UNIVERSIDAD AUTÓNOMA "JUAN MISAEL SARACHO"

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TRABAJO DE PROFESIONALIZACIÓN

PROYECTO DE GRADO

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA IMPORTADORA CAMPERO DEL DEPARTAMENTO DE TARIJA

Modalidad: Proyecto de Investigación

Integrantes: Mendoza Márquez Gabriela

Vega Rojas Yessica Marisel

Docente Guía: Lic. Lourdes Cadena Infantes

Trabajo de profesionalización, presentado a consideración de la "UNIVERSIDAD AUTÓNOMA JUAN MISAEL SARACHO" como requisito para optar al grado académico de licenciatura en Administración de Empresas.

TARIJA – BOLIVIA

Marzo de 2021

AGRADECIMIENTO

En primer lugar agradecemos a Dios por la fortaleza y sabiduría que nos dio para realizar este Proyecto de Investigación.

A nuestros Padres por su apoyo incondicional en todo momento.

A la Licenciada Lourdes Cadena Infantes por guiarnos en la realización del presente Proyecto de Investigación con paciencia y dedicación al transmitirnos sus conocimientos.

DEDICATORIA

Este trabajo lo dedicamos a Dios y a nuestros padres, por acompañarnos en todo momento y ser nuestros pilares de fortaleza en cada paso que damos.

PENSAMIENTO

"Sé firme en tus actitudes y perseverante en tu ideal.

Pero sé paciente, no pretendiendo que todo te llegue de inmediato

Haz tiempo para todo, y todo lo que es tuyo, vendrá a tus manos en el momento oportuno".

Mahatma Gandhi

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN
1. ANTECEDENTES I
2. JUSTIFICACIÓN XVII
a) Justificación Teórica XVII
b) Justificación Práctica XVII
c) Justificación Social III
3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA III
4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA V
5. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS V
5.1. Hipótesis V
5.2. Variables V
6. FORMULACIÓN DE OBJETIVOS VI
6.1. Objetivo General VI
6.2. Objetivos Específicos VI
7. METODOLOGÍA VI
8. ALCANCE VII
8.1. Alcance Temporal VII
8.2. Alcance Espacial VII

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. CLIMA ORGANIZACIONAL 9
1.1.1. Características del Clima Organizacional 9
1.1.2 Factores del Clima Organizacional 12
1.1.3 Importancia del Clima Organizacional 14
1.2. SATISFACCIÓN LABORAL 15
1.2.1. La Insatisfacción Laboral 16
1.2.2. Consecuencias de la Insatisfacción Laboral 8
1.3. DESEMPEÑO LABORAL 17

1.3.1. Importancia de Evaluar el Desempeño 18
1.3.2. Métodos de Evaluación del Desempeño Laboral..... 19
1.3.3. Beneficios de la Evaluación del Desempeño..... 26
1.4. MOTIVACIÓN 28
1.4.1. Teorías de la Motivación……..20
1.5. ABSENTISMO LABORAL..... 31

CAPÍTULO II

DIAGNÓSTICO

2.1. AMBIENTE INTERNO..... 33
2.1.1. Visión..... 33
2.1.2. Misión 33
2.1.3. Actividad que realiza la Empresa 33
2.1.4. Estructura Organizacional..... 34
2.2. TRABAJO DE CAMPO..... 36
2.2.1. Recursos Humanos 36
2.2.2. Ventas 30
2.2.3. Recompensas y Castigos..... 41
2.2.4. Provisión de Materiales y Distribución 42
2.2.5. Autoridad 42
2.2.6. Descripción de las Instalaciones de la Sucursal de la Importadora Campero en Tarija……..42
2.2.7. Señalización..... 44
2.2.8. Recursos Tecnológicos 45
2.2.9. Recursos Materiales..... 45
2.3. METODOLOGÍA DE LA MEDICIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL 45
2.3.1. Entrevista 45
2.3.2. Encuesta..... 46
2.3.3. Observación 46
2.3.4. Universo de la Encuesta..... 46
2.3.5. Factores de Investigación..... 47

