



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y
SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO
DEL RECURSO HUMANO DE LA
DISTRIBUIDORA CHARVIVENCA C.A**

Autoras: Dubraska Romero
Hegriana Tua

Urb. Yuma II, calle N° 3. Municipio San Diego
Teléfono: (0241) 8714240 (master) – Fax: (0241) 8712394



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y
SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL
RECURSO HUMANO DE LA
DISTRIBUIDORA CHARVIVENCA C.A**

Proyecto de Trabajo de Grado para optar al Título de
Licenciado en Relaciones Industriales

Autoras:

Dubraska Romero

24.970.216

Hegriana Tua

24.443.898

Tutor: Lda. Ada Colmenares

San Diego, Mayo 2019

INDICE GENERAL

RESUMEN INFORMATIVO		iv
INTRODUCCION		1
CAPITULO		
I	EL PROBLEMA	
	1.1. Planteamiento del Problema	2
	1.2. Formulación del Problema	5
	1.3. Objetivos de la Investigación	5
	1.4. Justificación de la Investigación	5
CAPITULO		
II	MARCO TEORICO	
	2.1. Antecedentes de la Investigación	8
	2.2. Bases teóricas	13
	2.3. Definición de términos básicos	17
CAPITULO		
III	MARCO METODOLOGICO	
	3.1. Tipo y diseño de la Investigación	18
	3.2. Población	18
	3.3. Muestra	19
	3.4. Técnica de Recolección de datos	19
CAPITULO		
IV	RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	
	4.1. Análisis de los resultados	20
CAPITULO		
V	ANALISIS DE LA INVESTIGACION	31
REFERENCIAS		33

INDICE DE LOS CUADROS

Cuadro N° 1	20
Cuadro N° 2	21
Cuadro N° 3	22
Cuadro N°4	23
Cuadro N°5	24
Cuadro N° 6	25
Cuadro N° 7	26
Cuadro N° 8	27
Cuadro N°9	28
Cuadro N°10	29

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico N° 1	20
Gráfico N° 2	21
Gráfico N° 3	22
Gráfico N°4	23
Gráfico N°5	24
Gráfico N° 6	25
Gráfico N° 7	26
Gráfico N° 8	27
Gráfico N°9	28
Gráfico N°10	29



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CARRERA DE RELACIONES INDUSTRIALES**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL
RECURSO HUMANO DE LADISTRIBUIDORA
CHARVIVENCA C.A**

Autoras:

Dubraska Romero
Hegriana Tua

San Diego, Diciembre del 2018

Tutor: Licda. Ada Colmenares

RESUMEN INFORMATIVO

El presente estudio tiene como objeto determinar el clima organizacional y su incidencia en el desempeño del Recurso Humano de la Distribuidora Charvivenca C.A; con la finalidad de hallar la importante relación entre la conducta de los empleados ante sus clientes, y el departamento de recurso humano, que permite mejorar su imagen ante sus proveedores, y mejorar el proceso de toma de decisiones acertadas y oportunas en beneficio de la organización. Para ello, se desarrollará el estudio bajo la metodología de un trabajo de campo a nivel descriptivo, con apoyo documental. La población estará conformada por quince (15) personas que integran a la organización, y la muestra estará representada por quince (15) trabajadores involucrados en el proceso correspondientes las áreas en estudio, ya que, los informantes seleccionados serán los indicados para suministrar la información que requerirá la investigación para realizar el diagnóstico. Por otro lado, los instrumentos de recolección de datos a aplicar serán la encuesta a través del cuestionario con preguntas dicotómicas cerradas con respuestas (si-no) y la observación directa a través de una lista de cotejo. Con la información obtenida, se procederá a presentar el análisis de los resultados, con el fin de establecer las pautas al desarrollo del análisis de los factores que inciden en clima organizacional y establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño de recursos humanos,

Descriptores: Clima Organizacional, desempeño, recurso humano.

INTRODUCCIÓN

El presente estudio tiene como objeto determinar el clima organizacional y su incidencia en el desempeño del Recurso Humano de la Distribuidora Charvivenca C.A; con la finalidad de hallar la importante relación entre la conducta de los empleados ante sus clientes, y el departamento de recurso humano, que permite mejorar su imagen ante sus proveedores, y mejorar el proceso de toma de decisiones acertadas y oportunas en beneficio de la organización.

A tales fines, el trabajo se desarrollará bajo la modalidad de una investigación documental. En este sentido, este trabajo de investigación se encuentra estructurado en cinco (05) capítulos, los cuales se especifican a continuación:

Capítulo I, El Problema: contiene la exposición de la situación problemática enmarcada en el planteamiento del problema, el establecimiento de los objetivos de la investigación, así como la justificación de la investigación.

Capítulo II, Marco Teórico: se refiere al marco teórico abarcando los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y términos básicos más resaltantes utilizados en la propuesta.

Capítulo III, Marco Metodológico: se describen el tipo y nivel de investigación, la población, la muestra y la técnica de recolección de datos que se empleara para dar un análisis concreto de los resultados.

Capítulo IV, Resultados: presentan los cuadros de frecuencia y porcentaje con su respectiva interpretación a fin de dar respuesta a cada uno de los objetivos planteados en la presenta investigación

Capítulo V, Análisis de los Resultados: donde se expresará la relación entre Clima Organizacional y el desempeño del Departamento de Recursos Humanos de la Distribuidora Charvivenca, C.A;

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

Toda organización tiene propiedades o características que poseen otras organizaciones, sin embargo, cada una de ellas tiene una serie exclusiva de esas características y propiedades. El ambiente interno en que se encuentra la organización lo forman las personas que la integran, y esto es considerado como el clima organizacional. Los sentimientos psicológicos del clima reflejan el funcionamiento interno de la organización, por ello este ambiente interno puede ser de confianza, progreso, temor o inseguridad.

Por tal razón, la forma de comportarse de un individuo en el trabajo no depende solamente de sus características personales sino también de la forma en que éste percibe su clima de trabajo y los componentes de su organización. Dessler (2001) plantea. “No hay un consenso en cuanto al significado del término, las definiciones giran alrededor de factores organizacionales puramente objetivos como estructura, políticas y reglas, hasta atributos percibidos tan subjetivos como la cordialidad y el apoyo” (p.2).

En función de esta falta de consenso, ubica la definición del término dependiendo del enfoque que le den los expertos del tema; el primero de ellos es el enfoque estructuralista de Forehand y Gilmer (1964) los cuales definen el clima como: “El conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influye en el comportamiento de las personas que la forman.”(p.13). El otro enfoque es subjetivo y fue propuesto por Halpin y Crofts (1962) “La opinión que el empleado se forma de la organización”(p.24).

