

CLIMA ORGANIZACIONAL EN EMPRESAS DE BEBIDAS CARBONATADAS

Rolando, Eslava-Zapata*

<https://orcid.org/0000-0003-2581-1873>

Fabio, Villamizar-Vargas*

<https://orcid.org/0000-0001-6687-207X>

Edixon, Chacón-Guerrero*

<https://orcid.org/0000-0003-1519-5456>

*Universidad Libre Colombia, Cúcuta, Colombia

Email: rolandoa.eslavaz@unilibre.edu.co

Recibido: 5 de mayo de 2023 / Aprobado: 21 de julio 2023 / Publicado: 25 de julio de 2023.

DOI: <https://doi.org/10.24133/ris.v10i02.3185>

Resumen

El objetivo de la investigación fue analizar el clima organizacional de las empresas de bebidas carbonatadas. Desde el punto de vista metodológico la investigación se centró en un tipo de investigación cuantitativa y un diseño transeccional exploratorio y descriptivo, a fin de explicar el estado del clima laboral. En cuanto a la muestra se utilizó el muestreo intencional conformada por sesenta y siete colaboradores de las empresas Pepsi y Coca-Cola de la ciudad de San Cristóbal en Venezuela. Se aplicó un cuestionario integrado por veinticuatro indicadores y treinta y siete preguntas en la escala de Likert de cinco puntos donde 1 es totalmente de acuerdo y 5 es totalmente en desacuerdo. Los resultados revelaron que el tipo de liderazgo ejercido por el equipo directivo no es participativo; sin embargo, es valioso acotar que para alcanzar un óptimo rendimiento, este tipo de liderazgo es necesario; asimismo, se evidenció que algunos trabajadores consideran que no existe confianza entre ellos en el espacio laboral. En cuanto a los conflictos laborales, se evidenció que las empresas están aplicando estrategias adecuadas para la resolución de conflictos una vez que se presentan, evitando las consecuencias que genera en el personal dejarlos sin atención. Por lo expuesto, se concluyó que las empresas, en general, cuentan con un clima organizacional adecuado; dado que, el espíritu de trabajo está marcado por la motivación de sus miembros, la cual se alcanza desde el ingreso del trabajador a la empresa a través tanto de la socialización continua del mismo, como con el trabajo en equipo orientado desde las directrices de los jefes.

Palabras Clave: Clima organizacional, Comunicación en la empresa, Motivación del trabajador, Bebidas carbonatadas.

Organizational climate in carbonated beverage companies

Abstract:

The research analyzed the organizational climate of carbonated beverage companies. From the methodological point of view, the research focused on a quantitative type of research and an exploratory and descriptive transactional design to explain the state of the work climate. An intentional sampling was conducted with sixty-seven Coca-Cola and Pepsi collaborators in San Cristóbal, Venezuela. A questionnaire comprising twenty-four indicators and thirty-seven questions was applied on a five-point Likert scale where 1 agrees, and 5 disagree. The results revealed that the management team's leadership style is not participative; however, it is valuable to note that to achieve optimum performance, this type of leadership is necessary; also, it was found that some workers consider that there is no trust among them in the workplace. Regarding labor conflicts, it was found that companies apply adequate strategies to resolve conflicts once they arise. In this way avoids the consequences that leaving them unattended generates in personnel. From the above, it was concluded that companies, in general, have an adequate organizational climate; given that the work spirit is marked by the motivation of its members, which is achieved from the moment the worker enters the company through continuous socialization, as well as through teamwork oriented by the guidelines of the bosses.

Keywords: Organizational climate, Communication in the company, Employee motivation, Carbonated beverages

Introducción

La gerencia a nivel mundial exige la inclusión de diferentes estrategias que permitan optimizar los procesos (Eslava-Zapata, Gonzalez-Júnior & Chacón-Guerrero, 2022). Existen múltiples factores que pueden conllevar al éxito o el fracaso de las empresas, entre estos está el clima organizacional (Chacón-Guerrero, Eslava-Zapata & Martínez-Nieto, 2018). El clima organizacional está muy vinculado a las emociones e impresiones que puedan tener los trabajadores sobre el ambiente laboral en el cual se desenvuelven día a día (Pérez-Álzate, Jaimes-Gauta & Mosquera-Téllez, 2023). La falta de un buen clima organizacional puede producir fricciones que entorpecen el logro de los objetivos, misión y visión de las empresas (Amadei, 2022; Ocando-Ruiz & Eslava-Zapata, 2022). Es así, como los impactos no deseados y la generación de conflictos de intereses entre los colaboradores, pueden conllevar a tensiones y distorsiones en la armonía del ambiente de trabajo (Lizcano & Contreras, 2023), indispensable para mantener una alta productividad (Andrade-Navia, Ramírez-Plazas & Fierro-Celis, 2023).

