



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
“EZEQUIEL ZAMORA”

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES
SUBPROGRAMA ADMINISTRACIÓN

**ANÁLISIS DE LOS FACTORES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL
ÁREA DE VENTAS DE LA PANADERÍA PASTELERÍA Y CHARCUTERÍA
TOVAR DE LA URBANIZACIÓN CUATRICENTENARIA PARROQUIA
EL CARMEN MUNICIPIO BARINAS ESTADO BARINAS PERÍODO 2020
2021**

Autores:

Núñez, Yenifer CI: 27.963.851

Ramos, Zaida CI: 25.304.684

Tutora: Profa. Yusbely Tovar

Barinas, julio 2021



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL

DE LOS LLANOS OCCIDENTALES

“EZEQUIEL ZAMORA”

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES

SUBPROGRAMA ADMINISTRACIÓN

Aceptación del Tutor

Por medio de la presente hago constar que he leído el proyecto del Trabajo de Aplicación, titulado **Análisis de los Factores del Clima Organizacional en el área de ventas de la Panadería Pastelería y Charcutería Tovar de la Urbanización Cuatricentenaria Parroquia el Carmen Municipio Barinas estado Barinas período 2020 2021**, presentado por las Bachilleres **Núñez Yenifer** y **Ramos Zaida**, cédula de identidad N° **27.963.851** y N° **25.304.684** para optar al título de **Licenciado en Administración** y que estoy dispuesto asesorar y supervisar en calidad de Tutor, durante la etapa de desarrollo del Trabajo hasta su presentación y evaluación. En tal sentido, solicito la aprobación de la Comisión Asesora del Programa Ciencias Sociales. Así mismo hago constar que he leído las Normas para la elaboración y presentación del Trabajo de Aplicación para las carreras Licenciatura en Administración del Programa Ciencias Sociales de la UNELLEZ y estoy conforme con la responsabilidad que me corresponde asumir. En la Ciudad de Barinas, a los 11 días del mes de Febrero de 2021.

A handwritten signature in red ink, appearing to read 'Yusbely Tovar', written over a light-colored background.

Prof. Yusbely Tovar
C.I. V-15.924.246

Datos del Tutor

Teléfono: 0424-5527546

E-Mail: ninoska.5521@gmail.com

DEDICATORIA

A Dios todo poderoso, por el don de la vida, por permitirnos llegar hasta este nuevo punto y concedernos la salud para lograr este nuevo objetivo propuesto.

A nuestros padres por su amor y comprensión incondicional en todo momento.

A todos, nuestros familiares, amigos que de una u otra manera nos brindaron su colaboración y se involucraron en nuestros estudios....

AGRADECIMIENTO

Al personal Docente de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora”, por facilitarnos esas llaves que nos permitieron ingresar a esa prestigiosa Institución Educativa, por el conocimiento discernido para nuestra superación profesional. Gracias por haber tenido el honor de recibir de ustedes, la capacitación que con virtud y templanza, siempre llevaremos en nuestros corazones.

A la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora”, por su contribución para nuestra formación profesional, al estar en ella, pudimos visualizar que más que ser un reto, se convirtió no solo en una base para el entendimiento del campo laboral, si no para lo que concierne a la vida y nuestro futuro. Gracias por ser ese lugar de gran aprendizaje, donde adquirimos experiencias diversas y grandes cosas en la vida que Dios nos dio. Por ello en esta ocasión te ofrecemos un gran agradecimiento, que continúen tus puertas abiertas para seguir formando los futuros profesionales del mundo.

A nuestra tutora Yusbely Tovar, por su paciencia, comprensión y ayuda en todo este largo y hermoso proceso de enseñanza – aprendizaje. Gracias totales por todo profesora, que Dios le bendiga siempre.



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"
VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES
SUBPROGRAMA ADMINISTRACIÓN

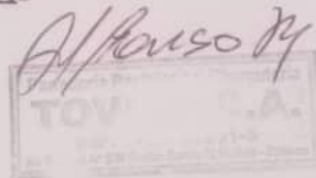
Constancia de Ejecución del Trabajo de Aplicación

Yo, Alfonso Rodríguez, titular de la cédula de identidad, V-15576186 en mi condición de Propietario de la **Panadería, Pastelería y Charcutería Tovar**, hago constar por medio de la presente que las bachilleres Yenifer Núñez, cedula de identidad V-27.963.851 y Zaida Ramos, cédula de identidad V-25.304.684, autoras del Trabajo de Aplicación titulado **ANÁLISIS DE LOS FACTORES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL ÁREA DE VENTAS DE LA PANADERÍA PASTELERÍA Y CHARCUTERÍA TOVAR DE LA URBANIZACIÓN CUATRICENTENARIA PARROQUIA EL CARMEN MUNICIPIO BARINAS ESTADO BARINAS PERÍODO 2020 2021**, siendo la tutora **Profa. Yusbely Tovar**, C.I.V-15.924.246, para optar al título Licenciadas en Administración que otorga la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales "Ezequiel Zamora", certifico que las estudiantes antes mencionadas realizaron su Trabajo de Aplicación en esta institución.

En Barinas a los 28 días del mes de junio de 2021

Dirección: Cecv Cuatricentenario

Teléfono: 0414 5608905



Firma y Sello



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
“EZEQUIEL ZAMORA”
VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES
SUBPROGRAMA ADMINISTRACIÓN

**ANÁLISIS DE LOS FACTORES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL
ÁREA DE VENTAS DE LA PANADERÍA PASTELERÍA Y CHARCUTERÍA
TOVAR DE LA URBANIZACIÓN CUATRICENTENARIA PARROQUIA
EL CARMEN MUNICIPIO BARINAS ESTADO BARINAS PERÍODO 2020
2021**

Resumen

La presente investigación estuvo basada en el análisis de los factores del clima organizacional en el área de ventas de la panadería pastelería y charcutería Tovar de la urbanización Cuatricentenaria parroquia el Carmen municipio Barinas estado Barinas período 2020 2021, cabe destacar que por medio de los objetivos se logró determinar todos y cada uno de los factores que de forma positiva y/o negativa influyen en el área de ventas. El objetivo de este trabajo consistió analizar el clima organizacional que influye en el área de ventas de la panadería pastelería y charcutería Tovar. Se seleccionó una muestra de 8 personas correspondientes al área laboral del sector en estudio. El diseño de este estudio no experimental, transaccional y de campo, de nivel analítico respondiendo metodológicamente al paradigma cuantitativo. Se empleó una encuesta como técnica de recolección de datos. Los resultados encontrados fueron que los trabajadores manifestaron que el clima organizacional debe ser más agradable en la panadería, objeto de estudio.

Conceptos más relevantes: Clima, Organizacional, Análisis, Ventas, Factores.

Índice

Pág.

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

CONSTANCIA DE EJECUCION DEL TRABAJO DE APLICACIÓN

CARTA DE APROBACION DEL TUTOR

RESUMEN

INTRODUCCIÓN

CAPITULO I El Problema

Objetivos De La Investigación

Objetivo General

Objetivos Específicos

CAPITULO II Marco Teórico Referencial

Antecedentes de la Investigación

Bases Teóricas

Bases Legales

Definición de Términos Básicos

Operacionalización de las Variables

CAPITULO III Metodología de la Investigación

Enfoque o Paradigma de la Investigación

Tipo y Diseño de Investigación

Población

Muestra

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información

Técnicas de análisis de la Información

CAPITULO IV Análisis e Interpretación de los Resultados

CAPITULO V Conclusiones Recomendaciones

Referencias

ANEXOS

Anexos “A” Instrumento Aplicado

Anexos “B” Modelo de Acta para Validar

Anexos “C” Confiabilidad de los Instrumentos

.

Durante muchos años se han realizado estudios sobre la naturaleza del trabajo, visto como una realidad psicosocial, fruto de la interacción de las personas que lo realizan en el marco social, en lo cual pueden contribuir si está adaptado a las características y expectativas de las personas a su desarrollo personal y profesional.

En nuestro mundo moderno se abarca el tema de capacidades y talento para aprovechar las oportunidades, de recursos intangibles, de las forma de hacer las cosas manifestadas por medio del conducto que tiene el trabajador producto de la percepción que posee de la empresa para la cual trabaja. Cabe destacar que todas las empresas deben evaluar, cuidar y preservar el ambiente organizacional y sus condiciones, lo que va a permitir elevar el desempeño de los trabajadores y así lograr efectivamente las metas y objetivos propuestos.

El éxito de una empresa depende de la manera como sus empleados la asuman, es decir, cómo perciben el clima organizacional de la misma teniendo en cuenta que el clima organizacional para Bohlander (1994) es la percepción de un grupo de personas que forman parte de una organización y establecen diversas interacciones en un contexto laboral. La consideración de si el clima es positivo o negativo por parte de los integrantes de la empresa depende de las percepciones que realicen los miembros de la misma, quienes suelen valorar como adecuado para el desarrollo del desempeño laboral.

De esta manera, la investigación que se plantea se basa en el análisis de los

factores que afectan el clima organizacional con la finalidad de establecer alternativas para evitar y reducir esta problemática y mejorar los procedimientos que contribuyan a una gestión eficaz. Con relación a lo anterior, se presenta el siguiente estudio realizado por capítulo:

Capítulo I El problema, se describe el planteamiento del problema, donde será identificado la problemática que existe dentro de la empresa, el objetivo general y objetivos específicos, la justificación y el alcance y limitaciones.

Capítulo II Marco teórico, se refiere a los antecedentes, bases teóricas, las bases legales, la reseña histórica de la panadería, definición de términos básicos y la operacionalización de las variables. Capítulo III Marco metodológico, definido por los conceptos, pasos y técnicas e instrumentos que se requieren para el desarrollo adecuado de la investigación. En el mismo, se hace alusión a la naturaleza, tipo, diseño, población, muestra, técnica, instrumental y así como la forma de validarlo y estimular su confiabilidad.

Capítulo IV Describe el análisis e interpretación de los resultados, enfocado en las respuestas otorgadas por la población a quien se le aplica el instrumento de recolección de datos en la investigación

Capítulo V Conclusiones y recomendaciones. Las conclusiones de acuerdo a los objetivos planteados en la investigación y las recomendaciones en función de las sugerencias que permitan mejorar el trabajo o la institución objeto de estudio.

Capítulo I

El Problema

Planteamiento y Formulación del Problema

El desarrollo empresarial en el mundo tiene un componente orientado hacia los servicios cada vez mayor. Existen diferentes industrias relacionadas que se apoyan mutuamente conformando una red de valor que responde por la generación de gran parte de los empleos dentro del sector de servicios, y dado que éste es el que mayor potencial de crecimiento tiene, es importante caracterizar detalladamente los factores estratégicos que afectan la toma de decisiones de las empresas que allí compiten.

Las empresas son entidades económicas, políticas, y hasta culturales, donde coexisten diversos criterios que se construyen día a día y que deben estructurarse en armonía, para garantizar un equilibrio dinámico donde participa un conjunto de talento humano que se interrelacionan de una manera particular, al realizar las actividades y funciones que se le asignan a los empleados. Esta función está entremezclada en la dinámica o estrategia que utiliza el empleado para el éxito o fracaso de sus ventas. (García, 2017, Pág. 237)

Resulta oportuno, indicar que en el mundo los continuos cambios en el entorno económico, político y social han originado que las empresas tengan que estructurar

sus organizaciones sobre alternativas de acción firmes que les permitan adaptarse a esos constantes cambios. Al respecto Bergman (2009) comenta, en un mundo cada vez más complejo, se hace necesario que las personas trabajen en conjunto para lograr sus objetivos, esta modalidad de acción permite simplificar las problemáticas crecientes y complejas y mejorar la capacidad de respuestas de las organizaciones.