El enfoque más reciente sobre la descripción del término de clima es desde el punto de vista estructural y subjetivo, los representantes de este enfoque son

Litwin y Stringer (1968) para ellos el clima organizacional son: “Los efectos subjetivos, percibidos del sistema formal, el “estilo” informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización dada.” (p.44)

El clima organizacional es ahora un factor clave en el desarrollo de negocios, y un estudio, diagnóstico y mejora exhaustivos afectan directamente el llamado espíritu de la organización. Lo que ayuda a resaltar la importancia del clima en los cambios organizativos, y describe las diversas herramientas que se pueden usar para medir y diagnosticar y considerar muchas variables que giran en torno a valores, creencias, costumbres y prácticas comerciales de la organización, y clarificación de las causas de satisfacción e insatisfacción en el trabajo, y por lo tanto la incidencia de estos en los cambios organizativos.

La Distribuidora Charvivenca, mejor conocido como “FrutiMarket” ha destacado por la calidad de sus productos y por su variedad en la zona de Ciudad Alianza - Guacara, sin embargo sus clientes han presentado quejas sobre el comportamiento y las actitudes de las cajeras, y pasilleros que son los que más tratan con atención al público, esto se debe al desempeño que aplica el departamento de Recursos Humanos dentro de la empresa, el cual ha ido desarrollado cierto clima organizacional, que afecta a sus trabajadores en el área de ventas, ya sea por las relaciones internas o externas, las condiciones de trabajo, el crecimiento individual dentro de la organización, los conflictos, los valores, los incentivos, entre otros aspectos que definen las percepciones colectivas e individuales que tienen los trabajadores sobre su organización.

El desenvolvimiento del departamento de talento humano es notorio en cualquier organización, ya que de ahí se refleja la conducta de cada uno de sus empleados o superiores, cabe destacar que tanto los empleados como directores o jefes de la empresa toman muchas decisiones dependiendo del asesoramiento de

dicho departamento, de allí parten los principales comportamientos que define los patrones de conducta en cualquier organización. Es por eso que el departamento de RRHH debe de tener en óptimas condiciones los sistemas y subsistemas requeridos para su funcionamiento dual. Como lo serían aplicación, provisión, monitoreo, desarrollo y mantenimiento.

Se ha notado que el principal problema en esta organización está situado en el sistema de provisión, en cuanto a la parte de socialización y cultura organizacional, los valores que forman parte de las relaciones internas, siendo afectada por rumores, conflictos, desacuerdo de ideas y mala comunicación, las políticas, las normas que limitan a los empleados de manera frustrante para ellos, ya que todo tiene un orden específico y una serie de pasos, que al no cumplirse de esa manera, trae sanciones económicas y morales.

Otro sistema afectado es el de desarrollo, sobre todo en el indicador de comunicación organizacional, cambio organizacional, liderazgo y motivación, debido a que ciertos puesto de trabajo tienen un supervisor que presiona a cada empleado con muchas exigencias, de tal forma que los hacen cometer errores constantemente frente a los clientes, perdiendo credibilidad y carisma ante ellos.

Por otro lado, aunque todo esta sistematizado, el departamento ha cometido errores en cuanto a la nómina haciendo creer muchas veces que se les ha quitado bonos por ausencias a unos empleados más que a otros, y empiezan los conflictos, debido a que se les desmotiva de tal manera que no se sienten identificados con la empresa, no se toman en serio el horario de la jornada, y los errores son ratificados y reajustados no en el momento, sino en la próxima quincena o día de pago lo cual hace que los trabajadores queden con cierta apatía hacia el departamento y la empresa en general.

En cuanto al entrenamiento formación y desarrollo es cierto que los empleados tienen oportunidades de crecer dentro de la empresa optando por cargos más representativos y con más responsabilidades, mas no de formación o

capacitación que permita expandir su currículo, ningún tipo de curso que les garantice mejorar sus habilidades y destrezas para el área a la que se dedican.

1.2 Formulación del Problema

¿De qué manera influye el clima organizacional en el desempeño a los trabajadores de la Distribuidora Charvivenca C.A.?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Determinar el clima organizacional y su incidencia en el desempeño del Recurso Humano de la Distribuidora Charvivenca C.A.

1.3.2Objetivos Específicos

- Diagnosticar situación actual con relación al clima organizacional y su incidencia en el desempeño del Recurso Humano de la Distribuidora Charvivenca C.A.
- Analizar los factores que inciden en clima organizacional de la Distribuidora Charvivenca C.A.
- Establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño de recursos humanos de la Distribuidora Charvivenca C.A.

1.4 Justificación de la Investigación

El presente estudio se busca Determinar el clima organizacional y su incidencia en el desempeño del Recurso Humano de la Distribuidora Charvivenca C.A; con la finalidad de hallar la importante relación entre la conducta de los empleados ante sus clientes, y el departamento de recurso humano, que permite mejorar su imagen ante sus proveedores, y mejorar el proceso de toma de decisiones acertadas y oportunas en beneficio de la organización. A través de un proceso de identificación de los procedimientos reales que se efectúan actualmente, para poder detectar la posibles debilidades existentes que han generado el clima organizacional

actual, necesario para continuar la operatividad de la organización mediante el proceso de ventas, donde los clientes podrían emigrar con los competidores, al no contar con las existencias requeridas para cubrir sus necesidades o pedidos y sintiéndose psicológicamente inestables dentro de la empresa.

Desde el punto de vista social, el presente estudio aporta soluciones a otras organizaciones que presenten problemática similar, pudiendo Determinar el clima organizacional y su incidencia en el desempeño del Recurso Humano, encontrando posible recomendaciones, que les permitan establecer un plan de acción sabiendo la naturaleza de la problemática. Además, servirá de aporte a otras investigaciones de la universidad José Antonio Páez, u otras universidades sirviendo de antecedentes, y que se encuentra enmarcada bajo las líneas de investigación Mantenimiento del Recurso Humano, establecidas para la Escuela de Relaciones Industriales Finalmente, servirá las autoras para mejorar sus conocimientos académicos y profesionales, en el campo laboral, en el área de Gestión de Recursos Humanos.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

El presente capítulo está dirigido al establecimiento de los aspectos teóricos que sustentarán el estudio en cuestión. En consecuencia dentro del marco teórico se muestran las bases de las diversas teorías y conceptos relativos, que orienten el sentido del presente estudio. Dentro de esta perspectiva, a continuación se presentan los antecedentes, las bases teóricas y definiciones de términos relevantes, para lo cual se efectuó una recopilación de ideas de diversos autores, y se establecerá una relación con la problemática investigada, con el objetivo de obtener una base que fundamente la investigación.