2.4. RESULTADOS OBTENIDOS MEDIANTE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO……..40

2.4.1. El superior escucha las opiniones y sugerencias del trabajador 41

2.4.2. El inmediato superior escucha los reclamos y les da una solución rápida a los trabajadores. ..... ……51

2.4.3. El inmediato superior fomenta una relación positiva entre los compañeros de trabajo.……...52

2.4.4. Todos los trabajadores aportan ideas para mejorar su trabajo. 53

2.4.5. Elogios, reconocimientos u otros, cuando los trabajadores realizan bien su trabajo.……...54

2.4.6. Existe una buena comunicación entre los compañeros de trabajo. 55

2.4.7. Los trabajadores están conformes con la limpieza e higiene de su lugar de trabajo……56

2.4.8. Las herramientas y equipos que utilizan los trabajadores están en condiciones adecuadas. 57

2.4.9. Sobre la capacitación que reciben solo algunos trabajadores. 58

2.4.10. Acerca de que las decisiones significativas que se quieran tomar es necesario consultarla con los superiores antes de ponerla en práctica. 50

2.4.11. Acerca de que la empresa se preocupa por mejorar constantemente las condiciones de trabajo. 51

2.4.12. Con relación a que los reglamentos, normas, manuales y procedimientos administrativos, se encuentran al alcance de todos los funcionarios de la empresa y han sido socializados por los funcionarios responsables. 52

2.4.13. Acerca de que el trabajador se siente desmotivado. 53

2.4.14. Sobre que el trabajador se siente cómodo. 54

2.4.15. Acerca de que el trabajador se siente explotado. 55

2.4.16. Acerca de que el trabajador se siente valorado como persona. 56

2.4.17. Acerca de que el trabajador se siente a gusto en su trabajo. 57

2.4.18. Sobre que el trabajador está conforme con las condiciones físicas y medioambientales (iluminación, espacio, confort, etc.) de su trabajo. 67

2.4.19. Con relación a que las funciones del puesto del trabajador están claramente definidas. 68

2.4.20. Condiciones para concentrarse y poder trabajar sin interrupciones no deseadas. 60

2.4.21. Realización de trabajo solo por recibir una remuneración. 61

2.4.22. Sobre la satisfacción del ambiente laboral. 62
2.4.23. Acerca de terminar la jornada laboral con satisfacción de lo que se hizo. 63
2.4.24. La remuneración recibida es proporcional al trabajo que se realiza en la empresa……..64
2.4.25. Sobre el orgullo de pertenecer al equipo de trabajo de la Importadora Campero..... 65
2.4.26. Clima laboral de la Importadora Campero estimula la eficiencia en el trabajo que se desempeña. 66
2.4.27. Acerca de sentir libertad de expresar las ideas al superior. 67
2.4.28. Comunicación no oportuna del Gerente al personal respecto a los cambios que surgen……77
2.4.29. Acerca de que el trabajo que se realiza es de alto riesgo para la salud. 78
2.4.30. Estrés debido a la exigencia del trabajo. 70
2.4.31. Realización de funciones que no van de acuerdo al cargo que se ocupa. 71
2.4.32. Acerca de que la interacción con los clientes normalmente provoca estrés. 81
2.4.33. Sobre que la Importadora Campero cuenta con distintas formas de motivación..... 82
2.5.33-A. Que formas de motivación 83
2.4.34. Sobre cambiar algo del ambiente laboral 84
2.4.35. Acerca de considerar que existe una buena relación con los compañeros de trabajo.....85
2.4.36. Acerca de disponer de las herramientas y equipos necesarios para realizar el trabajo……86
2.4.37. Dificultades en el trabajo diario 87
2.4.38. Sobre escuchar con frecuencia algunas quejas por parte de los compañeros con respecto al ambiente laboral..... 88
2.5. CUADRO RESUMEN 80
2.6. CONCLUSIÓN DEL DIAGNÓSTICO 85

CAPÍTULO III

PROPUESTA

3. OBJETIVO DE LA PROPUESTA 99
3.1. Motivación 99
3.1.2. Desarrollo de las Actividades Sugeridas 99

3.2. Evaluación del Desempeño..... 105
3.3. Plasmar físicamente y transmitir el Reglamento Interno de Trabajo..... 108
3.4. Presupuesto 108
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES
4.1. CONCLUSIONES..... 110
4.2. RECOMENDACIONES 112
BIBLIOGRAFÍA
WEBLIOGRAFÍA
ANEXOS