En ese mismo orden de ideas se destaca que:

El crecimiento acelerado de las organizaciones, la conducta de los grupos en las organizaciones ante las nuevas exigencias y las tasas aceleradas de cambios, obligan a las grandes empresas a nivel mundial, a preguntarse para entender la conducta individual y grupal del recurso humano alineándose hacia las metas de la organización. (Grieves, 2009, p.5)

Mientras Ratti (2012) “Destaca la importancia que está atravesando el mundo entero, específicamente las organizaciones tradicionales, empresas participativas, con menos nivel jerárquicos, en donde se produzca un mayor acercamiento de todo los que la integran con un participación más activa del equipo”(p.11)

No olvidando que el clima organizacional apareció en el mundo académico y profesional hacia el fin de los 60, siendo Richard Beckhard su principal impulsor. El clima organizacional según Chiavenato (2004), “es el ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligada al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del

ambiente organizacional” (p.42). En donde el medio ambiente puede afectar de manera positiva o negativa el comportamiento de los trabajadores y predisponer su actitud limitando o no su rendimiento, la productividad y/o la creatividad e identificación en el trabajo.

Latinoamérica hoy a nivel empresarial enfrenta un mercado competitivo, donde, el que ofrezca más bondades que le permitan vender la mayor cantidad de bienes, logrará una posición de líder en ventas y garantizará una continuidad dominante en el mercado. No tener una visión a futuro de lo que se quiere lograr podría ser un obstáculo para alcanzar el éxito. En este sentido, para cualquier empresa, ya sea dedicadas a la producción y/o distribución de bienes y servicios las ventas monetariamente son las que permiten mantener el punto de equilibrio financiero, representando la garantía de que la organización continuará en operaciones.

Además de ser altamente competitivo el mercado también se encuentra cambiando continuamente, las organizaciones se ven en la necesidad de tomar decisiones que les permitan adaptarse a dichos cambios y desarrollar a su vez la capacidad de competir en el mercado, de igual forma las que pretendan dominar el mercado deben distinguirse de otras, aprovechando sus fortalezas internas y buscando la mejor manera de sobrellevar sus debilidades.

Según el Informe Especial de las Empresas ante el Covid 19 y la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) en su informe número 4,

consideraron que para las pequeñas y medianas empresas en Venezuela, las ventas han sido consideradas en los últimos tiempos positivas. Sin embargo, no se ha tomado en cuenta trabajar en función de un enfoque práctico para el buen manejo del Clima en las Organizaciones, es por ello que no se obtienen en una gran cantidad de empresas los resultados deseados en cuanto al cumplimiento de las metas trazadas por la organización. Desde el punto de vista de Mora (2015), sostiene que las empresas venezolanas adolecen en el presente en su gran mayoría de un deficiente clima organizacional y ello ha conllevado a problemas en la productividad, satisfacción de los trabajadores, demandando a que se tomen las acciones correspondientes para garantizar un buen comportamiento organizacional.

Es importante destacar que las empresas, por lo general, disponen de información estadística de las ventas realizadas durante el día, sin embargo, gran parte de los informes que se elaboran son manuales, con lo cual no es fácil obtener la participación en el monto total de ventas de cada una de las modalidades existentes.

La meta básica del gerenciamiento de la empresa es la búsqueda de resultados económicos positivos, sea apuntando al corto, como a largo plazo. Todo intento por mejorarlos debe ser consecuencia de una acción deliberada sobre las variables que la definen.

Evidentemente existen organizaciones que representan dificultades, que afectan el funcionamiento y que impide que se logre los objetivos en su totalidad, tal es el caso

específico de la panadería pastelería y charcutería Tovar de la urbanización Cuatricentenaria parroquia el Carmen municipio Barinas estado Barinas, se observaron problemas en las ventas, lo cual conllevó a las investigadoras a estudiar esta problemática a fin de brindar un análisis exhaustivo del clima organizacional que influye en el área de ventas y que puedan ser estudiadas a través del análisis de clima organizacional de dicha empresa y concienciar sobre las debilidades existentes y las vías de solución para fortalecerlas.

De acuerdo con lo descrito anteriormente, surgen las siguientes interrogantes:

¿Cuál es el clima organizacional que existe en la panadería pastelería y charcutería Tovar?

¿Qué factores del clima organizacional influyen en el área de ventas en la panadería pastelería y charcutería Tovar?

¿Cuáles son las posibles alternativas de acción más adecuadas para mejorar el clima organizacional en la panadería pastelería y charcutería Tovar?

Objetivos de la Investigación.

Objetivo General.

Analizar el clima organizacional que influye en el área de ventas de la panadería pastelería y charcutería Tovar de la urbanización Cuatricentenaria parroquia el Carmen municipio Barinas estado Barinas período 2020 2021

Objetivos Específicos.

1. Diagnosticar el clima organizacional que influye en el área de ventas de la panadería pastelería y charcutería Tovar de la urbanización Cuatricentenaria parroquia el Carmen municipio Barinas estado Barinas.
2. Determinar los factores del clima organizacional que influyen en el área de ventas de la panadería pastelería y charcutería Tovar de la urbanización Cuatricentenaria.
3. Presentar las alternativas de acción más adecuadas para mejorar el clima organizacional en la panadería pastelería y charcutería Tovar de la urbanización Cuatricentenaria parroquia el Carmen municipio Barinas estado Barinas.

Justificación.

La presente investigación, será de gran interés para todo el clima organizacional de la “Panadería, Pastelería y Charcutería Tovar C.A” del estado Barinas, ya que se examina el clima organizacional que influye en el área de ventas, lo que determina, el clima organizacional que influye en estas. Los resultados de la investigación son de gran importancia porque permite un crecimiento empresarial que ayuda a mejorar las ventas, lo que favorece al crecimiento de clientes potenciales debido a las oportunas alternativas de acción adecuadas para mejorar el clima organizacional de acuerdo a su realidad empresarial, porque con la implementación de dichas estrategias, se logran

muchos beneficios, por cuanto se aprovechan diferentes herramientas de comunicación persuasiva.

Además; en dicho estudio se desarrollan de alguna u otra manera la utilización de alternativas de acción más adecuadas para mejorar el clima organizacional en caso tal que se considere en el análisis deficiencia de ventas, las cuales conllevan a mejorar, pero para que esto llegue a ocurrir, en primer lugar, se debió analizar los factores del clima organizacional que influyen en el área de ventas de la Panadería, Pastelería y Charcutería Tovar C.A y así lograr un impacto positivo, permitiendo al propietario conseguir evidencia e información que los vendedores conocen y aplican al momento de ejercer una venta.

En la actualidad, el incremento de las ventas tiene un impacto evolutivo e imprescindible para todos los miembros que conforman una empresa de diferente índole, porque buscan lograr objetivos y metas tanto en el aspecto comercial como financiero. En el proyecto existen los recursos necesarios (humanos, materiales y técnicos) para poder desarrollarlo; además, se contó con el apoyo del dueño y empleados, ya que se encuentran muy interesados en incrementar las ventas de la empresa con la finalidad de que ellos puedan percibir mejores salarios.

Alcance y Delimitación

El alcance del análisis tiene como finalidad profundizar en el clima organizacional que influye en el área de ventas de la panadería, pastelería y charcutería Tovar de la

parroquia el Carmen del estado Barinas, proporcionando mecanismos los cuales sirven de ayuda para mejorar el crecimiento económico de la empresa, logrando así una mejor interacción y relaciones interpersonales haciendo de estos espacios de trabajo un lugar dinámica y cómodo para lograr los propósitos fijados por la gerencia, incrementando la estabilidad y el beneficio individual en el área laboral.

Algunos autores como Arias (2012), definen que la delimitación “significa indicar con precisión en las interrogantes formuladas, el espacio, el tiempo o período que será considerado en la investigación, y la población involucrada” (p.42). El enfoque de análisis en función al clima organizacional que influye en el área de ventas de la panadería, pastelería y charcutería Tovar de la urbanización Cuatricentenaria parroquia el Carmen municipio Barinas estado Barinas se delimita a las realidades existentes, de las debilidades y fortalezas, y criterios observados para las respectivas consideraciones de este grupo de trabajo.

Por lo tanto, el ámbito geográfico donde se desarrolla la investigación es en las instalaciones de la panadería, pastelería y charcutería Tovar de la urbanización Cuatricentenaria parroquia el Carmen municipio Barinas estado Barinas, y en relación al lapso se ejecutó el análisis de este trabajo de aplicación para el tiempo 2020 - 2021.

Capítulo II

Marco Teórico o Referencial

El marco teórico se entiende como la fundamentación teórica dentro de la cual enmarca la investigación. Es decir, es una presentación de las principales escuelas, enfoques o teorías existentes sobre el tema objeto de estudio, en que se muestre el nivel del conocimiento en ese campo, los principales debates, resultados, instrumentos utilizados, y demás aspectos pertinentes y relevantes sobre el tema de interés. Ramírez (2006), explica que el marco referencial o teórico es:

Es el espacio del informe o del proyecto de investigación destinado a ilustrar al lector sobre: Las investigaciones ya realizadas sobre la problemática estudiada, el contexto histórico en el cual se enmarca el problema, los parámetros teóricos desde los cuales comprendemos nuestro problema de investigación en sus múltiples facetas y dimensiones, y las hipótesis (si son planteadas) y las variables a estudiar. (p. 26).

Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes de la presente investigación se realizaron con base a la revisión de trabajos de grado y de estudios de campos, y que sustentan el presente estudio, “los antecedentes están representados por tesis de postgrado, doctorales y otros

trabajos de investigación de cualquier casa de estudios universitaria u organización empresarial” (Moreno, 2007, p.12).

En este contexto, Mendoza y Alzate (2019), en su trabajo titulado “Clima Organizacional y su Relación con las ventas y las Relaciones Interpersonales en Petroleum&Logistics S.A.S. En la Ciudad de Bogotá, durante el Primer Semestre de 2019, de la Universidad de Cartagena Colombia, cuyo objetivo fue examinar el clima organizacional y su relación con las ventas y las relaciones interpersonales. La investigación fue de tipo descriptivo de enfoque mixto, debido a que se analizó la situación al interior de la empresa con respecto al clima organizacional y las ventas.

La totalidad de los empleados de la organización es de 8 personas, por lo cual no se escogió muestra para esta investigación y se llevó a cabo con el 100% de la población.

En la investigación se concluyó, que a nivel general la organización se encuentra en el nivel de riesgo medio con un 50%, sin dejar de lado que el nivel alto y muy alto poseen el 25% y 12,5%, respectivamente, para lo que da un total de 87,5% en los niveles más críticos de riesgo, lo cual indica que la intervención debe ser inmediata, en relación a las ventas estas dependen del tiempo o período en que se aborden, sin embargo se detectó que algunos empleados por su mal carácter no hacían las ventas respectivas ya que no ganaban comisión de ventas.

En este sentido, el estudio de Mendoza y Alzate (2019), contribuyen a la investigación en curso en cuanto a el esquema teórico y los enfoques que abordan las ventajas, ventajas y desventajas del empleado organizado, dando libre escogencia a adaptar la investigación a los criterios y dimensiones que estructuran el camino metodológico y la proyección al cuestionario a aplicar.

Al respecto, Yañez (2018) elaboró un estudio de maestría denominado: El clima organizacional y los efectos en el desempeño laboral de la empresa González Martínez de Cagua estado Aragua período 2016-2017, de la universidad de Carabobo.

El abordaje metodológico fue bajo el enfoque cuantitativo, de corte longitudinal y sustentado en un diseño descriptivo. En ese orden de ideas, la población fue de 51 personas que conforman la nómina de la empresa, solamente se logró encuestar a 36. Se aplicó un instrumento de recolección de datos a través de la técnica del cuestionario el cual se caracterizó por preguntas dicotómicas siendo validado a través del juicio de expertos y para la confiabilidad de los mismos se realizó por medio de la fórmula KR-20.

En cuanto a las conclusiones, se pudo observar que un buen clima organizacional genera dentro de la empresa desarrollo motivacional para los trabajadores. Cabe destacar que los importantes aportes realizados por el referido autor hacen alusión a las consecuencias que genera el clima organizacional dentro de la empresa. Siendo este elemento uno de los primeros factores que se hace presente en las empresas en la actualidad. Cabe agregar, que es responsabilidad de los gerentes accionar desde el

punto de vista motivacional para generar siempre un clima organizacional positivo. Por tanto, dicho antecedente respalda teóricamente la investigación en desarrollo.