2.1 Antecedentes de la Investigación

Arias (2012) afirma que “Los antecedentes reflejan los avances y el estado actual del conocimiento en un área determinada y sirven de modelo o ejemplo para futuras investigaciones”. (p. 108). Por eso, los trabajos de investigación donde se hayan manejado las mismas variables o se hallan propuesto objetivos similares, sirven de guía al investigador y le permiten hacer comparaciones y tener ideas sobre cómo se trató el problema en esa oportunidad. Es por ello, que todo trabajo de investigación debe aportar algo nuevo y que sea innovador e inédito. Gracias a los antecedentes podemos saber que falta aún por investigar y a la vez mejorar y/o resolver un problema como los siguientes:

Varela, (2015), en su trabajo de grado que lleva por título **Factores Ambientales Que Influyen En El Clima Organizacional En Las Actividades Del Personal Administrativo De La Escuela Bolivariana Bárbula II (Batalla De**

Bombonà). Para optar a la Licenciatura en Educación Mención, Educación Para el Trabajo Sub- Área Comercial .La presente investigación tuvo como propósito determinar los factores del clima organizacional relacionados con el desempeño del personal administrativo de la Escuela Bolivariana Bárbula II (Batalla de Bomboná) en Valencia – Estado Carabobo. Se fundamentó en la Teoría de Likert. Este trabajo parte de una investigación descriptiva con un diseño de campo. La población y la muestra estuvieron conformadas por 12 personas administrativo.

Para la recolección de datos se diseñó un cuestionario con alternativas dicotómicas (Si-No) integrado por dieciocho (18) ítems, el cual fue sometido a validación y su confiabilidad se determinó por un proceso estratégico aplicando el coeficiente de Kuder Richardson, arrojando como resultado un coeficiente de 0,84 de confiabilidad. Los resultados obtenidos permitieron concluir que hay factores tanto internos como externos que afectan el clima organizacional y los factores internos se relacionan con el desempeño administrativo. Se recomienda realizar talleres donde se afiancen los factores externos e internos; propiciar nuevas estrategias metodológicas; fomentar el conocimiento; incentivar el trabajo en equipo y motivar tanto al personal administrativos, docentes y obreros.

Su aporte para esta investigación ha sido dar a conocer la manera de aplicar un cuestionario a la cantidad de personas similares a las del proyecto, comprobando su efectividad al momento de difundir la información más directa y definir los factores que afectan el clima; además de ello la recomendación del uso de la motivación e incentivos no solo para el departamento conflictivo sino para todo el personal, demostrando que el factor emocional si es de importancia en el clima organizacional.

Por su parte Antúnez (2015), en su investigación que lleva por título **El Clima Organizacional Como Factor Clave Para Optimizar El Rendimiento Laboral De Los Empleados Del Área De Caja De Las Agencias De Servicios Bancarios Banesco Ubicadas En La Ciudad De Maracay, Estado Aragua**, Trabajo de Grado presentado ante la Universidad de Carabobo para Optar al Título de Magíster en

Administración del Trabajo y Relaciones Laborales. Esta investigación surgió debido a la existencia de debilidades en el clima organizacional que influyen negativamente en el rendimiento laboral de los colaboradores. El objetivo general fue explicar el clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, estado Aragua, para lo cual fue necesario diagnosticar los factores que determinan actualmente el clima organizacional, determinar el nivel de rendimiento y analizar los factores clave del clima organizacional que interfieren en el rendimiento de los empleados. Teóricamente, se orientó en los conceptos de clima organizacional, factores del clima organizacional, rendimiento laboral y evaluación del desempeño. Metodológicamente, utilizó la modalidad de investigación de campo, de tipo descriptiva, con base documental. La población fue censal y estuvo integrada por las personas que laboran en el área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay del estado Aragua, quedando conformada por treinta (30) participantes. La técnica de recolección de la información fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, este último compuesto por preguntas cerradas tipo Likert y sometido a la validez de contenido y a la confiabilidad Alfa de Cronbach que fue igual a 0,88. Las técnicas de análisis de datos fueron la cuantitativa y la cualitativa. Concluye los empleados objeto de investigación están parcialmente motivados ya que a pesar de que cuentan con tecnología, organización y disponen de las herramientas necesaria para el trabajo en equipo, la remuneración que perciben no es suficiente para cubrir sus expectativas, lo cual hace del aspecto económico un factor generador de insatisfacción. Se recomienda aplicar el modelo salarial de las 3R (remuneración, recompensa y reconocimiento).

Su contribución es basada en el rendimiento de los colaboradores que internamente afectan el trato con los clientes y es donde alteran el clima organizacional teniendo la similitud con este proyecto ya que se basa en atención al público dejando recomendaciones enfocadas a la remuneración como aspecto esencial.

Chacón, (2015), **Análisis Del Clima Organizacional De La Empresa Representaciones Cem, Ubicada En Chiquimula, Guatemala.** Para optar al título de licenciatura en Administración de Empresas, en la UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES. La presente investigación tuvo como objetivo principal el análisis de los factores que afectan el clima organizacional en la empresa Representaciones CEM, ubicado en el municipio de Chiquimula- Guatemala. Siendo una investigación de tipo descriptivo, como fuente se presentan antecedentes de investigaciones sobre el clima organizacional y un marco teórico en donde se incluye información sobre los indicadores utilizados, los cuales fueron: motivación, liderazgo, comunicación, trabajo en equipo y toma de decisiones. Los sujetos de estudio fueron 57 los cuales estaban conformados por 8 de nivel administrativo y 49 en el nivel operativo; el instrumento utilizado para la recolección de información fue una encuesta, con una escala que abarcó desde “excelente” hasta “malo”. La presentación y análisis de resultados se dio mediante graficas de pastel, en donde se logró concluir que el clima organizacional de la empresa es favorable en general, mediante la evaluación de indicadores; así mismo, se recomienda fortalecer el indicador motivación, lo cual se puede realizar mediante un programa de reconocimientos e incentivos para el personal.

La ayuda realizada forma parte de la descripción de cada uno de los factores que influyen en el clima organizacional adaptándose a los valores como por ejemplo el liderazgo que también que tiene relación con este proyecto ya que se visualiza como una buena estrategia para mejorar el mal clima.

Rizo (2015), **Diagnostico Del Clima Organizacional En Una Dependencia Gubernamental, Período De Estudio 2014-2015;** para optar por maestría en Ciencias Administrativas en la Universidad veracruzana (México) Instituto de Investigaciones y Estudios Superiores de las Ciencias Administrativas. El *Clima*

Organizacional, es un concepto relacionado con el ambiente interno y con la percepción que los individuos tiene de su organización y que, por lo tanto, influye en la conducta de los trabajadores. Es por esta razón, que se tomó interés en la realización de este proyecto de investigación, en el cual se describe el proceso metodológico llevado a cabo para diagnosticar la situación prevaleciente del Clima Organizacional (CO) en una Dependencia Gubernamental (DG), durante el periodo de estudio 2014-2015. Para esto, se revisó el fundamento teórico y empírico de diversos autores que aborden el constructo CO, para posteriormente, determinar el uso de un modelo denominado Inventario Psicológico de Clima Organizacional (IPCO), el cual fue ajustado de acuerdo con las características de la entidad y objetivos del estudio. Se obtuvo información de 88 trabajadores mediante la aplicación del cuestionario propuesto por el modelo elegido, que considera de 47 ítems con estala tipo *Likert* para valorar las dimensiones: Comunicación, Liderazgo, Motivación y Satisfacción Laboral, de la variable Clima Organizacional posteriormente, se diagnosticó la situación prevaleciente tanto de la variable como de sus dimensiones de la DG. Se concluye, que el Clima Organizacional que prevalece de acuerdo con las dimensiones analizadas fue calificado en un nivel de medición "*Medio*", mientras que el CO fue considerado como "*Medianamente Favorable*". Lo anterior, sirvió de gran apoyo para diagnosticar la realidad en la cual se encontraron los trabajadores durante el periodo de estudio, y poder así determinar las recomendaciones para mejorar las condiciones del CO.

