

**Evaluación del clima organizacional y su relación con la productividad laboral
en Coca-Cola FEMSA**

Paola Andrea Rivera Torres

Jhonatan Andrés Gómez Delgado

Ingrid Yurley Rojas Vera

Ibeth Andrea Solano Barón

Asesor

Monika Lisseth Jaimes Rodríguez

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios ECACEN

Administración de Empresas

2026

Dedicatoria

Este proyecto quiero dedicárselo en primer lugar a Dios quien ha sido mi guía durante este proceso y en quien pongo todos mis proyectos, a mi esposo, mis hijos, mi hermana, mi madre por haber creído siempre en mí por motivarme cuando sentía que no podía continuar, por ser siempre mi gran apoyo y a mí por no rendirme por demostrarme a mí misma que los sueños se cumplen y por no dudar nunca de mis capacidades. Ingrid Yurley Rojas Vera

Quiero dedicar esta tesis y este trabajo que hemos construido primeramente a Dios, por que hace que todo sea posible en la vida, a mi hijo, ese motor que la vida y Dios me regalaron para ser mejor cada día en mi ámbito profesional y personal, a mi familia, por apoyarme, por guiarme, por acompañarme en este proceso de poder cumplir uno de mis más grande anhelos, porque ellos han visto mis esfuerzos y sacrificios para poder llegar hasta este momento, a mis docentes y guías, porque gracias a su conocimiento, entrega y respuesta en todo momento, gracias por su apoyo y por estar en mi formación profesional y finalmente a todas las personas que me rodearon durante este tiempo y que contribuyeron a mi vida y a mi trabajo, porque con eso este logro fue posible. Paola Andrea Rivera Torres

Dedico este trabajo, en primer lugar, a Dios, por darme la fortaleza, la constancia y la sabiduría necesarias para culminar esta etapa tan importante de mi formación profesional, a mi familia, por su apoyo incondicional, paciencia y palabras de aliento en los momentos de mayor esfuerzo; su confianza fue un pilar fundamental para no rendirme y seguir adelante, a mis docentes, quienes con su orientación, conocimientos y compromiso contribuyeron significativamente a mi crecimiento académico y personal y finalmente, me dedico este logro a mí mismo, por la disciplina, el sacrificio y la perseverancia demostrados a lo largo de este proceso, que hoy se refleja en la culminación de este trabajo de grado. Jhonatan Andrés Gómez Delgado

Este trabajo lo dedico en primer lugar a Dios por ser mi guía constante y fortaleza en cada etapa de este camino, a mis hijos que son mi mayor motivación en este proceso y la razón por la que busco cada día se mejor, que este trabajo sea para ustedes un testimonio de que con fe y perseverancia los sueños se pueden cumplir y a mis padres ejemplo de sacrificio y perseverancia, por ser mi apoyo inquebrantable y creer en mí, incluso cuando muchas veces dude de mí misma.

Ibeth Andrea Solano Barón

Autores

Paola Andrea Rivera Torres

Profesional en Administración de Empresas

Jhonatan Andrés Gómez Delgado

Profesional en Administración de empresas

Ingrid Yurley Rojas Vera

Profesional en administración de Empresas

Ibeth Andrea Solano Barón

Profesional en Administración de Empresas

Resumen

El presente trabajo analiza el clima organizacional y su relación con la productividad laboral en Coca-Cola FEMSA, una de las empresas embotelladoras más representativas de América Latina. La investigación se centra en identificar las percepciones, actitudes y experiencias de los colaboradores frente a su entorno de trabajo, considerando factores como la comunicación interna, el estilo de liderazgo, la motivación y la cohesión de los equipos. Paralelamente, se integra un plan de inducción y capacitación orientado a fortalecer la adaptación del personal, el desarrollo de competencias y la retención del talento humano. El estudio se apoya en referentes teóricos clásicos y actuales sobre comportamiento organizacional, clima laboral y gestión del talento humano, complementados con la normativa colombiana vigente para ambientes de trabajo saludables. Los resultados permiten identificar elementos críticos que influyen en el desempeño laboral y proponer acciones estratégicas para mejorar la productividad, el bienestar organizacional y la sostenibilidad operativa. Este análisis contribuye a la toma de decisiones informadas dentro de una organización de alto impacto.