Por su parte, Himm, A. (2014) desarrolló un estudio titulado: El quehacer de los trabajadores sociales de la administración y el clima organizacional en la empresa. El objetivo general se enfocó en generar conocimiento sobre las normativas, contexto institucional y quehacer profesional de los Trabajadores del área de la administración de la provincia de Buenos Aires y construir conocimiento acerca de los aportes del clima escolar en relación con la inclusión laboral en instituciones del estado argentino. Presentado ante la Universidad Nacional de La Plata. Buenos Aires, Argentina.

La metodología utilizada se enmarcó dentro del paradigma cualitativo, bajo enfoque fenomenológico. Los informantes claves seleccionados intencionalmente fueron cinco Trabajadores que se desempeñaron como funcionarios de la administración pública en los distritos de La Plata, Berazategui, Florencio Varela y La Matanza. Para la recolección de la información se hizo uso de la entrevista cualitativa en profundidad.

Igualmente, se tomó un campo material amplio de diversas fuentes: documentos (leyes, normativas, resoluciones, programas); la historia relacionada con la inserción del Trabajo Social en la administración; artículos periodísticos; trabajos especializados y entrevistas. El procedimiento fue grabar las entrevistas y transcribirlas a partir de lo cual se trabajó con análisis del discurso.

Los hallazgos fueron de gran importancia poder describir la propia identidad que asume en el sistema administrativo en el propio estado provincial ya que ha ido reconociendo las situaciones desfavorables respecto de la población atendida, traducida en un reconocimiento salarial para los administradores que se desempeñan en zonas donde la vulnerabilidad social e institucional están presente.

En relación con lo antes descrito, se hace evidente que existen factores sociales, contextuales y económicos que afectan los procesos administrativos dentro del clima organizacional que se dan dentro de los trabajos sociales de la administración argentina. Es importante destacar, que entre las variables abordadas en este estudio se analiza el clima organizacional del trabajador social con funciones administrativas, siendo este hecho uno de los aspectos que repercuten de manera negativa en la formación integral de los individuos. Desde esta perspectiva, sobre el gerente de la empresa descansa la responsabilidad, seguimiento y control del cumplimiento de sus trabajadores dentro de la provincia asignada.

Reseña histórica

Fue creada el 30 de marzo de 2008 fundada por Alfonso Rodríguez, cuenta con 8 empleados. RIF: J-296299315 Dirección urbanización Cuatricentenaria parroquia el Carmen municipio Barinas estado Barinas.

Objetivos

Ser una de las mejores panaderías por destacarnos en la suavidad y calidad de nuestros productos.

Ser destacados por la entrega puntual de los pedidos a domicilio y satisfacer la necesidad de nuestros clientes.

Bases Teóricas

Hoy en día, las empresas se enfrentan a clientes más exigentes y con demandas más específicas. La globalización ha permeado en las ventas a tal grado que, se requiere plantear estrategias bien definidas para un mercado en donde cada día existe una mayor competencia y consumidores que esperan obtener altos beneficios por el mismo precio, por ello, la organización de las ventas cobra relevancia y se debe definir con claridad desde un inicio.

Un tema estratégico a la hora de hacer negocios en la actualidad es saber administrar los procesos de venta. El Comité de Definiciones de la American Marketing Association lo define como: “El proceso personal o impersonal de ayudar y/o persuadir a un cliente potencial para que compre un artículo o un servicio o para que actúe favorablemente sobre una idea que tiene importancia comercial sobre el vendedor Este concepto tiene una estrecha relación con la administración ya que implica la unión de varias personas y procesos para un fin común, en este caso el

clima organizacional que influye en el área de ventas. Todo esto se da en un contexto económico y social que incluye: Globalización Acceso a Internet, Inestabilidad económica, Inestabilidad política, Convenios, Fusiones y Estrategias, Economía 4.0, Innovaciones Disruptivas. Con estos parámetros, las nuevas economías se caracterizan por incluir a todas las sociedades mundiales.

Para Torres, V. (2014), la actividad de venta es una de las profesiones más antiguas, ya hace más de 4,000 a.C. los árabes comercializaron entre ellos y luego al mundo. Como primera etapa toda esta evolución se generó por los primeros asentamientos humanos, el sedentarismo, la agricultura y los trabajos con metales blandos (Alfarería). Una siguiente etapa surge entre 3000 a 1200 AC donde se perfecciona la alfarería y la agricultura con la ganadería. Finalmente luego entre en los años 1100 a.C. aparece la escritura y la venta a través de ella toma un giro trascendental, se usan las vías marítimas y se especializa el comercio. En una cuarta etapa surgen los sistemas monetarios y crediticios a partir del uso del papel moneda. (Torres, V. 2014, p.10).

Una quinta etapa en la Edad Media (1480 d.C.) ya está llena de asociaciones, protecciones a través de seguros, surgen las primeras actividades bancarias, Cruzadas, descubrimiento de América, Guerras Mundiales, entre otros acontecimientos desde los siglos XIV hasta la actualidad en los se comienza a forjar las actividades de marketing como las conocemos hoy en día donde aparecen personajes como Moses

Brown y Jonh Patterson a quien se lo considera el padre de las ventas. (Torres, V. 2014, p.10).

Clima organizacional

Las investigaciones realizadas sobre Clima Organizacional ofrecen múltiples diferencias; ya que todos los investigadores se han dedicado al estudio del aspecto metodológico sobre el clima y a operacionalizar múltiples diferencias sin llegar a una definición en común. Partiendo de la falta de un concepto único sobre el Clima Organizacional, se mencionan algunos conceptos claves realizados por algunos teóricos sobre el tema, con el objeto de demostrar los distintos enfoques que se han presentado sobre el mismo.

1. Olivero (2002), “el Clima Organizacional como un grupo de características que describen a una institución son de permanencia relativa en el tiempo, se distinguen de una institución a otra e influyen en la conducta de las personas” (p.182).
2. Marín (2003), considera el “Clima Organizacional más que un proceso, una conducta general vienen por el comportamiento de los subordinados, el cual es causado por el comportamiento administrativo, las consideraciones organizacionales que ellos perciben y por sus informaciones, capacidades, esperanzas, valores y percepciones” (p.22).
3. Según Marchant (2005) establece que el Clima Organizacional hace referencia al ambiente psicosocial en el que se desenvuelven los miembros de una organización, dice relación con el trabajo “cotidiano y las metas estratégicas, aprovechando la

oportunidad de utilizar una variable no económica para impactar sobre los resultados de la empresa o institución” (p.58).

Después de una revisión de algunas concepciones se concluye que el Clima Organizacional es simplemente el ambiente que se vive en la empresa en un momento determinado; en donde puede resultar agradable o desagradable trabajar, o bien como la cualidad o propiedad del ambiente general, que perciben o experimentan los miembros de la organización, las que pueden ser de orden interno o en su comportamiento.

El Clima Organizacional es el tema central del trabajo, teniendo cuenta que las empresas en forma general buscan tener un ambiente laboral ameno, con una cultura empresarial que promueva el sentido de pertenencia y el comportamiento con las tareas, siendo una ventaja competitiva para las empresas, en cuanto a los aspectos de: calidad, productividad y el mejor desempeño y eficiencia de los trabajadores o colaboradores de esta manera la empresa estará alcanzando sus objetivos y metas involucrando siempre a los trabajadores con su compromiso por medio de los logros de sus actividades desempeñadas y realizadas.

Importancia

Es innegable la necesidad de crear una cultura organizacional propia, ante la importancia estratégica que adquieren las actividades de investigación y desarrollo experimental para el crecimiento y autonomía de los países subdesarrollados, pues esto no tiene forma de incorporarse ampliamente a la nueva revolución tecnológica en marcha si no generan capacidades endógenas de creatividad, selección de tecnologías,

especialización de⁴ su propia producción de conocimientos e información y reflexión independientes acerca de³ sus problemas y de las capacidades disponibles para su solución.

Características del Clima Organizacional

Brunet (2011) presenta las características propias del clima organizacional constituye una configuración de las características de una organización, así como las características personales de un individuo pueden construir su personalidad. Es obvio que el clima organizacional influye en el comportamiento de un individuo en su trabajo, así como el clima atmosférico puede jugar un cierto papel en su forma de comportarse. El clima organizacional es un componente multidimensional de elementos al igual que el clima atmosférico. El clima dentro de una organización también puede descomponerse en términos de estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modos de comunicación, estilo de liderazgo de la dirección, etc.

- El clima es una configuración particular de variables situacionales
- Sus elementos constitutivos pueden variar aunque el clima puede seguir siendo el mismo.
- El clima tiene una connotación de continuidad pero no de forma permanente como la cultura, por lo tanto puede cambiar después de una intervención particular.
- El clima está determinado en su mayor parte por las características, las conductas, las actitudes, las expectativas de otras personas, por las realidades sociológicas y culturales de la organización.

- El clima es exterior al individuo quien, por el contrario, puede sentirse como un agente que contribuye a su naturaleza.
- El clima es distinto a la tarea, de tal forma que se pueden observar diferentes climas en los individuos que efectúan una misma tarea.
- El clima está basado en las características de la realidad externa tal como las percibe el observador o el actor.
- Puede ser difícil describirlo con palabras, aunque sus resultados pueden identificarse fácilmente.
- Tiene consecuencias sobre el comportamiento.
- Es un determinante directo del comportamiento porque actúa sobre las actitudes y expectativas que son determinantes directos del comportamiento.

Tipos de Clima Organizacional

El Clima Organizacional, es pues, una variante interviniente que media entre los factores organizacionales y los individuales. Las características de la organización son relativamente estables en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma organización. El Clima Organizacional afecta el comportamiento y la percepción del individuo tanto dentro de la misma organización como en el cambio de una organización a otra. (García, M. 2009, p.58).

Barroso, distingue los siguientes tipos de Climas existentes en las organizaciones:

1. Clima tipo Autoritario - Explotador: 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. Los

empleados tienen que trabajar dentro de una atmósfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad, este tipo de clima presenta un ambiente estable y aleatorio en el que las comunicaciones de la dirección con sus empleados no existe más que en forma de órdenes e instrucciones específicas.

2. Clima tipo autoritario – Paternalista: Es aquel en que la dirección tiene 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. Bajo este tipo de clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus empleados que tienen, sin embargo da la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado.

3. Clima tipo Participativo - Consultivo: Es aquel donde las decisiones se toman generalmente en la cima pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. Por lo general la dirección de los subordinados tiene confianza en sus empleados, la comunicación es de tipo descendente, las recompensas, los castigos ocasionales, se trata de satisfacer las necesidades de prestigio y de estima.

4. Clima tipo Participativo – Grupal: Es aquel donde los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles. La dirección tiene plena confianza en sus empleados, las relaciones entre la dirección y el personal son mejores, la comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral, los

empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y los subordinados.

Dimensiones del Clima Organizacional

Litwin y Stinger, postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como:

1. Comunicación: Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social.
2. Motivación: La motivación está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo.
3. Recompensa: Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.
4. Estructura: Representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones en el desarrollo de su trabajo.
5. Conflicto: Es el grado en que los miembros de la organización, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.
6. Identidad: Es el sentimiento de pertenencia a la organización. Es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización..

7. Liderazgo: Es la influencia que ejercen los administradores en las conductas de las personas para lograr los objetivos comunes.

8. Compensación: Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la compensación recibida por el trabajo bien hecho.

Bases legales

El trabajo de investigación se encuentra sustentado en una serie de documentos legales, tales como los que se exponen a continuación.

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), en el artículo 87 manifiesta: Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El Estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona pueda obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho. Es fin del Estado fomentar el empleo. La ley adoptará medidas tendentes a garantizar el ejercicio de los derechos laborales de los trabajadores y trabajadoras no dependientes. La libertad de trabajo no será sometida a otras restricciones que las que la ley establezca.

Para el mejor entendimiento del presente artículo en cuanto se relaciona en la presente investigación, es preciso indicar que todas las personas tienen derecho al trabajo, pero también tienen derechos a obtener beneficios dentro de ella.

Haciendo referencia a la Ley Orgánica del Trabajo, trabajadores y trabajadoras (2012), hace hincapié en su artículo 137 y 156:

El Artículo 137: señala que los aumentos de productividad en una empresa y la mejora de la producción causarán una más alta remuneración para los trabajadores. A

estos fines, la institución y sus trabajadores acordarán, en relación con los procesos de producción de un departamento, sección o puesto de trabajo, planes y programas orientados a mejorar tanto la calidad del producto como la productividad y en ellos considerarán los incentivos para los participantes, según su contribución.