Gracias a este aporte se toma en consideración que el entorno de la organización, es decir, las dependencias gubernamentales también inciden en el clima organizacional a través de una prueba realizada se llegó a la conclusión que no solo el ambiente interno es importante sino también el externo así como la Distribuidora Charvivenca C. A a pesar de ser un comercio del sector privado también es afectado por las leyes que rigen los entes públicos.

Ramírez (2014), **Estrategias Para Promover Valores, Políticas Y Objetivos Organizacionales De La Estación Policial Guigue-Policía Del Estado Carabobo**. Para optar por título de Licenciados en Administración de Empresas. En la Universidad José Antonio Páez Facultad de Ciencias Sociales, Escuela de Administración de Empresas. El objetivo general de la investigación es Proponer Estrategias para promover los valores, políticas y objetivos organizacionales de la Estación Policial Guigue- Policía de Carabobo.

La investigación se realizó bajo la modalidad de un estudio diagnóstico de tipo explicativo para conocer la situación actual del organismo policial, igualmente se incorpora un diseño de campo por cuanto fundamenta su estrategia en la aplicación de técnicas y procedimientos que permiten recolectar los datos de una forma directa de la realidad donde se produce. Para la recolección de la información como técnica la encuesta, como instrumento el cuestionario, para la selección de la muestra se utilizó un tipo de muestreo intencional u opinativo representado por una población de setenta y cinco (75) funcionarios de los cuales se tomaron dieciséis (16) funcionarios que dieron juicios sobre los hechos.

Así mismo en la investigación se cubrió en tres etapas: Fase I Diagnostico de la situación actual de los funcionarios de la estación policial de Guigue, Fase II: Establecimiento s de los elementos teóricos y metodológicos para la elaboración de estrategias. Las dos primeras fases permitieron recabar informaciones para formular las siguientes conclusiones: que en la Estación Policial Guigue- Policía de Carabobo existe la posibilidad de aplicar estrategias utilizando la planificación, ejecución y evaluación , todo lo anterior se lograra mejorando el recurso humano, el clima y la cultura organizacional, el desarrollo organizacional y los valores, políticas y objetivos organizacionales en la Estación Policial así como la toma de decisiones y las relaciones laborales.

En la Fase III. Se emitieron las conclusiones y recomendaciones acerca de

las estrategias. Este estudio brindara a la institución una propuesta que permitirá la solución de la problemática planteada.

Aporta significativamente resaltando la importancia de los valores en una organización y el uso de las normas como herramienta de planificación y ejecución de objetivos para la contribución a la mejora del clima organizacional.

2.2 Bases Teóricas

La base teórica presenta una estructura sobre la cual se diseña el estudio, sin esta no se sabe cuáles elementos se pueden tomar en cuenta, y cuáles no. Sin una buena base teórica todo instrumento diseñado o seleccionado, o técnica empleada en el estudio, carecerá de validez. Según Bavaresco, A. (2006) sostiene que las bases teóricas tiene que ver con las teorías que brindan al investigador el apoyo inicial dentro del conocimiento del objeto de estudio, es decir, cada problema posee algún referente teórico, lo que indica, que el investigador no puede hacer abstracción por el desconocimiento, salvo que sus estudios se soporten en investigaciones puras o bien exploratorias

2.2.1 Clima Organizacional: Se entiende por clima organizacional **todas aquellas relaciones laborales y personales que se desarrollan en todo lugar de trabajo.**

Según sea el clima organizacional de una institución o empresa se puede evaluar y medir su desempeño, logro de objetivos y calidad de bienes o servicios.

El término clima organizacional puede ser sustituido por clima laboral o ambiente organizacional.

Likert, (citado por Brunet, 1987) en su teoría de los sistemas, determina dos grandes tipos de clima organizacional, o de sistemas, cada uno de ellos con dos subdivisiones. Menciona Brunet que se debe evitar confundir la teoría de los sistemas de Likert con las teorías de liderazgo, pues el liderazgo constituye una de las

variables explicativas del clima y el fin que persigue la teoría de los sistemas es presentar un marco de referencia que permita examinar la naturaleza del clima y su papel en la eficacia organizacional.

- Clima de tipo autoritario: Sistema I Autoritarismo explotador
En este tipo de clima la dirección no tiene confianza en sus empleados. La mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente
- Clima de tipo autoritario: Sistema II – Autoritarismo paternalista
Este tipo de clima es aquel en el que la dirección tiene una confianza condescendiente en sus empleados, como la de un amo con su siervo. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores.
- Clima de tipo participativo: Sistema III –Consultivo
La dirección que evoluciona dentro de un clima participativo tiene confianza en sus empleados. La política y las decisiones se toman generalmente en la cima pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores.
- Clima de tipo participativo: Sistema IV –Participación en grupo
La dirección tiene plena confianza en sus empleados. Los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles.

2.2.2 Desempeño:

Según Morales (2009)

Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su

cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.(...) Es en el desempeño laboral donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa.

2.2.3 Recurso Humano: conjunto de empleados que la constituyen. Estos empleados se caracterizan por desempeñar un determinado conjunto de tareas relacionadas con la producción de bienes y servicios. La primera función del Departamento de Recursos Humanos es la búsqueda de personal. En primer lugar los gestores deben determinar cuál es el perfil óptimo para cubrir un determinado puesto. Además deberán realizar todas las acciones que sean necesarias para lograr atraer a los mejores candidatos.

Una vez superada esta fase comenzará el proceso de selección de personal.

La selección de personal determinará entre todos los candidatos cuál es el que más se adecua al puesto que ofrecemos. La principal herramienta de selección de personal es la entrevista. En la entrevista de trabajo se determinará si el candidato posee las habilidades y destrezas mínimas exigidas, se evaluará su formación y experiencia previa en puestos similares y se le establecerá una puntuación global. En base a esta puntuación se podrá escoger al candidato idóneo.

Otra de las tareas del Departamento de Recursos Humanos consiste en motivar al personal. Como principal motivación es la remuneración que el empleado percibe por la labor desempeñada. Lo ideal sería ofrecer una remuneración salarial que lograra satisfacer las aspiraciones de nuestro empleado.