Aspectos como la motivación, el trabajo en equipo, la pertinencia, la remuneración, entre otros, deben ser gerenciados por las empresas de bebidas carbonatadas en la ciudad de San Cristóbal, con el fin de hacer frente los problemas económicos, políticos y sociales de la región (Cabanilla-Guerra, Villalva-Medina & Bravo-Acosta, 2023) y, no se conviertan en un obstáculo en el desarrollo de las actividades y el funcionamiento de los procesos (Bravo-

Rojas, Egusquiza-Rodríguez, Ruiz-Choque & Manrique-Nugent, 2023). Por lo expuesto, este trabajo tiene por objetivo analizar el clima organizacional de las empresas de bebidas carbonatadas, para dar respuesta a las siguientes interrogantes: ¿Cuál es la situación actual del clima organizacional de las empresas de bebidas carbonatadas? y ¿Qué factores influyen en el clima organizacional de las empresas de bebidas carbonatadas?

Metodología

Desde el punto de vista metodológico la investigación se centró en un tipo de investigación cuantitativa y un diseño transeccional exploratorio y descriptivo a fin de explicar el estado del clima laboral (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). El diseño exploratorio supuso la revisión de las políticas de las empresas y el diseño descriptivo requirió el diseño de un cuestionario. A partir de una muestra intencional y no probabilística (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018), se seleccionaron los encuestados de acuerdo con los criterios del investigador. En este sentido, la muestra estuvo conformada por sesenta y siete colaboradores, veinte de Pepsi y cincuenta y siete de Coca-Cola, ambas empresas ubicadas en la ciudad de San Cristóbal en Venezuela.

Se aplicó un cuestionario integrado treinta y siete preguntas a fin de evaluar los siguientes indicadores: estructura organizacional, espíritu de trabajo, satisfacción de necesidades, tipo de liderazgo, confianza, toma de decisiones, resolución

de conflicto, formal e informal, relaciones interpersonales y convivencia, interacción entre el equipo de trabajo, presión y apoyo, promoción y carrera, rol del gerente, sueldos y salarios, equidad y justicia, autonomía, reconocimiento, motivación intrínseca, capacitación y desarrollo, retroalimentación, innovación, percepción de la organización, planificación y control de la organización y políticas empresariales. Se utilizó la escala de Likert, donde 1 (totalmente de acuerdo), 2 (de acuerdo), 3 (ni de acuerdo, ni en desacuerdo), 4 (en desacuerdo) y 5 (totalmente en desacuerdo). El Alfa de Cronbach arrojó 0.997, lo que evidenció una alta confiabilidad del instrumento (Dávila-Morán, Agüero-Corzo, Ruiz-Nizama & Guanilo-Paredes, 2021). En este sentido, se realizó un análisis descriptivo con el Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS por sus siglas en inglés).

Resultados

A continuación, destacan los resultados más relevantes del estudio del clima organizacional (tabla 1). Del indicador “Estructura organizacional” el ítem 1 reveló que los encuestados de Pepsi opinaron en un 60,00% estar totalmente de acuerdo, mientras que, el 53,00% de los encuestados de Coca-Cola lo están; estos resultados permiten afirmar que los trabajadores de ambas organizaciones reconocen la importancia que las empresas le otorgan a mantener un clima laboral satisfactorio, razón por la cual lo incluyen como parte esencial de sus objetivos.

Respecto al indicador “Espíritu de trabajo”, del ítem 3 se desprende que en Pepsi un 40,00% de los encuestados está totalmente de acuerdo, mientras que en Coca-Cola un 39,00% lo están; estos resultados demuestran el interés de ambas empresas por promover el sentido de pertenencia del empleado desde su ingreso a las empresas. En cuanto al indicador “Satisfacción de necesidades, del ítem 5 se evidenció que el 75,00% de los encuestados de Pepsi está totalmente de acuerdo, mientras que el 44,00% de Coca-Cola lo están; estos resultados revelan la importancia que tiene para los trabajadores contar con una estabilidad laboral para cubrir sus necesidades.