Posteriormente en el Artículo 156: Se establece que el trabajo se llevará a cabo en condiciones dignas y seguras, que permitan a los trabajadores y trabajadoras el desarrollo de sus potencialidades, capacidad creativa y pleno respeto a sus derechos humanos, garantizando: a) El desarrollo físico, intelectual y moral. b) La formación e intercambio de saberes en el proceso social de trabajo) El tiempo para el descanso y la recreación. d) El ambiente saludable de trabajo. e) La protección a la vida, la salud y la seguridad laboral. f) La prevención y las condiciones necesarias para evitar toda forma de hostigamiento o acoso sexual y laboral.

El citado artículo postula que todo empleado público y privado cuenta con el amparo jurídico de poseer en su lugar de trabajo un clima armonioso que le otorgue equilibrio físico y sobre todo emocional. De allí, que sea necesario que las instituciones constantemente realizan estudio sobre su clima organizacional

También existe otra ley que ampara el trabajador como lo es la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005), siendo estos artículo los siguiente:

Artículo 1: El objeto de la presente Ley es garantizar a los trabajadores, permanentes y ocasionales, condiciones de seguridad, salud y bienestar, en un medio ambiente de trabajo adecuado y propicio para el ejercicio de sus facultades físicas y mentales.

Artículo 53. Los trabajadores y las trabajadoras tendrán derecho a desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, y que garantice condiciones de seguridad, salud, y bienestar adecuadas...

En atención a este artículo, se puede inferir que en él se deja claro el resguardo físico y mental que debe brindar una organización, específicamente un gerente a sus subordinados, de tal manera de que estos se sientan seguros en su contexto laboral y desempeñen su función de la mejor manera, conduciendo a la organización hacia el éxito.

El Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laboral (INPSASEL), es un organismo autónomo adscrito al Ministerio del Trabajo, creado según lo establecido en el artículo 12 de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo promulgada en el año 1986.

Definición de Términos Básicos

Consumidor: Persona u organización que demanda bienes o servicios proporcionados por el productor o el proveedor de bienes y servicios.

Cliente: Es quien accede a un producto o servicio por medio de una transacción financiera (dinero) u otro medio de pago.

Descuento: Reducción sobre el precio de un bien o de un servicio.

Devoluciones: Mercadería que el cliente no acepta por encontrarse con un estado anormal para su comercialización

Distribución: es una de las sub-funciones del marketing, que se encarga de la organización de todos los elementos incluidos en la vía que une el fabricante con el usuario final. Según el Diccionario de Marketing de Cultural S.A.

Escaparate: Sintetiza y refleja la oferta de un establecimiento comercial, transmitiendo múltiples mensajes, entre los que destacan las oportunidades de compra materializadas en forma de promociones.

Expositor: Es un soporte diseñado por el fabricante, con el objetivo de impulsar o promocionar las ventas de un producto en un tiempo limitado. Son de fácil montaje y se adaptan al entorno de cualquier tipo de establecimiento.

Empresa: Es una entidad que obtiene ciertas ventajas de mercadotecnia, producción, investigación y desarrollo al establecerse en lugares estratégicos, y que satisface las necesidades de los clientes.

Trabajador: Es la persona física que con la edad legal mínima presta sus servicios retribuidos subordinados a otra persona, a una empresa.

Venta: La cesión de una mercancía mediante un precio convenido.

Sistema de Variables

Las variables se pueden definir como una característica o cualidad, magnitud o cantidad, que puede sufrir cambios, y que es objeto de análisis, manipulación o control en una investigación. Arias (2006). La variable a abordar es el clima organizacional.

Operacionalización de las variables.

La operacionalización de variables es equivalente a su definición operacional, para manejar el concepto a nivel empírico, encontrando elementos concretos, indicadores o las operaciones que permitan medir el concepto en cuestión (Grajales Guerra, 1996).

Tabla 1
Operacionalización de la Variable

Variable	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Clima Organizacional	El clima organizacional atañe a los efectos subjetivos percibidos del sistema formal y del estilo de los administradores, así como de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivaciones de las personas que trabajan en una organización. “Litwin y Stringer (1968)”	Comunicación	Información suficiente	1
			Comunicación con compañero	2
		Motivación	Interés	3
			Satisfacción	4
		Estructura	Organigrama	5
			Líneas de mando definidas	6
		Relaciones	Relaciones interpersonales	7
			Equipos de trabajo	8
		Conflicto	Resolución	9
			Afrontar y superar	10
		Identidad	Satisfacción	11
			Sentimiento de compromiso	12
		Liderazgo	Colaboración	13
			Influencia	14
		Compensación	Beneficio competitivo	15
			Recompensa	16

Fuente: Elaboración Propia, Núñez y Ramos (2020)

Capítulo III

Marco Metodológico

Tamayo y Tamayo (2014) define al marco metodológico como “un proceso que, mediante el método científico, procura obtener información relevante para entender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento” (p. 37). En otras palabras, dicho conocimiento se adquiere para relacionarlo con las variables en estudio. En este capítulo se detallan cada uno de los aspectos relacionados con la metodología que se ha seleccionado para desarrollar la investigación, los cuales deben estar justificados por el investigador

Paradigma de Investigación

El estudio realizado se enmarca en un paradigma cuantitativo, Se basa en un modelamiento que define cómo se hace cada cosa, transformándolo en un enfoque más rígido, enmarcado en una cierta forma de hacer las cosas (Cauas, 2006). En síntesis, lo cuantitativo se caracteriza por pretender ser objetiva, deductiva, uso de estadística inferencial y tener el control de las variables estudiadas para poder llegar a realizar generalizaciones a partir de los hallazgos. Se utiliza este paradigma por cuanto, se recurrió a la recolección de la escala Likert para el análisis del clima organizacional que influye en

el área de ventas de la panadería pastelería y charcutería Tovar de la urbanización Cuatricentenaria parroquia el Carmen municipio Barinas estado Barinas.

Tipo de Investigación

La metodología que se utiliza en esta investigación se enmarca dentro de la modalidad de investigación descriptiva, para Tamayo y Tamayo (2006) el tipo de investigación descriptiva comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y composición o procesos de los fenómenos; asimismo la investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hecho, caracterizándose fundamentalmente por presentarnos una interpretación correcta.

Refiere Bernal (2006), en la investigación descriptiva se muestran, narran, reseñan o identifican; hechos, situaciones, rasgos, características de un objeto de estudio o se diseñan productos, modelos, prototipos, guías, entre otros.

Esta metodología de tipo descriptiva se utiliza en esta investigación para dar respuesta a las preguntas expuesta en la formulación del problema, en la que busca procesar la naturaleza de una situación, tal como existe en el momento de estudio, analizando el Clima Organizacional que influye en el área de ventas con la finalidad de establecer los aspectos favorables y desfavorables del clima en la panadería pastelería y charcutería Tovar de la urbanización Cuatricentenaria parroquia el Carmen municipio Barinas estado Barinas.

Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación señala al investigador, las vías para alcanzar los objetivos del estudio y dar respuesta a las interrogantes que se han planteado. Según Hernández, Fernández y Baptista, afirman “es un plan o estrategia para obtener la información que se requiere en una investigación, con el propósito de responder a las preguntas de la investigación planteadas y cumplir con los objetivos del estudio” (p. 158).

El presente estudio se fundamenta en una investigación de campo, de carácter descriptiva, ya que de acuerdo a su nivel de profundidad, se encuentra enmarcada en un estudio de campo, por lo que busca diagnosticar el problema a partir de los datos recolectados directamente de la realidad. Según Santa y Martins (2010, p. 88), la investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural. El investigador no manipula variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta.

Según el Manual de la UPEL (2008) la investigación de campo: “Es el análisis sistemático de problemas en la realidad con el propósito, bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos o producir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquier paradigma o enfoques de investigaciones conocidas o en desarrollo. (p.14).

Con respecto a la investigación se clasifica como no experimental, ya que se observa las respuestas del personal de la panadería pastelería y charcutería Tovar, tal como se da en su contexto natural. Por su temporalidad, la investigación es transversal, ya que para el análisis del clima se utilizó en un tiempo único la información. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

Población y Muestra

Según Tamayo (2012) señala que la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación.

A efectos de la presente investigación, dicha población está compuesta por la totalidad de los integrantes del personal de la panadería pastelería y charcutería Tovar de la urbanización Cuatricentenaria parroquia el Carmen municipio Barinas estado Barinas, dicha cifra se refiere a 8 personas que integran este personal. Según Hurtado (2008), “expresa que no hace falta hacer un muestreo cuando la población es conocida y se puede identificar cada uno de sus integrantes, además es accesible, pudiendo ubicarse todos los elementos.

Por esta razón el presente trabajo, se tomaron todos los sujetos que forman parte de la población, constituyendo un censo poblacional, por ser la población de estudio, finita y

fácil acceso, lo cual según Arias (2006) “subconjunto representativo que se extrae de la población”. Es decir, representa una parte de la población objeto de estudio. De allí es importante asegurarse que los elementos de la muestra sean lo suficientemente representativos de la población que permita hacer generalizaciones.

Técnicas e instrumentos de Recolección de Información

En la presente investigación se utilizó como técnica para la recolección de la información la encuesta, definida según Grasso, (2006) La encuesta es un procedimiento que permite explorar cuestiones que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo obtener esa información de un número considerable de personas. Permite explorar la opinión pública y los valores vigentes de una sociedad, temas de significación científica y de importancia en las sociedades democráticas.

En cuanto al instrumento se utilizó el cuestionario para evaluar el Clima Organizacional sobre las bases escogidas para conocer el Clima Organizacional que influye en el área de ventas de la panadería pastelería y charcutería Tovar, se elabora un cuestionario compuesto por 16 preguntas dicotómicas (cerradas) en un orden lógico, con un nivel de medición nominal.

Validez y Confiabilidad

Hernández, Fernández y Batista (2012), “Validez se refiere al grado que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir” (p.227). Es por ello que se hizo entrega para validar el instrumento a través del juicio de expertos, que consiste en la selección de

tres (03), expertos en el tema de estudio de las ciencias administrativas y (1) especialista de la investigación.

Por otro lado, la confiabilidad del instrumento se determinó por el coeficiente de Alfa Cronbach, según Meza (2012), dice que la ventaja presentada por el mismo, reside en que requiere una sola administración del instrumento de medición puede tomar valores entre 0 y 1, donde 0 significa nula la confiabilidad 1 representa la confiabilidad total. A continuación se presenta la fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right)$$

Dónde:

α = Coeficiente de confiabilidad

K = número de Ítems

$\sum St^2$ = Varianza del instrumento

St^2 = varianza de la suma de los Ítems.

Los resultados se interpretaron de acuerdo con la siguiente escala de relación:

Técnica de análisis de la información

Una vez obtenida y recopilada la información se inició de inmediato a su procesamiento, esto implica el cómo ordenar y presentar de la forma más lógica e intangible los resultados obtenidos con el instrumento a aplicar, de tal forma que la variable refleje el peso específico de su magnitud. La información que se recolectó en el trabajo de

aplicación mediante la aplicación del cuestionario, la cual se procesó mediante la estadística descriptiva. Según Tamayo y Tamayo (2014), en este punto se manejan el procesamiento de datos, una vez recopilados por los instrumentos diseñados para este fin, es necesario elaborarlos matemáticamente, ya que la cuantificación y su tratamiento estadístico permiten llegar a conclusiones en relación a la hipótesis.

Capítulo IV

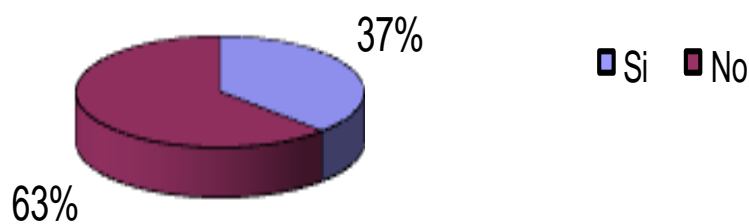
Análisis e Interpretación de los Resultados

En este capítulo se muestran los resultados obtenidos a través de los cuestionarios en cuanto al desarrollo organizacional, lo cual fueron tomados toda la población (8 trabajadores), los mismos fueron tabulados y graficados para mostrar al lector una mejor visión de todo este arduo trabajo realizado.