Pero hay otros mecanismos de motivación. Deben ser capaces de satisfacer las necesidades psicológicas de sus trabajadores. El empleado debe sentirse parte de la empresa y, lo más importante, tiene que percibir que la organización reconoce el valor que tiene el desempeño de su tarea. El Departamento de Recursos Humanos debe preparar y ejecutar todas las acciones que sean necesarias para desempeñar esta labor.

Además el Departamento de Personal debe encargarse de la formación y capacitación de los trabajadores de la empresa para garantizar que disponen de las destrezas necesarias. Esta capacitación de la plantilla tiene que ser continua para garantizar que los empleados ganan valor con el tiempo.

Este Departamento también tiene que encargarse del control y la evaluación del desempeño. Es necesario controlar y medir dentro de lo posible la contribución de los empleados. Es de interés asignar valores a factores como la productividad, la puntualidad, la capacidad de trabajo en equipo y la pulcritud en el trabajo.

Todas estas funciones anteriores podemos resumirlas en una: la captación y retención del talento. Recopilando todos los puntos anteriores la función del Departamento de Recursos Humanos consistiría en captar, seleccionar, capacitar y motivar a los mejores trabajadores.

2.3 Definición De Términos Básicos:

Conducta: manera de comportarse una persona en una situación determinada o en general.

Eficacia: capacidad para determinar los objetivos apropiados, hacer lo que se debe hacer y eligiendo las metas acertadas.

Eficiencia: capacidad de reducir los recursos usados para alcanzar los objetivos de la organización “hacer las cosas bien”.

Gestión: efectuar acciones para el logro de objetivos.

Organización: grupo de personas y medios organizados con un fin determinado.

Procesos: conjunto de recursos y actividades interrelacionados que conforman elementos de entrada en elementos de salida.

Proveedor: quien tiene acción o derecho al cobro de una deuda o para obligar al cumplimiento de alguna obligación.

Riesgo: el grado de variabilidad o contingencia del retorno de una inversión.

Sanciones: penas impuestas por los órganos competentes con sujeción a los procedimientos establecidos por la legislación

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

En el presente capítulo se presentarán los métodos, técnicas y procedimientos que fundamentará la realización del estudio, con la finalidad de determinar el clima organizacional y su incidencia en el desempeño del Recurso Humano de la Distribuidora Charvivenca C.A; de acuerdo a los objetivos planteados en esta investigación, por lo cual se desarrollarán todas aquellas actividades necesarias para la ejecución del tipo, diseño y nivel de estudio.

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación:

El trabajo se desarrollará bajo la modalidad de una investigación documental. Ya que permitirá determinar el clima organizacional y su incidencia en el desempeño del Recurso Humano de la Distribuidora Charvivenca C.A, y desarrollar un análisis de los factores que inciden en clima organizacional y establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño de recursos humanos, Asimismo, cabe señalar que será un estudio de tipo: Descriptivo con un diseño de campo. Ya que se realizará directamente en el área de ventas, por tal motivo, los datos necesarios para recabar la información se obtendrán de los trabajadores que laboran en esa área para realizar el diagnóstico mediante las técnicas a ser aplicadas. Será a nivel descriptivo, porque permitirá realizar un detalle de los procedimientos que son llevados a cabo, que evidencien la necesidad de implementar nuevos métodos de cultura organizacional.

3.2 Población

Según Tamayo y Tamayo (1997). Una población está determinada por sus características definitorias. Por lo tanto, el conjunto de elementos que posea esta característica se denomina población o universo. Población es la totalidad del

fenómeno a estudiar, donde las unidades de población poseen una característica común, la que se estudia y da origen a los datos de la investigación

La población estará conformada por quince (15) personas que integran a la organización

3.3 Muestra

La muestra estará representada por la totalidad de los trabajadores involucrados en el proceso correspondientes las áreas en estudio, ya que, los informantes seleccionados serán los indicados para suministrar la información que requerirá la investigación para realizar el diagnóstico.

3.4 Técnicas de Recolección de datos

Por otro lado, los instrumentos de recolección de datos a aplicar serán la encuesta a través del cuestionario con preguntas dicotómicas cerradas con respuestas (si-no) y la observación directa a través de una lista de cotejo.

CAPITULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

4.1 Análisis de resultados

Items 1 ¿Considera usted que existe un buen ambiente de trabajo en la Distribuidora Charvivenca C.A?

Cuadro N°01 Existe un buen ambiente

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	8	53
NO	7	47

Fuente: Distribuidora Charvivenca C.A

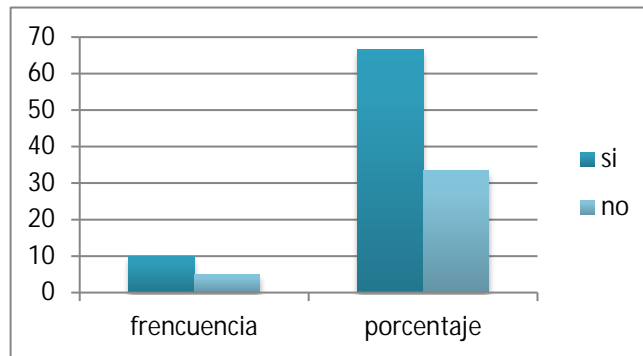


Gráfico N° 01 Buen ambiente de trabajo. **FUENTE:** Tua y Romero (2019)

Análisis: del total de personal encuestado 53% respondió positivamente la pregunta, y el otro 47% negativamente esto ocurre debido a que la mitad de los encuestados sienten un ambiente de trabajo bastante agradable en su jornada o ignoran el hecho que de exista diferencias o conflictos y se enfocan más en sus labores. La otra mitad si es afectado por el entorno que lo rodea, manifestando su inquietud dentro y fuera de la organización. Ahora bien, según Manoel Grott (2003), se refiere al ambiente de trabajo como “un conjunto de factores físicos, climáticos o de cualquier otro que, interconectadas, o no, están presentes y participan en el trabajo del individuo”. (p24)

Items 2 ¿Cuenta usted con la Colaboración de sus compañeros de departamento de Recursos Humanos?

Cuadro N° 02 Colaboración de sus compañeros

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
SI	6	40
NO	9	60

Fuente: Distribuidora Charvivenca C.A

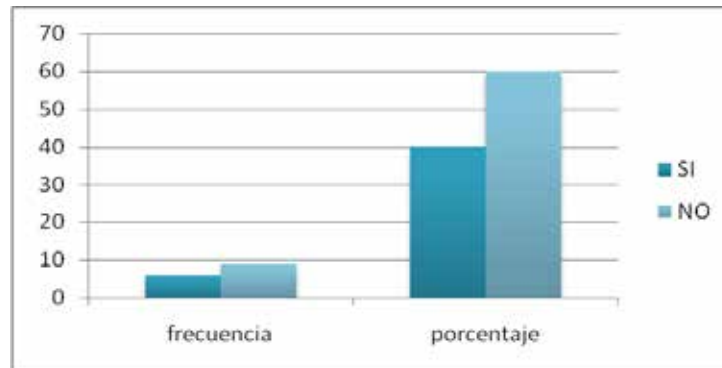


Gráfico N° 02 Colaboración de Recursos Humanos. FUENTE: Tua y Romero (2019)

Análisis: En este caso, un 40% respondió que “sí”, y el 60% que “no” notamos que la mayoría percibe poco apoyo de la gestión de recursos humanos como departamento, siendo esto una causa que coloca al trabajador en una posición difícil y desmotivada. Chiavenato (2000), “Se refiere a motivación como el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea”. (p18).