Con relación al indicador “Tipo de liderazgo”, los resultados del ítem 7 mostraron que en Pepsi apenas el 20,00% de los encuestados están totalmente de acuerdo, mientras que en Coca-Cola el 12,00% lo están; estos hallazgos demuestran que el tipo de liderazgo ejercido por el equipo directivo de ambas empresas es poco participativo, por lo tanto, es necesario promover comunicación efectiva y la delegación de tareas. De la misma forma, el indicador “Confianza” mostró en el ítem 8 que el 70,00% de los encuestados de Pepsi están totalmente de acuerdo, mientras que el 53,00% de los encuestados de Coca-Cola lo están; por lo consiguiente se infiere que los trabajadores reconocen que existe confianza entre los compañeros la cual es propiciada por los jefes.

En referencia al indicador “Resolución de conflictos”, del ítem 12 se observó que un 20,00% de los encuestado de Pepsi no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras el

18,00% de Coca-Cola manifiestan lo mismo; por lo tanto, resulta claro que los conflictos no forman parte de la convivencia diaria dentro de la organización y las empresas están implementando estrategias adecuadas para su resolución. Otro punto es el indicador “Formal e informal”, los resultados del ítem 14 mostraron que el 60,00% de los encuestados de Pepsi están de acuerdo, mientras que el 67,00% de los encuestados de Coca-Cola lo están; en tal sentido, se infiere la existencia de canales formales de comunicación para obtener la información.

Por lo expuesto hasta ahora, en la tabla 1 se aprecia que, en términos generales, los demás indicadores recibieron buenas puntuaciones por parte de los encuestados de las empresas Pepsi y Coca-Cola, por lo tanto, se desprende que ambas organizaciones están realizando un importante trabajo en aspectos tales como las “Relaciones interpersonales y convivencia”, “Interacción entre el equipo de trabajo” y “Motivación intrínseca”. Sin embargo, en algunos casos aislados, los indicadores presentaron bajas puntuaciones como sucedió con los ítems 21 y 22 relacionados con los indicadores “Presión y apoyo” y “Promoción y carrera”.