Gráfica: Es una representación de datos, generalmente numéricos, mediante líneas, superficies o Símbolos, para ver la relación que esos datos guardan entre sí. También puede ser un conjunto de puntos, que se plasman en coordenadas cartesianas, y sirven para analizar el comportamiento de un proceso, o un conjunto de elementos o signos que permiten la interpretación de un fenómeno

Cuadro 1 Distribución según la opinión de los empleados sobre la información que recibe del dueño en función de las tareas asignadas

Ítems 1	Si	No
¿La información que recibe del dueño es suficiente para cumplir las tareas asignadas?	37%	63%



Fuente: Instrumento Aplicado por Ramos y Núñez noviembre 2020

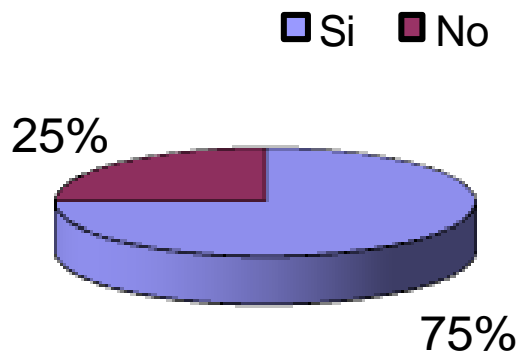
Gráfico 1 Representación gráfica según la opinión de los empleados sobre la información que reciben del dueño si es o no suficiente para cumplir las tareas asignadas.

Análisis:

Tal como se evidencia en el gráfico 1, el 63% de la población encuestada manifestó que no es suficiente la información que reciben por parte del dueño para cumplir con las tareas asignadas, mientras que un 37% expresó que sí. Siendo para Barnard (2012) importante la información que reciben los empleados por parte del dueño ya que de esta manera permite cumplir las tareas asignadas facilitando la cooperación entre los miembros que representan a todos los niveles y a las divisiones de la organización, asimismo considera el autor que la comunicación es el ingrediente esencial de la organización.

Cuadro 2 Distribución según la opinión de los empleados y la comunicación entre compañeros de trabajo

Ítems 2	Si	No
¿Mantiene una buena comunicación con sus compañeros de trabajo?	75%	25%



Fuente: Instrumento Aplicado por Ramos y Núñez noviembre 2020

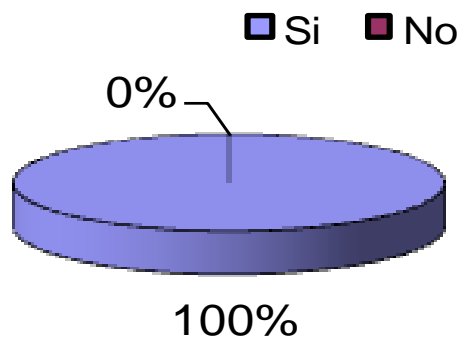
Gráfico 2 Representación gráfica según la opinión de los empleados sobre la comunicación entre compañeros de trabajo.

Análisis:

De acuerdo al gráfico 2, los encuestados han expresado en un 75% que la comunicación entre compañeros de trabajos es positiva. Mientras que un 25% de la población respondió que no. Aunado a lo antes descrito se menciona Thompson y Strickland (2015) que “la buenas comunicación organizacional entre compañeros de trabajo surge para brindar a la institución una mirada positiva a la clientela formando parte fundamental de la esencia del liderazgo, esto trae consigo equipos consensos básicos respecto al trabajo y al rol de las personas que lo llevan a cabo.

Cuadro 3 Distribución según la opinión de los empleados y el interés por el trabajo que realiza.

Ítems 3	Si	No
¿Siempre muestra interés por el trabajo que realiza?	100%	0%



Fuente: Instrumento Aplicado por Ramos y Núñez noviembre 2020

Gráfico 3 Representación gráfica según la opinión de los empleados sobre el interés por el trabajo que realiza.

Análisis:

A simple vista se aprecia lo relevante de la respuesta en cuanto al interés por el trabajo que realiza. Las personas encuestadas respondieron en su totalidad que si se sienten interesados. Para García (2008), estar interesado por su función en la jornada laboral va de la mano con la capacidad que tienen las empresas y organizaciones para mantener el estímulo positivo de sus empleados en relación a todas las actividades que realizan para llevar a cabo los objetos de la misma, es decir, en relación al trabajo.

Cuadro 4 Distribución según la opinión de los empleados y la satisfacción por la labor que realiza

Ítems 4	Si	No
¿Está satisfecho con la labor que realiza?	90%	10%

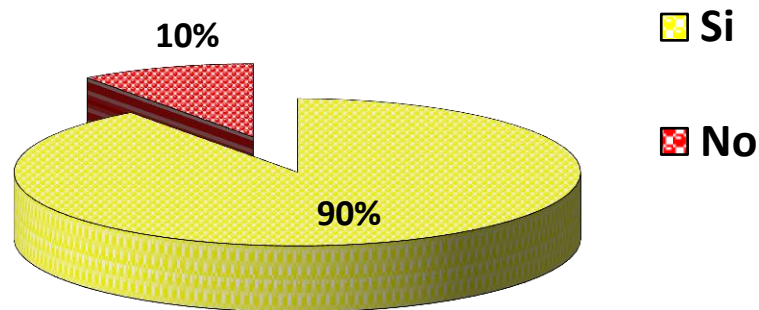


Gráfico 4

Fuente: Instrumento Aplicado por Ramos y Núñez noviembre 2020

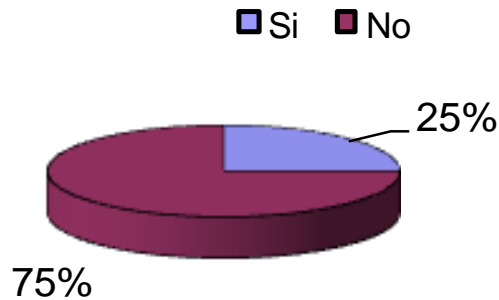
Gráfico 4 Representación gráfica según la opinión de los empleados sobre la satisfacción de la labor que realiza.

Análisis:

En función del ítems 4, los trabajadores están satisfechos con las tareas que realizan en su puesto de trabajo en un 90%, así lo expresó la población encuestada, sin embargo unos trabajadores de la muestra tomada para la encuestada manifestaron que no se sienten a gusto con las tareas que realizan. Vargas 2016, dice que, estar satisfecho con sus tareas laborales va de la mano con la percepción que tiene la organización respecto de las características humanas que se requieren para ejecutar el trabajo, expresadas en términos de educación, experiencia, iniciativa, entre otras

Cuadro 5 Distribución según la opinión de los empleados sobre si conocen o no el organigrama de la empresa

Ítems 5	Si	No
¿Conoce el organigrama de la empresa?	25%	75%



Fuente: Instrumento Aplicado por Ramos y Núñez noviembre 2020

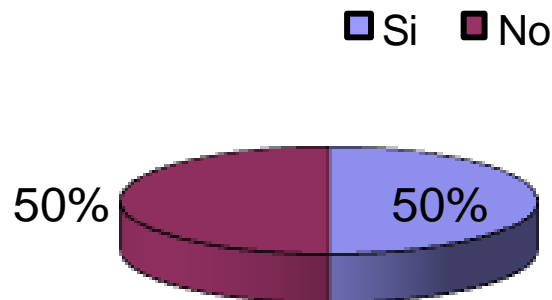
Gráfico 5 Distribución gráfica según la opinión de los empleados sobre si conocen o no el organigrama de la empresa

Análisis:

Según la lectura visual del gráfico e ítems 5 los entrevistados dijeron en sus encuestas que no conocen el organigrama de la empresa en un 75%, sin embargo un 25% dijo si conocerlo. Para Sam Ashe-Edmunds (2013) todo empleado debe conocer el organigrama institucional ya que le permite conocer de forma clara, objetiva y directa, la estructura jerárquica de la empresa. Desde el presidente, pasando por los directores, gerentes y empleados, todos los cargos y funciones están ahí. Ayuda a la división interna, pero también contribuye a agilizar procesos y reducir barreras entre la empresa y agentes externos, como proveedores y socios.

Cuadro 6 Distribución según la opinión de los empleados sobre la definición de las líneas de mando en la organización

Ítems 6	Si	No
¿Están bien definidas las líneas de mando en la organización?	50%	50%



Fuente: Instrumento Aplicado por Ramos y Núñez noviembre 2020

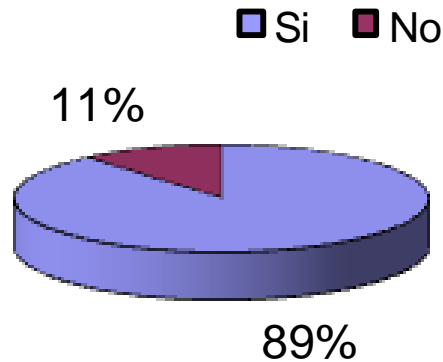
Gráfico 6 Distribución gráfica según la opinión de los empleados sobre la línea de mando

Análisis:

Tal como se observa en la gráfica ejecutada a los 8 empleados tomados como muestra en su ítems 6 manifestaron en un 50% que si están bien definidas las líneas de mando en la organización, sin embargo, el otro 50% de los encuestados manifestaron que no. Sikula, 1992 en Morillo, 2006:47) manifestó que estas líneas de mando se manifiestan por medio de una línea continua o discontinua que une a dos o más cuadros en un organigrama. La línea discontinua significa que existe una organización de autoridad staff; este tipo de autoridad es utilizado para apoyar la autoridad de línea

Cuadro 7 Distribución según la opinión de los empleados sobre las relaciones interpersonales con el jefe

Ítems 7	Si	No
¿El jefe busca constantemente lograr buenas relaciones interpersonales?	89%	11%



Fuente: Instrumento Aplicado por Ramos y Núñez noviembre 2020

Gráfico 7 Distribución gráfica según la opinión de los empleados según las relaciones interpersonales

Análisis:

A simple vista se aprecia la respuesta más relevante en cuanto al ítem 7. Según datos aportados por los trabajadores, el jefe busca lograr buenas relaciones interpersonales en un 89%, pero un 11% considero que no lo hace. En ese sentido Semprum (1999) expreso que un jefe que tiene buenas relaciones con sus empleados ocupa un lugar especial en la sociedad, debido a que se convive cotidianamente con diversas personas, mismas que conservan puntos de vista, ideas, metas, percepciones o formación diferentes, debido a ello se requiere de una convivencia sana para hablar de calidad de vida.

Cuadro 8 Distribución según la opinión de los empleados sobre si está o no dispuesto a formar equipos de trabajo con sus compañeros

Ítems 8	Si	No
¿Siempre está dispuesto a formar equipos de trabajo con sus compañeros?	62%	38%

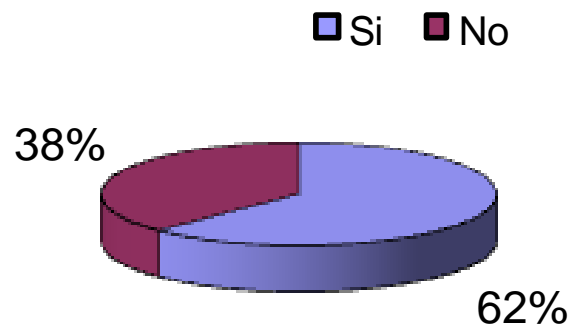


Gráfico 8

Fuente: Instrumento Aplicado por Ramos y Núñez noviembre 2020

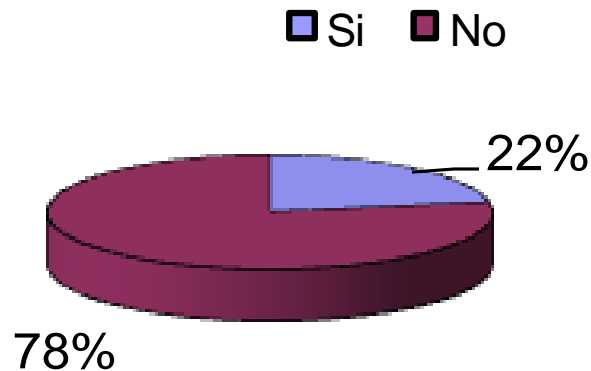
Gráfico 8 Distribución gráfica según la opinión de los empleados sobre si están o no dispuestos a formar equipos de trabajo con sus compañeros

Análisis:

De acuerdo al gráfico 8, los encuestados han expresado en un 62% que si están dispuestos a formar equipos de trabajo con sus compañeros, del otro lado expresaron que no en un 38%. Para Labrador (2007), estar dispuesto a formar equipos de trabajos con sus compañeros en la organización es esencial para alcanzar un alto rendimiento en cualquier proyecto. Al apoyarnos en otras personas, podemos hacer cada tarea más rápido, llegar más lejos y tener más impacto. Si se tiene un buen apoyo, es la clave para alcanzar fácilmente todo lo que se proponga como equipo de la empresa.