Items 3 ¿Usted recibe apoyo de las personas de otros departamentos?

Cuadro N°03 Recibir apoyo

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	8	53
NO	7	47

Fuente: Distribuidora Charvivenca C.A

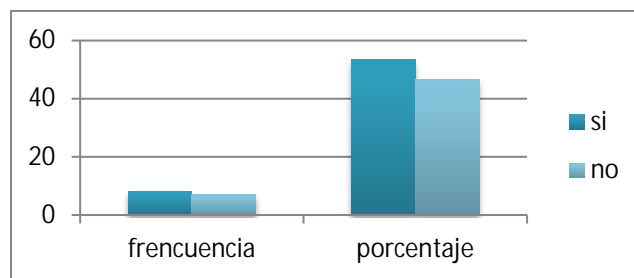


Gráfico N° 03 Apoyo de otros departamentos. FUENTE: Tua y Romero (2019)

Análisis: Se observa que un 53% responde positivamente mientras que la otra no, esto se debe a que no todos los departamentos están en el mismo entorno, o llevan el mismo ritmo, mientras que el departamento de Recursos Humanos está aislado y solo interactúa con los trabajadores cuando se requiere, los otros departamentos están en constante interacción sea de manera eficaz o conflictivamente, pero es constante.

(“Tener buena relación con tus compañeros de trabajo mejora la productividad”, 2019)

Pese a que algunos profesionales dicen no considerar al espacio de trabajo como un lugar para hacer amistades, y otros tantos señalan que no necesitan de sus colegas para cumplir sus labores adecuadamente, la realidad demuestra lo contrario. El entorno de trabajo incide de forma directa en la productividad, y así lo demuestran los estudios.

Items 4 ¿Cuándo ingreso a la Empresa se sintió bienvenido?

Cuadro N°04 Bienvenida

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	33
NO	10	67

Fuente: Distribuidora Charvivenca C.A

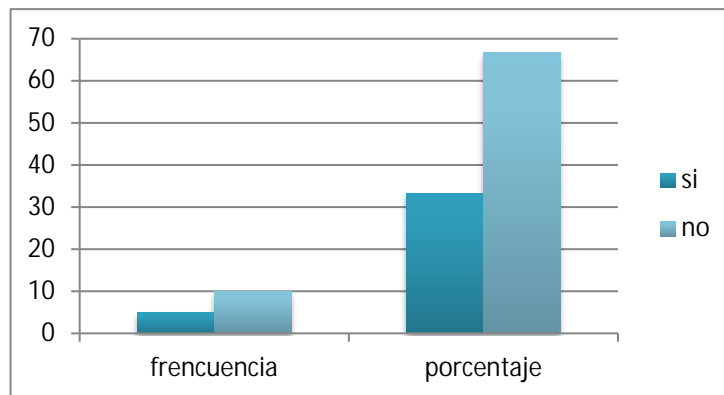


Gráfico N° 04 Sentirse Bienvenido **FUENTE:** Tua y Romero (2019)

Análisis: Se aprecia una diferencia de 33% a 67% en cuanto a sentirse bienvenido a la organización, en su mayoría respondió que no, debido al método que emplean es solo objetivo y legal, mas no subjetivo no hacen una inducción adecuada, o no poseen los medios de información completos para presentar al nuevo ingreso a la compañía, simplemente, lo llevan a su puesto de trabajo y empieza su labor. Chiavenato (2000), “La finalidad de la inducción es lograr que el nuevo empleado aprenda e incorpore los valores, normas y estándares de comportamiento que la organización considere imprescindibles y pertinentes para el buen desempeño de sus actividades”. (p155)

Items 5 ¿Al unirse a la compañía, recibió suficiente información sobre el área donde trabajo y la función que realiza?

Cuadro N°05 Recibir Información

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	15	100
NO	0	-

Fuente: Distribuidora Charvivenca C.A

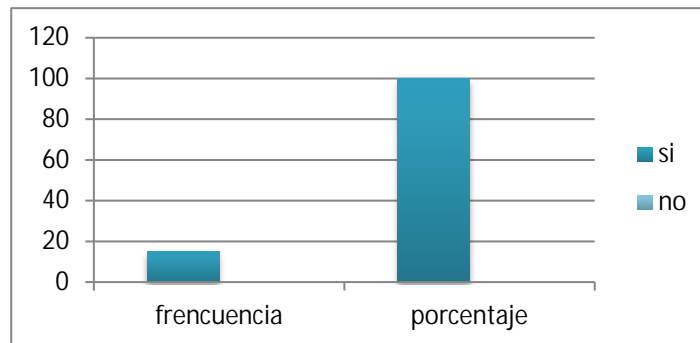


Gráfico N° 05 Buena Información FUENTE: Tua y Romero (2019)

Análisis: Según los resultados en su totalidad todos reciben una información completa de sus responsabilidades, actividades, horarios, es decir, que la empresa se interesa por que el trabajador sea lo más eficaz posible, exige cierto estándar de comportamiento, y por eso es explícito con cada objetivo que tiene el trabajador en la compañía. “Organización Burocrática Del Trabajo” (Max Weber)

El trabajador, que ha de cumplir una determinada serie de obligaciones y de tareas dentro de esta división sistemática del trabajo, no sólo dispone de las necesarias competencias y medios de producción, sino que, además, tiene claramente delimitados sus derechos, su poder de disposición y de decisión y su esfera de trabajo.

Items 6 ¿FrutiMarket cumple las normas de Seguridad y Salud en el trabajo de manera diferencial?