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO Nº 1: Factores de investigación 38
CUADRO Nº 2: El superior escucha las opiniones y sugerencias del trabajador 41
CUADRO Nº 3: El inmediato superior escucha los reclamos y les da una solución rápida a los trabajadores 42
CUADRO Nº 4: El inmediato superior fomenta una relación positiva entre los compañeros de trabajo 43
CUADRO Nº 5: Todos los trabajadores aportan ideas para mejorar su trabajo 44
CUADRO Nº 6: Elogios, reconocimientos u otros, cuando los trabajadores realizan bien su trabajo 45
CUADRO Nº 7: Existe una buena comunicación entre los compañeros de trabajo 46
CUADRO Nº 8: Los trabajadores están conformes con la limpieza e higiene de su lugar de trabajo 47
CUADRO Nº 9: Las herramientas y equipos que utilizan los trabajadores están en condiciones adecuadas 48
CUADRO Nº 10: Sobre la capacitación que reciben solo algunos trabajadores 49
CUADRO Nº 11: Acerca de que las decisiones significativas que se quieran tomar es necesario consultarla con los superiores antes de ponerla en práctica 50
CUADRO Nº 12: Acerca de que la empresa se preocupa por mejorar constantemente las condiciones de trabajo 51
CUADRO Nº 13: Con relación a que los reglamentos, normas, manuales y procedimientos administrativos, se encuentran al alcance de todos los funcionarios de la empresa y han sido socializados por los funcionarios responsables 52
CUADRO Nº 14: Acerca de que el trabajador se siente desmotivado 53
CUADRO Nº 15: Sobre que el trabajador se siente cómodo 54
CUADRO Nº 16: Acerca de que el trabajador se siente explotado 55
CUADRO Nº 17: Acerca de que el trabajador se siente valorado como persona 56
CUADRO Nº 18: Acerca de que el trabajador se siente a gusto en su trabajo 57
CUADRO Nº 19: Sobre que el trabajador está conforme con las condiciones físicas y medioambientales (iluminación, espacio, confort, etc.) de su trabajo 58
CUADRO Nº 20: Con relación a que las funciones del puesto del trabajador están claramente definidas 59

CUADRO Nº 21: Condiciones para concentrarse y poder trabajar sin interrupciones no deseadas 60
CUADRO Nº 22: Realización de trabajo solo por recibir una remuneración 61
CUADRO Nº 23: Sobre la satisfacción del ambiente laboral 62
CUADRO Nº 24: Acerca de terminar la jornada laboral con satisfacción de lo que se hizo ... 63
CUADRO Nº 25: La remuneración recibida es proporcional al trabajo que se realiza en la empresa 64
CUADRO Nº 26: Sobre el orgullo de pertenecer al equipo de trabajo de la Importadora Campero 65
CUADRO Nº 27: Clima laboral de la Importadora Campero estimula la eficiencia en el trabajo que se desempeña 66
CUADRO Nº 28: Acerca de sentir libertad de expresar las ideas al superior 67
CUADRO Nº 29: Comunicación no oportuna del Gerente al personal respecto a los cambios que surgen 68
CUADRO Nº 30: Acerca de que el trabajo que se realiza es de alto riesgo para la salud 69
CUADRO Nº 31: Estrés debido a la exigencia del trabajo 70
CUADRO Nº 32: Realización de funciones que no van de acuerdo al cargo que se ocupa 71
CUADRO Nº 33: Acerca de que la interacción con los clientes normalmente provoca estrés 72
CUADRO Nº 34: Que la Importadora Campero cuenta con distintas formas de motivación.. 73
CUADRO Nº 35: Que formas de motivación 74
CUADRO Nº 36: Sobre cambiar algo del ambiente laboral 75
CUADRO Nº 37: Acerca de considerar que existe una buena relación con los compañeros de trabajo 76
CUADRO Nº 38: Acerca de disponer de las herramientas y equipos necesarios para realizar el trabajo 77
CUADRO Nº 39: Dificultades en el trabajo diario 78
CUADRO Nº 40: Sobre escuchar con frecuencia algunas quejas por parte de los compañeros con respecto al ambiente laboral 79
CUADRO Nº 41: Cuadro Resumen: Factores objetivos 80
CUADRO Nº42: Cuadro Resumen: Factores subjetivos 82
CUADRO Nº 43: Conclusión del diagnóstico 85
CUADRO Nº44: Motivación 89
CUADRO Nº45: Presupuesto 108