Cuadro 9 Distribución según la opinión de los empleados en función de la resolución de conflictos de manera inmediata

Ítems 9	Si	No
¿Los conflictos son resueltos inmediatamente?	22%	78%



Fuente: Instrumento Aplicado por Ramos y Núñez noviembre 2020

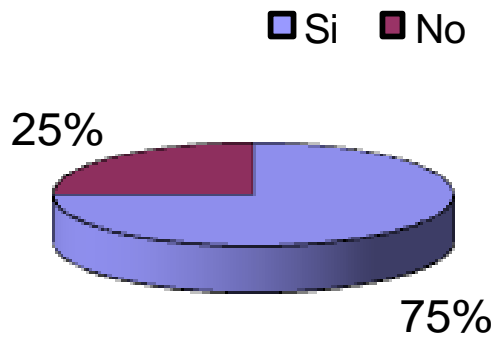
Gráfico 9 Distribución gráfica según la opinión de los empleados sobre la resolución de conflictos de manera inmediata

Análisis:

A simple vista se evidencia que los conflictos son resueltos en tiempo extemporáneo o simplemente no se resuelven en un 78%, sin embargo un 22% expreso que si resuelven los conflictos de manera inmediata una vez que se presenta. Ramírez (2016) en su obra la administración feliz, reza que los conflictos en las empresas, deben ser resueltos de manera inmediata para que no se cree una cadena de tensión que traiga consigo otros problemas tantos abrumadores como silenciosos.

Cuadro 10 Distribución según la opinión de los empleados sobre si en la empresa se afrontan y se superan los obstáculos.

Ítems 10	Si	No
¿En la empresa se afrontan y se superan los obstáculos?	75%	25%



Fuente: Instrumento Aplicado por Ramos y Núñez noviembre 2020

Gráfico 10 Distribución gráfica según la opinión de los empleados sobre si en la empresa se afrontan y se superan los obstáculos.

Análisis:

En función del ítems 10, los trabajadores han manifestado en un 75% que en la empresa se afrontan y se superan los obstáculos, por otro lado existe un 25% quien expreso que no se superan, ni se afrontan los obstáculos. Martínez (2019), siempre hay obstáculos para el crecimiento de los negocios y para la gestión empresarial que de buenas a primeras siempre ha parecido ser cosa muy sencilla, existen obstáculos que perjudican las ventas, pero con la superación de estos permitirá a la empresa crecer y aprender de la propia experiencia.

Cuadro 11 Distribución según la opinión de los empleados sobre los servicios que ofrece la empresa

Ítems 11	Si	No
¿Le produce satisfacción los servicios que ofrece la empresa??	100%	0%

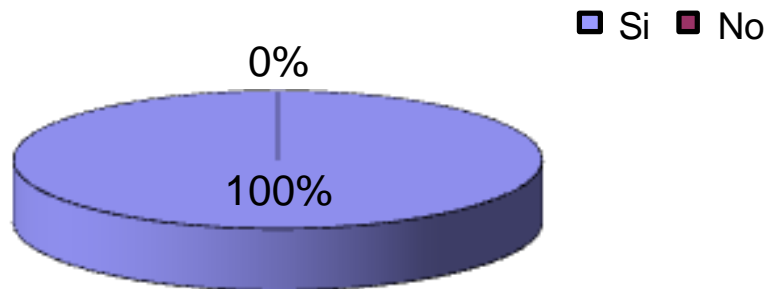


Gráfico 11

Fuente: Instrumento Aplicado por Ramos y Núñez noviembre 2020

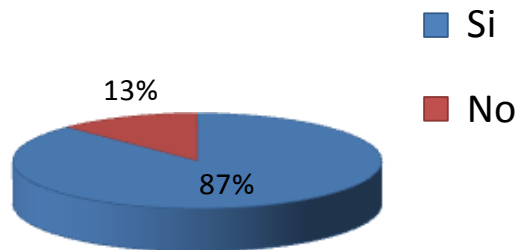
Gráfico 11 Distribución gráfica según la opinión de los empleados sobre los servicios que ofrece la empresa

Análisis:

Tal como se observa en la gráfica ejecutada a los 8 empleados tomados como muestra en su ítem 11 manifestaron en un 100% estar orgullosos de los servicios que ofrece la empresa. Báez (2013) en su revista workplaces manifestó que cuando un empleado se siente orgulloso de los servicios que ofrece la empresa es de notar que hay buena armonía, logrando tener la sensación de que te respetan, que confían y que tu trabajo es apreciado, de esta forma se labora con eficiencia y pasa también un buen rato como equipo de trabajo, viendo la jornada laboral como un espacio de su casa.

Cuadro 12 Distribución según la opinión de los empleados si se siente o no comprometido con la empresa

Ítems 12	Si	No
¿Se siente comprometido con la empresa?	87%	13%



Fuente: Instrumento Aplicado por Ramos y Núñez noviembre 2020

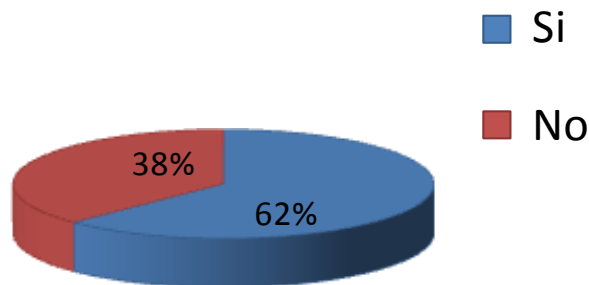
Gráfico 12 Distribución gráfica según la opinión de los empleados sobre si se siente o no comprometido con la empresa

Análisis:

De acuerdo al gráfico 12, los encuestados han expresado en un 87% que se sienten comprometidos con la empresa, sin embargo un 13% manifestó no estarlo. Para Sánchez (2001). Un trabajador comprometido no es sólo aquel que está contento en la empresa para la que trabaja; es aquel que habla de manera muy positiva de la organización, que está alineado con sus objetivos y que siempre intentará realizar esfuerzos orientados a contribuir a su éxito, de igual manera escucha y participa en casi todas las actividades propuestas. Además dan su opinión y quieren contribuir a su mejora, tiene una buena actitud y tratan los asuntos de manera constructiva y de aprendizaje.

Cuadro 13 Distribución según la opinión de los empleados en sobre si su jefe pide ayuda o ideas para resolver problemas relacionados al trabajo.

Ítems 13	Si	No
¿Su jefe le pide ayuda e ideas para resolver problemas inherentes al trabajo?	62%	38%



Fuente: Instrumento Aplicado por Ramos y Núñez noviembre 2020

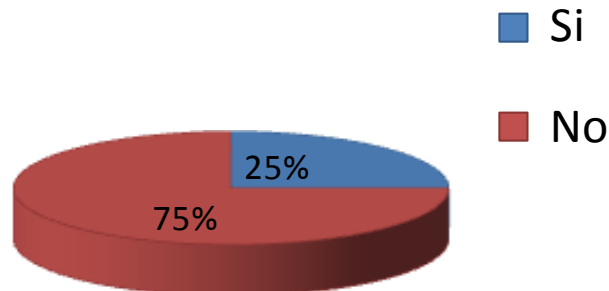
Gráfico 13 Distribución gráfica según la opinión de los empleados sobre si su jefe pide ayuda o ideas para resolver problemas relacionados al trabajo.

Análisis:

Tal como se evidencia en el gráfico 13, el 62% de la población encuestada manifestó que el jefe si pide ayuda e ideas a sus empleados para resolver problemas inherentes al trabajo, sin embargo otra parte de la población que representa el 38% expreso que no lo hace. Para Torres (1996) un gerente que solicite ayude a sus empleados para resolver problemas, está trabajando la gerencia participativa, es un líder que trata de resolver los conflictos en conjunto y de una manera positiva, escuchando a su personal con un bien en común, respeta opiniones y tiene un final exitosos en la empresa. Es una resolución de conflictos armoniosa y sin diferencias.

Cuadro 14 Distribución según la opinión de los empleados sobre si su jefe les permite que decidan por si mismos

Ítems 14	Si	No
¿Su jefe permite ser influenciado por usted?	75%	25%



Fuente: Instrumento Aplicado por Ramos y Núñez noviembre 2020

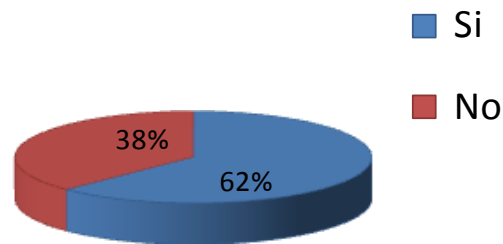
Gráfico 14 Distribución gráfica según la opinión de los empleados sobre si su jefe les permite que decidan por si mismos

Análisis:

A simple vista se aprecia la respuesta más relevante de lo expresado por los empleados en función de si su jefe le permite o no decidir por sí mismo. En virtud de ello un 75% expreso que el jefe no les permite decidir por sí mismos, pero si a un 25%. En ese sentido Wilker (2003), Un jefe dejara que su empleado decida por su mismo siempre y cuando los empleados compartan sus ideas, que propongan soluciones. Un buen trabajador no solo acata órdenes, sino que también tiene que tener capacidad de decisión para resolver los problemas que puedan surgir. Capacidad de resolver problemas.

Cuadro 15 Distribución según la opinión de los empleados sobre los beneficios que ofrece la empresa y su relación con la competencia en el mercado

Ítems 15	Si	No
¿Los beneficios que le ofrece la empresa son competitivos con relación al mercado?	62%	38%



Fuente: Instrumento Aplicado por Ramos y Núñez noviembre 2020

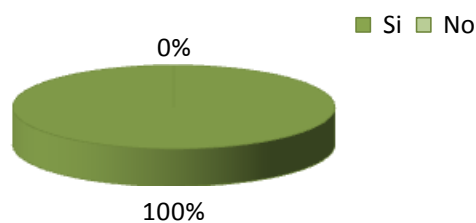
Gráfico 15 Distribución gráfica según la opinión de los empleados sobre los beneficios que ofrece la empresa y su relación con la competencia en el mercado

Análisis:

Tal como se observa en la gráfica en su ítem 15 manifestaron en un 62% que los beneficios que ofrece la empresa si son competitivos con relación al mercado, mientras que un 38 considero que no lo son. Para Espinoza (2008) una empresa posee una ventaja competitiva cuando tiene una ventaja única y sostenible respecto a sus competidores, y dicha ventaja le permite obtener mejores resultados y, por tanto, tener una posición competitiva superior en el mercado. Existen multitud de fuentes para generar este tipo de ventajas, como por ejemplo la ubicación de empresa, la calidad, innovaciones en los productos que fabricamos, el servicio que ofrece o menores costes de producción entre otras.

Cuadro 16 Distribución según la opinión de los empleados sobre si la empresa otorga recompensas por hacer un trabajo eficiente

Ítems 16	Si	No
¿En esta empresa se otorgan recompensas por hacer un trabajo eficiente?	100%	0%



Fuente: Instrumento Aplicado por Ramos y Núñez noviembre 2020

Gráfico 16 Distribución gráfica según la opinión de los empleados sobre la recompensa que otorga la empresa por el trabajo eficiente.