Cuadro N°06 Norma de Seguridad y Salud

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	12	80
NO	3	20

Fuente: Distribuidora Charvivenca C.A

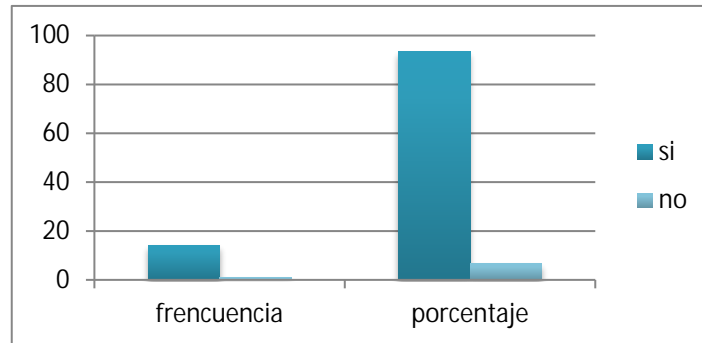


Gráfico N° 06 Cumplimiento de normas. FUENTE: Tua y Romero (2019)

Análisis: Según los encuestados en su 90% es decir la mayoría, afirma que la empresa cumple con la ley, no solo para tener todo en orden, sino por el resguardo de sus trabajadores, lo cual es bastante positivo a pesar, de que poco se enfoquen en el factor psicológico, el físico este en buenas condiciones. Giraudo Neffa (1990), “Por su parte, el medio ambiente de trabajo señala el lugar donde se lleva a cabo la actividad y permite clasificar los riesgos según su naturaleza”. (p90)

Items 7 ¿Las condiciones de espacio, ruido, temperatura, iluminación... le permiten desempeñar su trabajo con normalidad?

Cuadro N° 7 Condiciones de Trabajo

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	14	90
NO	1	10

Fuente: Distribuidora Charvivenca C.A

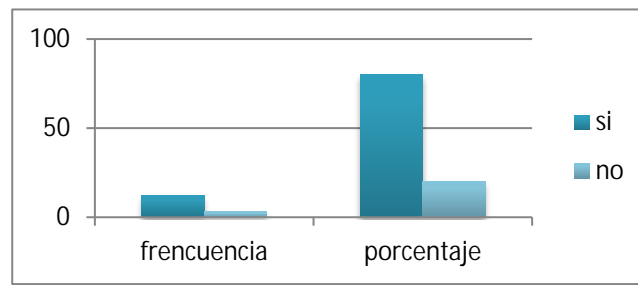


Gráfico N° 07 Buenas Condiciones de Trabajo. **FUENTE:** Tua y Romero (2019)

Análisis: El resultado aquí demuestra según el área que fue encuestado el trabajador, el 80% asume que si está en las condiciones, y el 20% contesta que no, debido a que en algunos casos en su puesto de trabajo así lo exige mientras que en otros no enfrenta este tipo de condiciones.

Julián Pérez Porto y María Merino (2010).

Cuidar las condiciones de trabajo tiene múltiples ventajas para el empleador y para el Estado, desde económicas (ya que las malas condiciones implican un mayor gasto por el pago de tratamientos médicos, seguros, etc.) y legales (las condiciones mínimas están tipificadas en el derecho civil y el derecho penal) hasta morales (ningún trabajador debería estar en riesgo por desarrollar una actividad laboral que le permite satisfacer sus necesidades básicas)

Items 8 ¿Dispone de los materiales y recursos necesarios para realizar su trabajo?

Cuadro N°08 Recursos necesarios

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	15	100
NO	0	-

Fuente: Distribuidora Charvivenca C.A

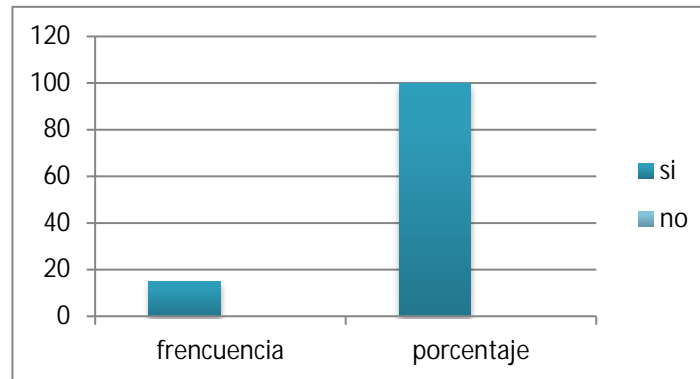


Gráfico N° 08 Disposición de los Recursos. **FUENTE:** Tua y Romero (2019)

Análisis: Como se observa en el gráfico, el 100% de los trabajadores afirma que si posee todo lo necesario para cumplir con sus deberes, esto demuestra que en la organización se interesa por la productividad de todo el personal.

El proceso de trabajo es para Marx “la producción de valores de uso llevada a cabo por la actividad racional del hombre. En este proceso se lleva a cabo una asimilación de las materias naturales al servicio de las necesidades humanas. Los factores que intervienen en el proceso de trabajo son: el propio trabajo, su objeto y sus medios”.

Items 9 ¿Mantiene una buena relación con su supervisor inmediato?

Cuadro N°09 Supervisor Inmediato

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	20
NO	12	80

Fuente: Distribuidora Charvivenca C.A

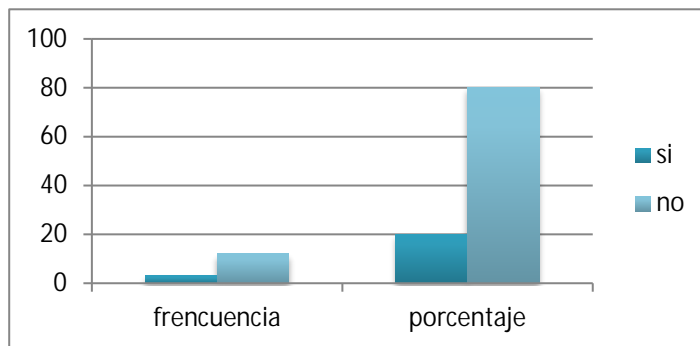


Gráfico N° 09 Relación con el Supervisor. **FUENTE:** Tua y Romero (2019)

Análisis: En su mayoría ha respondido de manera negativa, El 80 % de los Trabajadores tiene un supervisor en común que no parece mantener una buena figura de líder, o los procedimientos que aplican la mayoría de los supervisores no proyectan una actitud adecuada al momento de dirigirse a sus subordinados. En el mismo sentido, Raymond B. Cattell, creador de la Teoría del rasgo, recoge el concepto de “liderazgo como la generación de un cambio efectivo en el rendimiento del grupo”. (p124)

Items 10 ¿Su responsable lo trata justamente y evita cualquier tipo de favoritismos?

Cuadro N°12 Relaciones de Trabajo

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	9	60
NO	6	40

Fuente: Distribuidora Charvivenca C.A

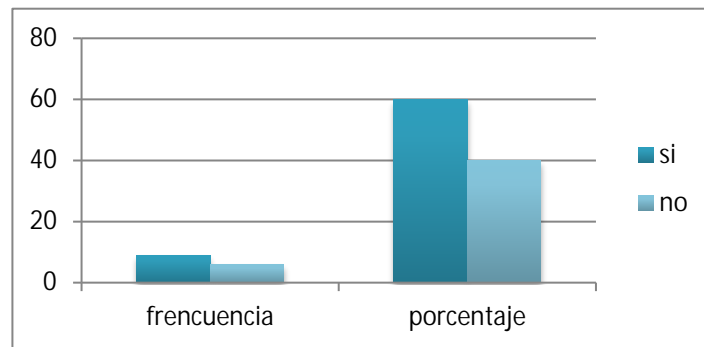


Gráfico N° 10 Equidad y Favoritismos. **FUENTE:** Tua y Romero (2019)

Análisis: Un 60% respondió de manera positiva, es decir, los trabajadores perciben ciertos actos de injusticias, debido a que presenciaron algún evento injusto o beneficio a un grupo solamente por cualidades que no poseen, que otros sí. Ya que el Departamento de RRHH no hace lo posible, por administrar de manera adecuada los beneficios de todos los trabajadores.