Palabras Clave: Organizacional, productividad, talento, empresa, inducción.

Abstract

This study examines the organizational climate and its relationship with labor productivity at Coca-Cola FEMSA, one of the most prominent bottling companies in Latin America. The research focuses on identifying employees' perceptions, attitudes, and experiences within their work environment, considering factors such as communication, leadership style, motivation, and teamwork cohesion. Additionally, an induction and training plan is incorporated to strengthen employee adaptation, skill development, and talent retention. The study integrates classical and contemporary theoretical frameworks related to organizational behavior, work climate, and human resource management, complemented by Colombian legal regulations that promote healthy and productive work environments. The findings highlight key elements that influence employee performance and provide strategic recommendations to enhance productivity, organizational well-being, and operational sustainability. This work aims to support informed decision-making in large-scale organizations.

Keywords: Organizational, productivity, talent, company, induction.

Tabla de contenido

Introducción	11
Planteamiento del Problema	12
Justificación	13
Objetivos	14
Objetivo General.....	14
Objetivos Específicos	14
Antecedentes	15
Clima Organizacional y su Influencia en la Productividad	16
Retención del Talento Humano	16
Integración Tecnológica en la Gestión del Clima Organizacional	17
Manual de Inducción, Entrenamiento y Capacitación del Talento Humano en la Empresa - Embotelladora FEMSA – Coca Cola.....	18
Introducción.....	18
Objetivo General.....	18
Proceso de Inducción, Entrenamiento y Capacitación	18
Fase de Inducción	18
Fase de Entrenamiento en el Puesto de Trabajo	20
Fase de Capacitación Continua.....	21
Resultados Esperados	22
Marco Teórico.....	23
Teorías Motivacionales.....	24

Marco Legal	26
Metodología	28
Tipo de Investigación	28
Población y Muestra	29
Métodos	29
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información	29
Técnicas de Análisis de Datos.	29
Resultados	30
Evaluación Estructural de la Organización	30
Tablas	30
Sugerencias Destacadas	35
Análisis de los resultados en investigación de acuerdo a los objetivos específicos.	36
Objetivo Específico 1	36
Objetivo Específico 2	36
Objetivo Específico 3	36
Conclusiones	38
Recomendaciones	40
Referencias Bibliográficas	41
Apéndices.....	44

Lista de Tablas

Tabla 1 <i>Programa de desarrollo de Competencias para el Fortalecimiento del clima Organizacional</i>	29
Tabla 2 <i>Ambiente laboral e impacto en el Desempeño</i>	31
Tabla 3 <i>Comunicación Interna y Liderazgo</i>	32
Tabla 4 <i>Trabajo en Equipo y confianza Organizacional</i>	33
Tabla 5 <i>escucha Activa y oportunidades de mejora</i>	34

Lista de Apéndices

Apéndice A <i>Pregunta 1 Área de trabajo</i>	42
Apéndice B <i>pregunta 2 cargo desempeñado</i>	43
Apéndice C <i>Pregunta 3 Antigüedad en el cargo</i>	44
Apéndice D <i>Pregunta 4 Nivel educativo</i>	45
Apéndice E <i>Pregunta 5 Ambiente laboral agradable y desempeño diario</i>	46
Apéndice F <i>Pregunta 6 Relaciones interpersonales</i>	47
Apéndice G <i>Pregunta 7 Ambiente laboral, influencia y cumplimiento de metas</i>	48
Apéndice H <i>Pregunta 8 Comodidad y respeto en el área laboral</i>	49
Apéndice I <i>Pregunta 9 Comunicación interna, Clara y Efectiva</i>	50
Apéndice J <i>Pregunta 10 Información clara y oportuna</i>	51
Apéndice K <i>Pregunta 11 supervisión, expectativas y metas</i>	52
Apéndice L <i>Pregunta 12 Coordinación y logro de resultados</i>	53
Apéndice M <i>Pregunta 13 Confianza entre colaboradores y supervisor</i>	54
Apéndice N <i>Pregunta 14 trabajo en equipo y apoyo mutuo</i>	55
Apéndice Ñ <i>Pregunta 15 promoción de acciones y motivación laboral</i>	56
Apéndice O <i>Pregunta 16 Clima organizacional positivo aumenta productividad</i>	57
Apéndice P <i>Pregunta 17 Aportes Personales</i>	58
Apéndice Q <i>Pregunta 18 Practicas para el fortalecimiento del clima laboral</i>	59
Apéndice R <i>Pregunta 19 Acciones que incrementan la motivación laboral</i>	60
Apéndice S <i>Pregunta 20 Propuesta de mejora del clima organizacional</i>	61