Tabla 1
Resultados del estudio del clima organizacional

INDICADOR	ÍTEM	PEPSI %					COCA-COLA %				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Estructura organizacional	1	60,00	40,00	0,00	0,00	0,00	53,00	47,00	0,00	0,00	0,00
	2	65,00	35,00	0,00	0,00	0,00	72,00	28,00	0,00	0,00	0,00
Espíritu de trabajo	3	40,00	35,00	25,00	0,00	0,00	39,00	35,00	26,00	0,00	0,00
	4	50,00	40,00	10,00	0,00	0,00	32,00	53,00	16,00	0,00	0,00
Satisfacción de necesidades	5	75,00	25,00	0,00	0,00	0,00	44,00	56,00	0,00	0,00	0,00
	6	10,00	25,00	20,00	45,00	0,00	9,00	21,00	23,00	47,00	0,00
Tipo de liderazgo	7	20,00	15,00	65,00	0,00	0,00	12,00	18,00	70,00	0,00	0,00
Confianza	8	70,00	30,00	0,00	0,00	0,00	53,00	47,00	0,00	0,00	0,00
	9	10,00	50,00	40,00	0,00	0,00	9,00	54,00	37,00	0,00	0,00
Toma de decisiones	10	15,00	10,00	75,00	0,00	0,00	9,00	18,00	73,00	0,00	0,00
	11	12,00	13,00	75,00	0,00	0,00	12,00	10,00	78,00	0,00	0,00
Resolución de conflicto	12	0,00	0,00	20,00	50,00	30,00	0,00	0,00	18,00	61,00	21,00
	13	30,00	50,00	20,00	0,00	0,00	21,00	63,00	16,00	0,00	0,00
Formal e informal	14	40,00	60,00	0,00	0,00	0,00	26,00	67,00	7,00	0,00	0,00
	15	0,00	0,00	0,00	25,00	75,00	0,00	0,00	0,00	88,00	12,00
Relaciones interpersonales y convivencia	16	50,00	50,00	0,00	0,00	0,00	53,00	47,00	0,00	0,00	0,00
	17	55,00	45,00	0,00	0,00	0,00	51,00	49,00	0,00	0,00	0,00
Interacción entre el equipo de trabajo	18	55,00	45,00	0,00	0,00	0,00	51,00	49,00	0,00	0,00	0,00
	19	40,00	60,00	0,00	0,00	0,00	19,00	70,00	11,00	0,00	0,00
Presión y apoyo	20	50,00	50,00	0,00	0,00	0,00	21,00	74,00	5,00	0,00	0,00
	21	0,00	0,00	25,00	35,00	40,00	0,00	0,00	30,00	40,00	30,00
Promoción y carrera	22	0,00	10,00	40,00	50,00	0,00	0,00	14,00	44,00	21,00	21,00
Rol del gerente	23	10,00	15,00	75,00	0,00	0,00	9,00	16,00	56,00	19,00	0,00
Sueldos y salarios	24	0,00	25,00	35,00	40,00	0,00	0,00	12,00	44,00	44,00	0,00
Equidad y justicia	25	0,00	25,00	35,00	40,00	0,00	0,00	12,00	44,00	44,00	0,00
	26	0,00	0,00	50,00	40,00	10,00	0,00	0,00	58,00	24,00	18,00
Autonomía	27	25,00	25,00	50,00	0,00	0,00	21,00	61,00	18,00	0,00	0,00
Reconocimiento	28	0,00	25,00	50,00	25,00	0,00	0,00	19,00	56,00	25,00	0,00
Motivación intrínseca	29	50,00	50,00	0,00	0,00	0,00	40,00	53,00	7,00	0,00	0,00
Capacitación y desarrollo	30	20,00	20,00	60,00	0,00	0,00	12,00	30,00	23,00	35,00	0,00
Retroalimentación	31	35,00	40,00	25,00	0,00	0,00	25,00	68,00	7,00	0,00	0,00
Innovación	32	0,00	25,00	50,00	15,00	10,00	0,00	19,00	60,00	21,00	0,00
Percepción de la organización	33	15,00	25,00	60,00	0,00	0,00	9,00	19,00	53,00	19,00	0,00
	34	60,00	40,00	0,00	0,00	0,00	35,00	61,00	4,00	0,00	0,00
Planificación y control de la organización	35	60,00	40,00	0,00	0,00	0,00	35,00	65,00	0,00	0,00	0,00
	36	50,00	50,00	0,00	0,00	0,00	44,00	56,00	0,00	0,00	0,00
Políticas empresariales	37	25,00	55,00	20,00	0,00	0,00	19,00	65,00	16,00	0,00	0,00

Nota. La tabla muestra datos del clima organizacional por medio de varios indicadores recopilados de la investigación de campo. Fuente: Elaboración propia.

Discusión

El análisis del clima organizacional permitió evidenciar que existen percepciones diversas de los trabajadores en las diferentes dimensiones. Por ejemplo, del indicador “Tipo de liderazgo” se desprendió que este no es participativo; por lo tanto, ambas empresas deben esforzarse para fomentar la participación, de cara a obtener óptimos rendimientos. Asimismo, en el indicador “Confianza” se evidenció que existe confianza entre los trabajadores en el espacio laboral, este aspecto es destacado en los trabajos de García-Moreiro, Ayup-García, Mendoza-Mendoza, Castañeda-Abascal & Milián-Vázquez (2023) y Sánchez-González, Segredo-Pérez & Casanova-González (2022).

En cuanto al indicador Resolución de conflicto se tiene que Pepsi y Coca-Cola están aplicando estrategias adecuadas para la resolución de conflictos una vez que se presentan, evitando los problemas que se generan al dejar problemas sin resolver; de hecho, los trabajadores afirmaron que existen relaciones adecuadas entre el equipo y esto forma parte de la filosofía de las empresas. Por lo expuesto hasta ahora, se puede afirmar que las empresas, en general, cuentan con un clima organizacional adecuado, tal y como aconteció en los trabajos de Soto-Hilario, Ortega-Soto, Huapalla-Céspedes & Abarca-Arias (2022) y Martínez-Prats, Mapén-Franco & Ortega-Ramírez (2021).