Análisis:

Tal como se observa en la gráfica en su ítem 16 la muestra seleccionada para dar respuesta al instrumento aplicado considero en un 100% que en la empresa si otorga recompensa por hacer un trabajo eficiente. Para Jerico (2017). Es positivo para la empresa brindar al empleado ganancias o recompensas, el gerente debe entender que la organización se debe en un 100% del trabajo de los empleados, ellos son el corazón institucional es por ello que una buena gestión, un buen trabajo debe ser recompensado, es por ello que una recompensa son incentivos económicos que pretenden dirigir la actividad del empleado hacia un resultado particular. Es una muestra de aprecio por un trabajo bien hecho (ya terminado), por ejemplo, un regalo. La recompensa se sabe que existe, se conoce.

Alternativas de acción más adecuadas para mejorar el clima organizacional en la panadería pastelería y charcutería Tovar de la urbanización Cuatricentenaria parroquia el Carmen municipio Barinas estado Barinas 2020 – 2021

Con base a los resultados obtenidos en la investigación de campo, se puede identificar que las alternativas de acción más adecuadas para mejorar el clima organizacional en la Panadería, Pastelería y Charcutería Tovar de la Parroquia el Carmen, específicamente en la Urbanización Cuatricentenaria radican en el liderazgo, la comunicación y toma de decisiones puesto que estos forman parte de una buena organización, lo cual se describe como un liderazgo democrático, donde el trabajador se siente satisfecho dentro de su puesto de trabajo, la información debe estar inmersa en las alternativas.

En función de la motivación y trabajo en equipo calificado, se insta a que el personal debe sentirse motivado, que existan compañerismo y que el éxito sea general, generando en el trabajador satisfacción en su puesto de trabajo, sin dejar de lado la motivación en las compensaciones económicas.

Robbins y Coulter (2010), expresan que el clima organizacional son los valores, principios, tradiciones y formas de hacer las cosas que influyen en la forma en que actúan los miembros de la organización. Según Barrientos (2013), el clima organizacional es débil, se debe a la falta de remuneración y motivación por lo cual es necesario mantener una motivación positiva dentro de la organización.

Es oportuno durante todo este proceso investigativo en función de las acciones para mejorar el clima organizacional de una empresa citar a Vargas (2013), quien en su investigación recomendó, seguir con acciones que contribuyan al mejoramiento de la organización, realización de actividades recreativas y culturales para fomentar la participación entre empleados.

Aunado a lo anterior se destacan las siguientes acciones.

TAREA	META	RESPONSABLE
Diseñar Campaña de motivación y reconocimiento	Aumentar los indicadores de motivación de los empleados	Gerente/Propietario
Diseñar Política de incentivos y reconocimientos	Aumentar el sentido de pertenencia	Gerente/Propietario
Capacitar en la formación de equipos efectivos de trabajo	Fortalecer la conformación de equipos	Gerente/Propietario
Diseñar políticas de promoción y desarrollo	Lograr personal satisfecho con su trabajo y motivado.	Gerente/Propietario

Fuente: Las Investigadoras. (2021)

Capítulo V

Conclusiones y recomendaciones

El clima laboral es una variable clave en el desempeño de una organización, y aun cuando no puede ser visto o tocado, el clima de una empresa se percibe, se vive y afecta todos los aspectos de la empresa. En la presente investigación se estudió el clima organizacional. La investigación empleó un instrumento de recolección de información, enfocado en la perspectiva de los trabajadores.

Los factores del clima organizacional percibidos por los trabajadores fue evaluado en términos globales por medio de cuestionarios con los empleados, indicando que existen diversos aspectos que requieren ser mejorados al interior de la organización. Se deben mejorar los procesos de planeación, evaluación de resultados, se deben incrementar los programas motivacionales y de capacitación y se deben mejorar los sistemas de comunicación y tipo de liderazgo.

En atención a los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento, los objetivos de la investigación y la revisión documental previa que se hizo para llevar a cabo este estudio se concluye, de acuerdo con el primer objetivo específico de la investigación donde se planteó diagnosticar el clima organizacional que influye en el área de ventas de la empresa objeto de estudio. Tal como se observa en la operacionalización de variables, cabe destacar que este objetivo se cumplió puesto

que se desarrollaron actividades basadas en la aplicación de diagnósticos para determinar el clima organizacional de la empresa objeto de estudio.

En cuanto al objetivo específico número 2, basado en determinar los factores del clima organizacional que influyen en el área de ventas de la panadería pastelería y charcutería Tovar de la urbanización Cuatricentenaria, se destaca que los factores del clima organizacional se consideran estándar, según los datos obtenidos sobre los distintos factores evaluados, en las escalas de: excelente, muy bueno y bueno los cuales son: Condiciones Físicas, la Motivación, la Comunicación, el Liderazgo, el Trabajo en equipo, la Satisfacción Laboral y la Capacitación y desarrollo profesional. Siendo el Liderazgo, el factor que muestra el diagnóstico más controlado según la percepción de los empleados.

Los trabajadores se sienten motivados por la aplicación de diagnósticos de necesidades para determinar las fortalezas y debilidades para el desempeño de su personal, razón por la cual se presentan alternativas de acción adecuadas que permitan mejorar el clima organizacional en la panadería pastelería y charcutería Tovar de la urbanización Cuatricentenaria parroquia el Carmen municipio Barinas estado Barinas.

De acuerdo al objetivo específico número 3, enfocado en presentar las alternativas de acción más adecuadas para mejorar el clima organizacional en la panadería pastelería y charcutería Tovar de la urbanización Cuatricentenaria parroquia el Carmen municipio Barinas estado Barinas, estas se presentaron con la intención de mejorar el clima organizacional de la empresa y por supuesto para que

a futuro se ponga en práctica, no solo en la misma sino que sea llevada a otras instituciones con esta misma problemática.

Aunado al análisis de los resultados y las conclusiones obtenidas, se presentan las

Recomendaciones por parte de los investigadores a fin abordar posibles debilidades percibidas en el estudio:

- 1 Se recomienda realizar una evaluación periódica del Clima Organizacional del Área de ventas, con la finalidad de tomar medidas correctivas a tiempo.
- 2 Crear políticas de compensación e incentivos basado en el desempeño profesional y que esté acorde con la productividad del capital humano en términos de rendimiento, efectividad, reducción de costos para la empresa, premiando iniciativas de mejoras, buen desempeño, cumplimiento de los objetivos trazados, que en definitiva tiendan a incrementar los niveles de motivación y desempeño de los trabajadores.
- 3 Se recomienda estimular las relaciones sociales, la cooperación y un ambiente de trabajo armónico y satisfactorio, entre los compañeros de trabajo a través de integraciones, convenciones, o actividades grupales en miras de fortalecer las relaciones de trabajo y las amistosas a todo nivel jerárquico.
- 4 En cuanto al desempeño, se recomienda a la empresa desarrollar y dar a conocer el plan de desarrollo que se tiene para cada trabajador dando cumplimiento cabal a este con la finalidad de reforzar en los trabajadores lo

que se espera de ellos en cuanto a rendimientos para alcanzar los niveles de calidad y productividad planteados.

- 5 Se recomienda diseñar acciones que contribuyan a que los trabajadores se identifiquen, y se sientan comprometidos con la empresa y que sientan que comparten sus objetivos personales con los de la organización.
- 6 Se recomienda, identifique cuales de sus trabajadores poseen un alto grado de satisfacción, y los insatisfechos, a fin aplicar actividades que los lleven a todos al mismo nivel de satisfacción positiva.

Referencias

Antúnez, Y. (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. Documento Disponible en <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle//1803/yantunez.pdf>

Arias, F. (2012). El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica. Cuarta Edición. Editorial Episteme. Caracas, Venezuela. Aguado y Portal. (2000). Psicología y Liderazgo en las Organizaciones. Documento en línea <http://adminiscion.blogspot.com/2012/06/liderazgo-y-supervision.html>

Barrigas, T. (2000). Clima Organizacional: Una aproximación Conceptual. Cuadernos de Administración Universidad del Valle, N°42. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225014900004>.

Barnard (2012). Clima Organizacional: Una aproximación Conceptual. Cuadernos de Administración Universidad del Valle, N°42. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225014900004>.

Blanco, F. (2013). Control Integrado de Gestión. Madrid: APD Editores. Brunet, L. (2004). El Clima de trabajo en las organizaciones: definición, diagnóstico y consecuencias. Editorial Trillas. México.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Gaceta Oficial de la República de Venezuela. N° 36.860 (extraordinario). Caracas.

Chiavenato, I. (2004). Introducción a la teoría general de la administración. (7ma.Ed.). México: impresores, encuadernadores. S.A. de C.V.

Eslava, E. (2014). Management y Gerencia. Documento disponible en: http://www.degerencia.com/tema/clima_organizacional.

Ecured. (2017). El desempeño Laboral. Documento de línea. Disponible en https://www.ecured.cu/EcuRed:Enciclopedia_cubana.

Esteves, D. (2013). Cultura y Clima Organizacional. Documento en línea. Disponible en http://www.biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_4024.pdf.

García (2008). El desempeño Laboral. Documento de línea. Disponible en https://www.ecured.cu/EcuRed:Enciclopedia_cubana.

Goncalves, A. (1999). Dimensión del Clima Organizacional. Documento disponible en <http://www.calidad.org/articulos/dec97/2dec97.htm>.

Hurtado, G. (2006). La Investigación Científica. (2ª. Ed). Editorial Ariel S.A. Barcelona-España.

Labrador (2007). 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.

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005). Gaceta Oficial de la República de Venezuela. N° 36.860 (extraordinario). Caracas.

Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras. Gaceta Oficial N° 6.076 Extraordinario del 7 de mayo de 2012.

Mora, G. (2015). Evaluación del Clima Organizacional en las Empresas de Alimentos Balanceados para Animales de la Región Centroccidental. Trabajo de Grado de Maestría no publicado. Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado, Barquisimeto.

Martínez, H. (2011). Diagnóstico /Empresas Venezolanas / PYMES. Documento en línea. Disponible en Méndez, G. (2012).Planeación de Trabajo en la comunidad: Perspectiva Social. Recuperado de <http://www.google.com.ve/>.html.

Parella, S. y Martíns, F. (2008). Metodología de la Investigación Cuantitativa. Caracas: FEDUPEL. Prentice Hall Interamericana.

Palomino y otros. (2016). El Clima Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral. Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena. Documento en línea. Disponible en <http://rlaboral.com.org/climaorganizacional>

Pelaes, O. (2012). Clima Organizacional y Satisfacción del Cliente. Perú: Limas. Pernia, G. (2014). Relación entre el Clima Organizacional, la Satisfacción Laboral y la Satisfacción Del Cliente. La Habana: Revista Caribeña de Ciencias Sociales, octubre 2014, en <http://caribeña.eumed.net/climaorganizacional/>

Martínez (2019). Dimensión del Clima Organizacional. Documento disponible en <http://www.calidad.org/articles/dec97/2dec97.htm>.

Mendoza y Alzate (2016). Clima Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral y las Relaciones Interpersonales en Petroleum&Logistics S.A.S. Universidad de Cartagena- Colombia.

Ramírez (2016). La Administración Feliz. Editorial Trillas. México.

Ratti, A. (2012). Incidencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral del Personal Administrativo en las Empresas Venezolanas en el Año 2011. [Documento en línea]. Disponible: <http://salcedoyordis.blogspot.com/2012/01/impacto-del-control-de-cambio-en-la.html> [Consulta: 2013, junio 28].

Rodríguez, R. (2011). Evaluación del Clima Organizacional en las Empresas de Alimentos Balanceados para Animales de la Región Centroccidental. Trabajo de Grado de Maestría no publicado. Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado, Barquisimeto.

Robbins, S y Jugde T. (2012). Comportamiento Organizacional. San Diego State University. Decimatercera Edición. Person Educación. México. Documento disponible Files: /Comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodr.pdf.

Rodríguez D. (2001). Diagnostico Organizacional Citando a Likert. Ediciones Universidad Católica de Chile.

Sam Ashe-Edmunds (2013). Clima Organizacional y Satisfacción del Cliente. Perú: Limas.