Introducción

La gestión del talento humano constituye uno de los pilares fundamentales en la sostenibilidad y competitividad de las organizaciones modernas. Dentro de este ámbito, el clima organizacional ocupa un papel decisivo, pues refleja las percepciones, actitudes y niveles de satisfacción de los empleados frente a su entorno laboral, influyendo directamente en su motivación, compromiso y desempeño. En empresas de gran escala, como Coca-Cola FEMSA, mantener un clima organizacional favorable representa un desafío constante y una condición indispensable para alcanzar altos niveles de productividad laboral.

Coca-Cola FEMSA se ha consolidado como una de las compañías embotelladoras más importantes del país y de América Latina, destacándose por la calidad de sus productos, su cultura corporativa y la gestión integral de su talento humano. Su éxito no solo radica en la eficiencia de sus procesos industriales, sino también en la capacidad de generar entornos laborales que promuevan la colaboración, el liderazgo y el bienestar de sus colaboradores. Asimismo, en un contexto empresarial dinámico, caracterizado por cambios tecnológicos y transformaciones laborales, resulta indispensable contar con procesos sólidos de inducción y capacitación que faciliten la integración, la adaptación y el desarrollo de competencias teniendo en cuenta los procesos desarrollados en Coca – Cola FEMSA. Por lo anterior, se plantea un problema sobre ¿cómo influye el clima organizacional en la productividad laboral de Coca-Cola FEMSA y qué acciones de inducción y capacitación pueden contribuir a su fortalecimiento?

Planteamiento del Problema

En Coca-Cola FEMSA, empresa líder global en el proceso de embotellamiento del sistema de Coca-Cola a nivel mundial, maneja un entorno de alta competencia donde la eficiencia operativa y la productividad son determinantes para la rentabilidad y sostenibilidad del negocio, es evidente que existe una desalineación en las prácticas actuales de inducción y capacitación, el clima organizacional, y los niveles óptimos requeridos en el área de producción a lo cual el desempeño laboral depende de múltiples factores, tales como la comunicación interna, la percepción del liderazgo, el manejo de cargas laborales, la motivación y la integración de equipos de trabajo. Aunque la empresa cuenta con procesos establecidos de gestión humana, es necesario evaluar con mayor profundidad la relación entre estas dimensiones y los niveles de productividad alcanzados.

Adicionalmente, la ausencia de un análisis sistemático que conecte el clima laboral con la productividad, así como la falta de un plan de inducción y capacitación articulado al clima organizacional, dificulta identificar de manera precisa las oportunidades de mejora. Esto genera retos en la retención de talento, en la eficiencia operativa y en la satisfacción laboral. Surge entonces la necesidad de evaluar: ¿cómo influye el clima organizacional en la productividad laboral de Coca-Cola FEMSA y qué acciones de inducción y capacitación pueden contribuir a su fortalecimiento?

Justificación

La elección de este tema responde a la necesidad de comprender con mayor profundidad una problemática que, en la actualidad, tiene un impacto significativo en distintos ámbitos de la sociedad. Evaluar el clima organizacional y su relación con la productividad laboral en Coca-Cola FEMSA; no solo representa un desafío a nivel teórico, sino que también tiene consecuencias prácticas que afectan directamente a comunidades, instituciones y políticas públicas. Por ello, su estudio resulta relevante para contribuir con propuestas que favorezcan su abordaje efectivo.

