desempeño Laboral	38
2.8.2. Factores que inciden en el desempeño laboral	41
2.8.3. Importancia del Desempeño Laboral	42
CAPÍTULO III: ANÁLISIS SITUACIONAL	13

3.1. DIAGNÓSTICO	44
3.2. ESTRUCTURA ORGÁNICA ACTUAL	44
3.2.1. Nivel Directivo-Estratégico	46
3.2.2. Nivel Ejecutivo-Técnico	47
3.2.3. Nivel Ejecutivo	47
3.3. SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	47
3.4. OBJETIVOS ESTRATEGICOS	49
3.5. OBJETIVOS DE GESTIÓN	49
3.6. RESULTADOS Y METAS ALCANZADAS	50
CAPÍTULO IV: RESULTADO DE LA ENCUESTA	35
4.1. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO	52
4.1.1. Datos Demográficos	52
4.2. SATISFACCIÓN LABORAL GENERAL SEGÚN LA TEORÍA DE HERZBERG	56
4.2.1. Satisfacción Laboral Extrínseca	58
4.2.2. Satisfacción Laboral intrínseca	61
4.3. ANÁLISIS DE DATOS	64
4.4. CONCLUSIONES DEL LEVANTAMIENTO DE DATOS	68
4.5. RECOMENDACIONES	72

4.6. REQUERIMIENTO	73
CAPÍTULO V: PROPUESTA	35
5.1. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA	78
5.2. ALCANCE	78
5.3. ESTRATEGIA DE CAPACITACIÓN	78
5.3.1. Determinación de grupos ocupacionales y/o unidades a capacitar	78
5.3.2. Implementación	79
5.4. PLAN DE CAPACITACIÓN	79
5.4.1. Justificación	79
5.4.2. Etapas	81
5.4.3. Objetivos Buscados	81
5.4.4. Fundamentación	82
5.4.5. Contenido de la Propuesta según factores	84
5.5. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	92
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	68
CONCLUSIONES	99
DECOMENDACIONES	100
BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA	81
ANEXOS	84

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la Variable Dependiente	10
Tabla 2 Operacionalización de la Variable Independiente	11
Tabla 3 Fiabilidad del Instrumento	52
Tabla 4 Datos Demográficos Según el Sexo.....	53
Tabla 5 Edades de los Funcionarios.....	53
Tabla 6 Estado Civil de los Funcionarios	54
Tabla 7 Tiempo en que Trabaja en la Institución.....	54
Tabla 8 Tipo de Contrato	55
Tabla 9 Dirección de la que Dependen	55
Tabla 10 Puesto que Tiene en la Secretaria	56
Tabla 11 Estadísticos Descriptivos de Satisfacción General	57
Tabla 12 Media de los Factores Extrínsecos.....	58
Tabla 13 Porcentajes Según Ítems de Satisfacción Extrínseca	60
Tabla 14 Media de los Factores Intrínsecos.....	61
Tabla 15 Porcentaje por Ítems de Factores Intrínsecos.....	63
Tabla 16 Satisfacción Laboral - Resultados.....	67
Tabla 17 Verificación del Ambiente de Trabajo.....	73
Tabla 18 Cronograma de Actividades.....	92
Tabla 19 Detalle de Actividades Propuestas.....	94
Tabla 20 Actividades a Realizar y la Omisión del Presupuesto.....	97

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfico 1 Factores intrínsecos y extrínsecos de la satisfacción laboral	19
Gráfico 2 Factores que Afectan el Desempeño en el Cargo	40
Gráfico 3 La Motivación, el Ambiente y la Capacidad	41
Gráfico 4 Organigrama UAJMS	45
Gráfico 5 Máximas Autoridades de la UAJMS	46
Gráfico 6 Nivel Ejecutivo-Técnico	47
Gráfico 7 Media Factores Extrínsecos	59
Gráfico 8 Media de los Factores Intrínsecos por Ítems.....	62