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO Nº 1: Estructura organizacional 25
GRÁFICO Nº 2: Estructura organizacional sugerida 26
GRÁFICO Nº 3: El superior escucha las opiniones y sugerencias del trabajador 41
GRÁFICO Nº 4: El inmediato superior escucha los reclamos y les da una solución rápida a los trabajadores 42
GRÁFICO Nº 5: El inmediato superior fomenta una relación positiva entre los compañeros de trabajo 43
GRÁFICO Nº 6: Todos los trabajadores aportan ideas para mejorar su trabajo 44
GRÁFICO Nº 7: Elogios, reconocimientos u otros, cuando los trabajadores realizan bien su trabajo 45
GRÁFICO Nº 8: Existe una buena comunicación entre los compañeros de trabajo 46
GRÁFICO Nº 9: Los trabajadores están conformes con la limpieza e higiene de su lugar de trabajo 47
GRÁFICO Nº 10: Las herramientas y equipos que utilizan los trabajadores están en condiciones adecuadas 48
GRÁFICO Nº 11: Sobre la capacitación que reciben solo algunos trabajadores 49
GRÁFICO Nº 12: Acerca de que las decisiones significativas que se quieran tomar es necesario consultarla con los superiores antes de ponerla en práctica 50
GRÁFICO Nº 13: Acerca de que la empresa se preocupa por mejorar constantemente las condiciones de trabajo 51
GRÁFICO Nº 14: Con relación a que los reglamentos, normas, manuales y procedimientos administrativos, se encuentran al alcance de todos los funcionarios de la empresa y han sido socializados por los funcionarios responsables 52
GRÁFICO Nº 15: Acerca de que el trabajador se siente desmotivado 53
GRÁFICO Nº 16: Sobre que el trabajador se siente cómodo 54
GRÁFICO Nº 17: Acerca de que el trabajador se siente explotado 55
GRÁFICO Nº 18: Acerca de que el trabajador se siente valorado como persona 56
GRÁFICO Nº 19: Acerca de que el trabajador se siente a gusto en su trabajo 57
GRÁFICO Nº 20: Sobre que el trabajador está conforme con las condiciones físicas y medioambientales (iluminación, espacio, confort, etc.) de su trabajo 58
GRÁFICO Nº 21: Con relación a que las funciones del puesto de trabajador están claramente definidas 59
GRÁFICO Nº 22: Condiciones para concentrarse y poder trabajar sin interrupciones no

deseadas 60
GRÁFICO Nº 23: Realización de trabajo solo por recibir una remuneración 61
GRÁFICO Nº 24: Sobre la satisfacción del ambiente laboral 62
GRÁFICO Nº 25: Acerca de terminar la jornada laboral con satisfacción de lo que se hizo .. 63
GRÁFICO Nº 26: La remuneración recibida es proporcional al trabajo que se realiza en la empresa 64
GRÁFICO Nº 27: Sobre el orgullo de pertenecer al equipo de trabajo de la Importadora Campero 65
GRÁFICO Nº 28: Clima laboral de la Importadora Campero estimula la eficiencia en el trabajo que se desempeña 66
GRÁFICO Nº 29: Acerca de sentir libertad de expresar las ideas al superior 67
GRÁFICO Nº 30: Comunicación no oportuna del Gerente al personal respecto a los cambios que surgen 68
GRÁFICO Nº 31: Acerca de que el trabajo que se realiza es de alto riesgo para la salud 69
GRÁFICO Nº 32: Estrés debido a la exigencia del trabajo 70
GRÁFICO Nº 33: Realización de funciones que no van de acuerdo al cargo que se ocupa 71
GRÁFICO Nº 34: Acerca de que la interacción con los clientes normalmente provoca estrés 72
GRÁFICO Nº 35: Sobre que la Importadora Campero cuenta con distintas formas de motivación 73
GRÁFICO Nº 36: Que formas de motivación 74
GRÁFICO Nº 37: Sobre cambiar algo del ambiente laboral 75
GRÁFICO Nº 38: Acerca de considerar que existe una buena relación con los compañeros de Trabajo 76
GRÁFICO Nº 39: Acerca de disponer de las herramientas y equipos necesarios para realizar el Trabajo 77
GRÁFICO Nº 40: Dificultades en el trabajo diario 78
GRÁFICO Nº 41: Sobre escuchar con frecuencia algunas quejas por parte de los compañeros con respecto al ambiente laboral 79