La evaluación del clima organizacional es esencial para garantizar la sostenibilidad, la motivación y la productividad dentro de empresas altamente competitivas como Coca-Cola FEMSA. Estudios recientes destacan que un entorno laboral positivo mejora el rendimiento, reduce la rotación y fortalece la identidad corporativa (Robbins & Judge, 2019; Chiavenato, 2021). Asimismo, la literatura indica que el clima influye directamente en la innovación, la satisfacción y la eficiencia operativa (Patterson et al., 2020). En este contexto, analizar este fenómeno permite comprender los factores que inciden en el comportamiento de los colaboradores y desarrollar estrategias de mejora continua basadas en evidencia. La inclusión de un plan de inducción y capacitación resulta igualmente relevante, pues asegura la integración efectiva del personal, facilita el aprendizaje organizacional y contribuye a la retención del talento. Este estudio es pertinente tanto a nivel académico como empresarial, al aportar insumos para fortalecer los procesos internos de gestión humana y promover entornos laborales saludables que potencien la productividad.

Objetivos

Objetivo General

Analizar el clima organizacional de Coca-Cola FEMSA, integrando un plan de inducción y capacitación que aporte al desarrollo y bienestar de los colaboradores.

Objetivos Específicos

Identificar los factores del clima organizacional presentes en Coca-Cola FEMSA.

Diseñar un plan de inducción y capacitación que fortalezca el desempeño individual y grupal.

Proponer estrategias de mejora orientadas al bienestar, la motivación y la eficiencia laboral.

Antecedentes

El estudio del clima organizacional y su relación con la productividad ha sido ampliamente desarrollado en la literatura del comportamiento organizacional, especialmente desde enfoques que consideran la motivación, el liderazgo, la comunicación interna y el bienestar laboral como variables determinantes del desempeño (Robbins & Judge, 2019). De igual manera, en organizaciones de alto impacto como Coca-Cola FEMSA, la gestión del talento humano requiere integrar estrategias que favorezcan la retención del personal, la adopción de tecnologías para la mejora continua y la implementación de procesos de inducción y capacitación que permitan desarrollar competencias clave en los colaboradores.

Diversos autores han señalado que el clima organizacional influye directamente en factores como la rotación, el compromiso y la productividad, estableciendo que un clima favorable estimula la satisfacción laboral y la permanencia en la organización (Chiavenato, 2021; Likert, 1967). A su vez, la transformación digital ha introducido nuevas exigencias para el talento humano, haciendo necesarios procesos de capacitación continúa orientados al manejo de herramientas tecnológicas, automatización de tareas y mejora de la comunicación operacional (Marín-Gutiérrez & González, 2022). En este sentido, los planes de inducción y capacitación deben adaptarse a dinámicas modernas que integren tanto habilidades técnicas como competencias blandas requeridas en contextos globales.

En empresas multinacionales del sector de bebidas, estudios recientes destacan que el clima organizacional se fortalece cuando existen programas formales de inducción, acompañamiento y aprendizaje organizacional, los cuales facilitan el alineamiento con la cultura corporativa y reducen los índices de rotación (Patterson et al., 2020). Coca-Cola FEMSA, al operar con altos estándares de eficiencia, requiere procesos estructurados que garanticen una

correcta incorporación del personal y un desarrollo continuo que contribuya a la productividad y la sostenibilidad operativa.

De esta manera, los antecedentes conceptuales y empíricos coinciden en la importancia de integrar clima organizacional, retención del talento, innovación tecnológica y formación permanente como ejes esenciales para el fortalecimiento de la productividad en entornos laborales complejos.

Clima Organizacional y su Influencia en la Productividad

El clima organizacional es entendido como el conjunto de percepciones compartidas por los empleados respecto a su entorno de trabajo, incluyendo aspectos como la motivación, liderazgo, comunicación y condiciones laborales (Litwin & Stringer, 1968). Un clima adecuado genera compromiso y eficiencia, mientras que uno negativo puede generar rotación, ausentismo y bajo desempeño (Chiavenato, 2021). En Coca-Cola FEMSA, el clima organizacional es un factor crítico debido a la magnitud de las operaciones, el trabajo por turnos y la interacción constante entre áreas productivas y administrativas.