Jan Narveson y James P. Sterda (2010) sugieren que el concepto de igualdad “se basa en dos elementos esenciales: comparabilidad y conmensurabilidad. En primera instancia, la idea de igualdad es intrínsecamente relacional y comparativa. Ser igual implica tener lo mismo que otra persona”. (p75)

CAPITULO V

ANALISIS DE LA INVESTIGACIÓN

Analizando la relacion existente entre el clima Organizacional y el departamento de Recursos Humanos de la Distribuidora Charvivenca, C.A; quien administra cada beneficio de la entidad de trabajo, se encarga de todos los procesos en cuanto a la experiencia del trabajador, sea la mas optima condición no solo en la parte legal y todo lo que le corresponda, si no que trascienda la cultura, los factores psicologicos, la salud mental, las estrategias motivacionales y los indicadores que permiten que al trabajador, le nazca un sentido de pertenencia con la Organización. Mientras las decisiones del equipo de Talento Humano sigan afectado el desempeño y las actitudes tanto del departamento como de los trabajodes, el clima organizacional el cual necesita de un buena gestion de todo lo anteriormente mencionado, seguira decayendo, y no traera consigo consecuencias positivas para la Empresa.

Es posible que el trabajador se adapte o acepte trabajar bajo cualquier tipo de situación dependiendo de las necesidades que tenga, con una buena renmuneración, y un buen espacio de trabajo, puede llegar a quedarse sin ninguna complicación. Sin embargo, no implica que no comience a actuar de cierta manera, en la cual afecte su desempeño y su productividad. Es decir, si existe una opcion que permita mejorar su desempeño, aplicando estrategias propuestas en muchas investigaciones del área, sería la mejor decisión tanto como para el patron, como para el trabajador, los clientes, proveedores y demas implicados que hacen vida en Fruti Market, pues el clima organizacional es algo que se percibe al entrar al establecimiento, desde la calidad de bienes y hasta los servicios que presta esta empresa.

Ademas de ello, se evidenció en las encuesta que este negocio prospera y funciona con todo y su problemática debido a lo meticulosos que son con la parte

legal, todo lo que abarque condiciones de trabajos, la iluminación condiciones climáticas, limpieza, instrucciones, corresponde a un buen desempeño, mientras que los beneficios intangibles, son los que afectan su capacidad de poder crear en si mismos el sentido de pertenencia con su entidad de trabajo, creando mas conflictos, y percibir cada aspecto negativo de los supervisores, donde en el gráfico del Item 10, la respuesta sobre favoritismos e injusticias donde predominó el “Si”, ese tipo de ofensas desmotivan a los trabajadores dandole razones para no esforzarse ni querer desempeñar mejor su trabajo.

En cuanto al Departamento de Recursos Humanos, debería crear un plan de Bienvenida, con su respectiva inducción, y capacitación, reconocimiento del area donde va a desempeñar su trabajo, y de quienes son su supervisores, creando un mejor vinculo de confianza para que fluya mejor el comportamiento de ambos y abran un buen nivel de comunicación. Que se sientan bien recibidos y que se proyecten a futuro, que sus metas se vinculen con los objetivos de la Empresa, y entre el Empleador y los Trabajadores existe una relacion laboral. Los supervisores debería insentivar al trabajador de la mejor manera, implementando el Liderazgo, escuchando ideas y propuestas de mejoras, sin represiones ni reclamos, mas criticas constructivas que destructivas, creando seguridad y confianza en el trabajador, delegando funciones que exijan un mejor rendimiento mas no degradar los talentos ni oportunidades. Los trabajadores no enfocarse en la competitividad sino en su trabajo, automotivarse con sus propios logros.

Así mismo se concluye, que al no aplicar ningun tipo de estrategias por parte del Departamento de Recursos Humanos de la Distribuidora Charvivenca, C.A; no habra una mejora en cuanto al clima organizacional de la empresa.

REFERENCIAS

Angela Varela, (2015), **Factores Ambientales Que Influyen En El Clima Organizacional En Las Actividades Del Personal Administrativo De La Escuela Bolivariana Bárbula II (Batalla De Bombonà)**.Universidad De Carabobo, Facultad De Ciencias De La Educación, Escuela De Educación.

Arias Fidias, (2012), **El Proyecto de Investigación**. Recuperado de <http://es.scribd.com/doc/131137657/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-Fidias-Arias#scribd>.

Bavaresco Aura. (2006), **Proceso metodológico en la investigación: Cómo hacer un Diseño de Investigación**. Maracaibo, Venezuela. Recuperado de: http://biblioteca.bcv.org.ve/cgiwin/be_alex.exe?Autor=Bavaresco+de+Prieto,+Aura&Nombrebd=bcv_internet

Brunet Luc, (1987), **El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, Diagnóstico y Consecuencias**.
http://www.eumed.net/librosgratis/2012a/1158/tipos_de_clima_organizacional_de_lukert.html

Chacón Vivian (2015) **Análisis Del Clima Organizacional De La Empresa Representaciones Cem, Ubicada En Chiquimula, Chiquimula**. Universidad Rafael Landívar Facultad De Ciencias Económicas Y Empresariales.

Ramírez Álvarez, Alexander José (2014), **Estrategias Para Promover Valores, Políticas Y Objetivos Organizacionales De La Estación Policial Guigue**

Policía Del Estado Carabobo. En la Universidad José Antonio Páez Facultad de Ciencias Sociales, Escuela de Administración de Empresas.

Rizo María (2015) **Diagnostico Del Clima Organizacional En Una Dependencia Gubernamental, Período De Estudio 2014-2015;** Universidad veracruzana Instituto de investigaciones y Estudios Superiores de las Ciencias Administrativas.

Tamayo y Tamayo, Mario. **El Proceso de la Investigación científica.** Editorial Limusa S.A. México.1997.

<http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/poblacion-y-muestra-tamayo-y-tamayo.html>

Yokasta, Antúnez (2015), **El Clima Organizacional Como Factor Clave Para Optimizar El Rendimiento Laboral De Los Empleados Del Área De Caja De Las Agencias De Servicios Bancarios Banesco Ubicadas En La Ciudad De Maracay, Estado Aragua** Universidad De Carabobo Estudios superiores Para Graduados Facultad De Ciencias Económicas Y Sociales. Área De Estudios De Postgrado Maestría En Administración Del Trabajo Y Relaciones Laborales.