Semprum (1999). Control Integrado de Gestión. Madrid: APD Editores.

Sikula, (1992). Relación entre el Clima Organizacional, la Satisfacción Laboral y la Satisfacción Del Cliente. La Habana: Revista Caribeña de Ciencias Sociales, octubre 2014, en <http://caribeña.eumed.net/climaorganizacional/>

Shell, L. (1993). Motivación Laboral y Gestión De Recursos Humanos. Recuperado de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/9692/849>
8.

Strickland (2015). Cultura y Clima Organizacional. Documento en línea. Disponible en http://www.biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_4024.pdf

Tamayo, M. (2007). El proceso de Investigación Científica. (2. Ed.). Editorial McGraw Hill. España.

Vargas (2016). Diagnostico /Empresas Veenzolanas / PYMES. Documento en línea. Disponible en Méndez, G

**ANEXO A
INSTRUMENTOS**



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL

DE LOS LLANOS OCCIDENTALES

“EZEQUIEL ZAMORA”

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES

SUBPROGRAMA ADMINISTRACIÓN

**INSTRUMENTO APLICADO AL PERSONAL DE LA PANADERÍA
PASTELERÍA Y CHARCUTERÍA TOVAR DE LA URBANIZACIÓN
CUATRICENTENARIA PARROQUIA EL CARMEN MUNICIPIO
BARINAS ESTADO BARINAS PERÍODO 2020 2021**

Aplicado por: _____

A continuación

La escala utilizada es del 1 al 2. (SI-NO). Preguntas cerradas

INTERROGANTES	SI	NO
1. ¿La información que recibe por parte de la gerencia es suficiente para cumplir las tareas asignadas?		
2. ¿Mantiene una buena comunicación con sus compañeros de trabajo?		
3. ¿Siempre muestra interés por el trabajo que realiza?		
4. ¿Está satisfecho con la labor que realiza?		
5. ¿Conoce el organigrama de la empresa?		
6. ¿Están bien definidas las líneas de mando en la organización?		
7. ¿El jefe busca constantemente lograr buenas relaciones interpersonales?		
8. ¿Siempre está dispuesto a formar equipos de trabajo con sus compañeros?		
9. ¿Los conflictos son resueltos inmediatamente después que se presentan?		
10. ¿En la empresa se afrontan y se superan los obstáculos?		
11. ¿Le produce satisfacción los servicios que ofrece la empresa?		
12. ¿Se siente comprometido con la empresa?		
13. ¿Su jefe le pide ayuda e ideas para resolver problemas inherentes al trabajo?		
14. ¿Su jefe permite ser influenciado por usted?		
15. ¿Los beneficios que le ofrece la empresa son competitivos con relación al mercado?		
16. ¿En la empresa se otorgan recompensas por hacer un trabajo eficiente?		

Instrumento elaborado por Núñez y Ramos (2020)



ANEXO B
[Modelos de Actas para Validación]

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
“EZEQUIEL ZAMORA”

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES
SUBPROGRAMA ADMINISTRACIÓN

Carta de Validación

Yo, _____ titular de la Cédula de Identidad N°, por medio de la presente hago constar que he leído y evaluado el instrumento de recolección de datos correspondiente al Trabajo de Aplicación titulado **análisis de los factores del clima organizacional en el área de ventas de la panadería pastelería y charcutería Tovar de la Urbanización Cuatricentenaria Parroquia el Carmen municipio Barinas estado Barinas período 2020 2021** presentado por los Bachilleres: Núñez, Yenifer y Ramos, Zaida titulares de la cédula de la Identidad N° 27.963.851 y 25.304.684; para optar al Título de Licenciadas en Administración de Empresas, el cual apruebo en calidad de validador.

En Barinas a los ____ días del mes de _____ de 20____.

Firma del Experto

C.I.V.-

A Continuación

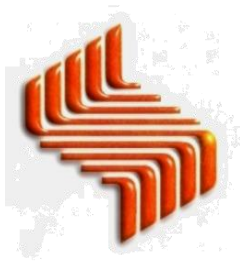
Cuadro de Validación para el Cuestionario que será aplicado al personal de la panadería pastelería y charcutería Tovar de la Urbanización Cuatricentenaria Parroquia el Carmen municipio Barinas estado Barinas.

Nombre y Apellido: _____

C.I.V- _____ Profesión: _____ Fecha de la Validación:

	Pertinencia		Coherencia		Claridad		Recomendaciones		
	Si	No	Si	No	Si	No	Aceptar	Modificar	Eliminar
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									

Observaciones:



ANEXO B-1
[Validación de Instrumentos]

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
“EZEQUIEL ZAMORA”

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES
SUBPROGRAMA ADMINISTRACIÓN

Carta de Validación

Yo, José G. Vegas titular de la Cédula de Identidad N°, 12.839.271, por medio de la presente hago constar que he leído y evaluado el instrumento de recolección de datos correspondiente al Trabajo de Aplicación titulado **análisis de los factores del clima organizacional en el área de ventas de la panadería pastelería y charcutería Tovar de la Urbanización Cuatricentenaria Parroquia el Carmen municipio Barinas estado Barinas período 2020 2021** presentado por los Bachilleres: Núñez, Yenifer y Ramos, Zaida titulares de la cédula de la Identidad N° 27.963.851 y 25.304.684; para optar al Título de Licenciadas en Administración de Empresas, el cual apruebo en calidad de validador.

En Barinas a los 02 días del mes de mayo de 2021.

Firma del Experto

C.I.V- 12.839.271

A Continuación

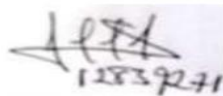
Cuadro de Validación para el Cuestionario que será aplicado al personal de la panadería pastelería y charcutería Tovar de la Urbanización Cuatricentenaria Parroquia el Carmen municipio Barinas estado Barinas.

Nombre y Apellido: José G. Vegas / C.I.V-12.839.271

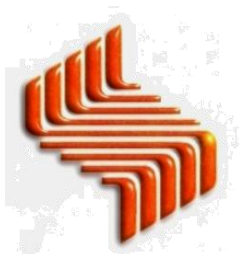
Profesión: Lcdo. En Administración Fecha de la Validación: 02 de mayo de 2021.

	Pertinencia		Coherencia		Claridad		Recomendaciones		
	Si	No	Si	No	Si	No	Aceptar	Modificar	Eliminar
1	X		X		X		X		
2	X		X		X		X		
3	X		X		X		X		
4	X		X		X		X		
5	X		X		X		X		
6	X		X		X		X		
7	X		X		X		X		
8	X		X		X		X		
9	X		X		X		X		
10	X		X		X		X		
11	X		X		X		X		
12	X		X		X		X		
13	X		X		X		X		
14	X		X		X		X		
15	X		X		X		X		
16	X		X		X		X		

Observaciones:



Firma del Experto
C.I.V- 12.839.271



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL

DE LOS LLANOS OCCIDENTALES

“EZEQUIEL ZAMORA”

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES

SUBPROGRAMA ADMINISTRACIÓN

Carta de Validación

Yo, Wilfredo José Carreño titular de la Cédula de Identidad N°13.501.090, por medio de la presente hago constar que he leído y evaluado el instrumento de recolección de datos correspondiente al Trabajo de Aplicación titulado **análisis de los factores del clima organizacional en el área de ventas de la panadería pastelería y charcutería Tovar de la Urbanización Cuatricentenaria Parroquia el Carmen municipio Barinas estado Barinas período 2020 2021** presentado por los Bachilleres: Núñez, Yenifer y Ramos, Zaida titulares de la cédula de la Identidad N° 27.963.851 y 25.304.684; para optar al Título de Licenciadas en Administración de Empresas, el cual apruebo en calidad de validador.

En Barinas a los 10 días del mes de Mayo 2021.

A handwritten signature in black ink, appearing to be the name 'W. Carreño'.

Firma del Experto

C.I.V-13.501.090

A Continuación

Cuadro de Validación para el Cuestionario que será aplicado al personal de la panadería pastelería y charcutería Tovar de la Urbanización Cuatricentenaria Parroquia el Carmen municipio Barinas estado Barinas.

Nombre y Apellido: Wilfredo José Carreño

C.I.V-13.501.090 Profesión Lcdo. En Filosofía Fecha de la Validación: 10/05/2021

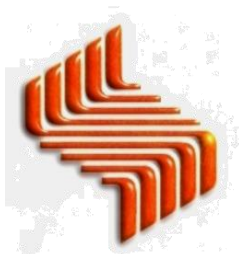
	Pertinencia		Coherencia		Claridad		Recomendaciones		
	Si	No	Si	No	Si	No	Aceptar	Modificar	Eliminar
1	X		X		X		X		
2	X		X		X		X		
3	X		X		X		X		
4	X		X		X		X		
5	X		X		X		X		
6	X		X		X		X		
7	X		X		X		X		
8	X		X		X		X		
9	X		X		X		X		
10	X		X		X		X		
11	X		X		X		X		
12	X		X		X		X		
13	X		X		X		X		
14	X		X		X		X		
15	X		X		X		X		
16	X		X		X		X		

Observaciones:



Firma del Experto

C.I.V-13.501.090

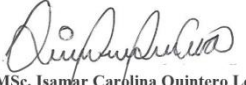


UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
“EZEQUIEL ZAMORA”

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES
SUBPROGRAMA ADMINISTRACIÓN

Yo, Isamar Quintero titular de la Cédula de Identidad N°, 19.350.417 por medio de la presente hago constar que he leído y evaluado el instrumento de recolección de datos correspondiente al Trabajo de Aplicación titulado **análisis de los factores del clima organizacional en el área de ventas de la panadería pastelería y charcutería Tovar de la Urbanización Cuatricentenaria Parroquia el Carmen municipio Barinas estado Barinas período 2020 2021** presentado por los Bachilleres: Núñez, Yenifer y Ramos, Zaida titulares de la cédula de la Identidad N° 27.963.851 y 25.304.684; para optar al Título de Licenciadas en Administración de Empresas, el cual apruebo en calidad de validador.

En Barinas a los 04 días del mes de junio de 2021.


MSc. Isamar Carlina Quintero Leal
C.I: V- 19.350. 417

Firma del Experto

C.I.V- 19.350.417

A Continuación


Cuadro de Validación para el Cuestionario que será aplicado al personal de la panadería pastelería y charcutería Tovar de la Urbanización Cuatricentenaria Parroquia el Carmen municipio Barinas estado Barinas.

Nombre y Apellido: Isamar Quintero

C.I.V-19.350.417 Profesión: Lcd. En Administración Fecha de la Validación: 04 de Junio del 2021.

	Pertinencia		Coherencia		Claridad		Recomendaciones		
	Si	No	Si	No	Si	No	Aceptar	Modificar	Eliminar
1	X		X		X		X		
2	X		X		X		X		
3	X		X		X		X		
4	X		X		X		X		
5	X		X		X		X		
6	X		X		X		X		
7	X		X		X		X		
8	X		X		X		X		
9	X		X		X		X		
10	X		X		X		X		
11	X		X		X		X		
12	X		X		X		X		
13	X		X		X		X		
14	X		X		X		X		
15	X		X		X		X		
16	X		X		X		X		

Observaciones:


MSc. Isamar Carolina Quintero Leal
C.I: V- 19.350. 417

Firma del Experto

C.I.V- 19.350.417

ANEXO C
CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

SUJETOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	Total
1	1	2	1	2	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	22
2	2	1	1	2	1	1	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	23
3	2	2	3	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	25
4	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	20
5	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	21
6	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	20
7	1	1	1	3	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21
8	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	25
9	1	3	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	22
10	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	25

SUMA	14	17	14	15	14	15	16	19	19	12	14	12	11	N	16
MEDIA	1,4	1,7	1,4	1,5	1,4	1,5	1,6	1,9	1,9	1,2	1,4	1,2	1,1	$\sum S_i^2$	9,6
S	1,5	2,5	1,8	1,4	1,9	2,3	1,7	2,4	2,3	1,6	2,05	1,8	1,3	St^2	36,8
S²	0,49	0,46	0,49	0,49	0,62	0,67	0,71	0,62	0,67	0,71	0,68	0,89	0,62	α	0,87