Retención del Talento Humano

La retención del personal se ha convertido en un elemento estratégico para las organizaciones que enfrentan altos niveles de competencia y demanda laboral. (Robbins & Judge 2019) señalan que la permanencia del talento depende de variables como satisfacción laboral, reconocimiento, oportunidades de crecimiento y calidad del liderazgo. En empresas como Coca-Cola FEMSA, la rotación implica costos operativos, pérdida de conocimiento y afectación en la continuidad de los procesos.

Una adecuada retención está asociada directamente con un clima organizacional positivo, programas de bienestar y oportunidades claras de capacitación y desarrollo. Por tanto, integrar

estrategias de retención dentro del análisis del clima organizacional es fundamental para garantizar productividad sostenida.

Integración Tecnológica en la Gestión del Clima Organizacional

La incorporación de tecnologías digitales ha transformado los procesos de gestión humana y la manera en que se evalúa o interviene el clima organizacional. Entre las principales aplicaciones se destacan:

Plataformas de comunicación interna (Teame, Workplace, Slack) que fortalecen la cohesión entre equipos.

Sistemas de gestión del talento humano (SAP HR, SuccessFactors) para seguimiento de desempeño, formación y bienestar.

Herramientas de analítica laboral que permiten monitorear indicadores de satisfacción, rotación y productividad.

Programas de automatización y digitalización que mejoran la experiencia del colaborador y reducen tareas operativas repetitivas.

Estas herramientas facilitan una gestión más eficiente y proactiva del clima organizacional, especialmente en compañías con estructuras complejas como Coca-Cola FEMSA (Marín-Gutiérrez & González, 2022).

Manual de Inducción, Entrenamiento y Capacitación del Talento Humano en la Empresa - Embotelladora FEMSA – Coca Cola

Introducción

La adecuada gestión del talento humano constituye un factor estratégico para el logro de los objetivos organizacionales y el aseguramiento de la calidad, la productividad y la seguridad laboral. En este contexto, el presente capítulo describe el manual de inducción, entrenamiento y capacitación implementado en la empresa Embotelladora FEMSA – Coca-Cola, el cual se fundamenta en la normativa colombiana vigente en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), las disposiciones del INVIMA y los estándares internacionales de calidad ISO.

Objetivo General

Garantizar la adecuada integración de los colaboradores a la organización mediante un proceso estructurado de inducción, entrenamiento y capacitación, que permita el desarrollo de competencias técnicas, operativas y conductuales necesarias para un desempeño seguro, eficiente y alineado con los estándares de calidad y la mejora continua.

Proceso de Inducción, Entrenamiento y Capacitación

El proceso de formación del talento humano se desarrolla a través de tres fases secuenciales: inducción, entrenamiento en el puesto de trabajo y capacitación continua, las cuales permiten una adaptación progresiva del colaborador a la organización y al cargo asignado.

Fase de Inducción

Duración. Aproximadamente ocho (8) días

Responsables. Área de Gestión Humana y jefes de área

Objetivos Específicos. Facilitar la integración del nuevo colaborador a la organización. Socializar la estructura organizacional, las normas internas y la cultura corporativa.

Identificar los riesgos laborales asociados al área y al puesto de trabajo.

Entregar y explicar el manual de funciones correspondiente al cargo.

Contenidos de la Inducción. La inducción en Coca-Cola integra a los nuevos colaboradores, explicando la historia, misión y valores de la empresa. Se abordan políticas de seguridad, normas éticas, procesos de producción y estándares de calidad. También se brinda orientación sobre herramientas internas y desarrollo profesional.

Inducción General. Durante esta etapa se presenta al colaborador información institucional relevante, incluyendo la historia de la empresa, su misión, visión y objetivos estratégicos, el organigrama y la descripción de las áreas funcionales. Asimismo, se socializa el reglamento interno de trabajo, el código de conducta, las políticas de calidad y el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), conforme a lo establecido en el Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 0312 de 2019. Adicionalmente, se informa sobre horarios, turnos, salario, beneficios y se realiza la entrega de uniformes y elementos de protección personal (EPP).