Conclusión

Este trabajo tuvo por objetivo analizar el clima organizacional de las empresas de bebidas carbonatadas Pepsi y Coca-Cola. Una vez evaluado los veinticuatro indicadores seleccionados, se demostró un alto acuerdo entre los encuestados en el desarrollo positivo de las actividades de ambas empresas, como sucedió, por ejemplo, en el ítem 16 del indicador Relaciones interpersonales y convivencia Pepsi (50,00%) y Coca-Cola (53,00%), en el ítem 18 del indicador Interacción entre el equipo de trabajo Pepsi (55,00%) y Coca-Cola (51,00%) y, en el ítem 36 del indicador Planificación y control de la organización Pepsi (50,00%) y Coca-Cola (44,00%).

Por lo tanto, se comprueba que las relaciones interpersonales y de convivencia, están marcadas por la existencia de conexiones adecuadas y soportadas en la integración del empleado en su puesto de trabajo; ello es propiciado por los jefes, quienes generan una alta comunicación entre su equipo de trabajo en función de que los objetivos de la organización se antepongan a los intereses personales de los trabajadores. Asimismo, en vista de ello, se puede decir que hay apoyo entre todos los miembros de la organización en las diferentes actividades inherentes al puesto de trabajo. Por último, cabe destacar que esta investigación supone un aporte importante al área de estudio, considerando los indicadores examinados en las empresas de bebidas carbonatadas.

Referencias bibliográficas

- Amadei, R. (2022). La inteligencia emocional: herramienta para el abordaje gerencial de conflictos organizacionales. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 7(14).
- Andrade, J., Ramírez, E. & Fierro, F. (2023). Quality of home public service in a drinking water, cleaning and sewage company in the south colombian region. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 8(15), 1-15.
- Bravo, L., Egusquiza, M., Ruiz, M. & Manrique, M. (2023). Clima organizacional en las pymes del sector comercio de la ciudad de Ayacucho. *Revista Venezolana De Gerencia*, 28(101), 171-184.
- Cabanilla, M., Villalva, C. & Bravo, O. (2023). Clima laboral y dirección estratégica de empresas: caso de estudio. *Universidad Y Sociedad*, 15(1), 485-490.
- Chacón, E., Eslava, R. & Martínez, A. (2018). Tácticas políticas y poder: aplicaciones en el contexto universitario. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 3(5), 85-101.
- Dávila, R., Agüero, E., Ruiz, J. & Guanilo, C. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa industrial peruana. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(5), 663-677.
- Eslava, R., Gonzalez, H. & Chacón, E. (2022). Clima organizacional en agencias de automóviles: Belo Horizonte-Brasil. *Revista de la Facultad de Ciencias, Económicas y Empresariales*, 22(2), 156-166.
- García, R., Ayup, D., Mendoza, N., Castañeda, I. & Milián, P. (2023). Validación Delphi de una estrategia de intervención para mejorar el clima organizacional en centros diagnósticos integrales venezolanos. *Universidad y Sociedad*, 15(1), 723-734.
- Hernández, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw Hill.
- Lizcano, S. & Contreras, D. (2023). Factores Psicosociales, Sociodemográficos y Laborales asociados a los niveles del Síndrome de Burnout. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 8(15), 1-18.
- Martínez, G., Mapén, F. & Ortega, M. (2021). Organizational climate and its impact on university educational quality. *IJERI: International Journal of Educational Research and Innovation*, (16), 55-73.
- Ocando, N. & Eslava, R. (2022). Análisis de la atención al cliente en las empresas aseguradoras: un estudio empírico. *Revista ISTE SCIENTIST*, 01(01), 66-84.

- Pérez, Y., Jaimes, G. & Mosquera, J. (2023). Análisis de correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario interno en la Red Salud Casanare E.S.E durante la pandemia por Covid-19 en el año 2021. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 8(15), 1-18.
- Sánchez, M., Segredo, A. & Casanova, M. (2022). Clima organizacional en el Policlínico “Dr. Mario Muñoz Monroy”. *Revista Cubana de Salud Pública*, 48(3), 1-23.
- Soto, J., Ortega, A., Huapalla, B., & Abarca, Y.(2022). Clima organizacional y calidad de atención del profesional de la salud de un Centro de Salud de Huánuco, Perú. *Revista Cubana de Enfermería*, 38(2), 1-14.