Inducción en Seguridad y Salud en el Trabajo. Esta inducción se orienta a la identificación de riesgos laborales en planta y en el área específica de trabajo, el manejo seguro de maquinaria y equipos, el reconocimiento de la señalización, rutas de evacuación y puntos de encuentro, así como la manipulación segura de sustancias químicas y productos de limpieza, en cumplimiento de la normativa del SG-SST.

Inducción al Puesto de Trabajo. Se describen las funciones específicas del cargo, se presenta al supervisor inmediato y se socializan los indicadores de desempeño y metas internas. Como cierre de esta fase, se aplica una evaluación diagnóstica de comprensión del área y del puesto de trabajo, con el fin de identificar necesidades de refuerzo.

Fase de Entrenamiento en el Puesto de Trabajo

Duración. Aproximadamente cuatro (4) semanas, según el cargo

Responsable. Supervisor del área y/o capacitador asignado

Objetivos Específicos. Desarrollar competencias técnicas y operativas del colaborador.

Reducir errores operativos, pérdidas de producto y riesgos laborales.

Garantizar la correcta ejecución de los procesos conforme a los procedimientos establecidos.

Entrenamiento según el Tipo de Cargo

Personal de Planta. El entrenamiento incluye la operación segura de la maquinaria, los procesos de lavado, llenado, tapado y etiquetado, la aplicación de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), el control de calidad en la línea de producción, los procedimientos de limpieza y desinfección (CIP) y el manejo adecuado de residuos, conforme a los lineamientos del INVIMA.

Área de Mantenimiento. Se capacita al personal en mantenimiento preventivo y correctivo, uso adecuado de herramientas, seguridad eléctrica y mecánica, así como en la identificación y solución de fallas operativas frecuentes.

Almacén, Logística e Inventarios. El entrenamiento contempla el control y actualización de inventarios, los procedimientos seguros de carga y descarga y la operación adecuada de montacargas.

Área Administrativa y Ventas. Se capacita en los procesos internos de la empresa, el uso del software empresarial, la elaboración de reportes y la atención al cliente.

Evaluación del Entrenamiento. La evaluación se realiza mediante la observación directa del desempeño y la aprobación del supervisor del área, de acuerdo con los criterios establecidos.

Fase de Capacitación Continua

Frecuencia. La capacitación continua se desarrolla con una periodicidad mensual, trimestral, semestral o anual, según las necesidades organizacionales.

Objetivos Específicos.

Mantener actualizadas las competencias del personal.

Mejorar la productividad y la calidad de los procesos.

Garantizar el cumplimiento de la normatividad legal y de los estándares de calidad.

Temáticas Prioritarias. Las capacitaciones incluyen la actualización en Buenas Prácticas de Manufactura, normatividad INVIMA, estándares ISO (ISO 9001 e ISO 45001), Seguridad y Salud en el Trabajo, control de calidad, trazabilidad, trabajo en equipo y liderazgo.

Metodologías. Se emplean charlas técnicas, talleres prácticos, simulacros de emergencia, capacitaciones externas y evaluaciones periódicas de los procesos.

Registro y Control. La empresa mantiene registros de asistencia, evaluaciones firmadas por los colaboradores, certificados de capacitación y un control individual del historial de formación, garantizando la trazabilidad del proceso.

Resultados Esperados

La implementación de este manual permite contar con personal competente y comprometido, reducir errores operativos y accidentes laborales, y mejorar el rendimiento, la productividad y la calidad de los procesos organizacionales.

Marco Teórico

El clima organizacional se refiere a la percepción que tienen los empleados sobre su entorno de trabajo, incluyendo la forma en que se comunica, el estilo de liderazgo, las relaciones entre compañeros y las condiciones físicas en los que realizan sus tareas, estas percepciones influyen directamente en la forma en que las personas actúan, se motivan y se comprometen con la empresa. Diversos autores coinciden en que se trata de un elemento clave para el comportamiento y desempeño de los empleados. Para LOitwin y Sringer (1968) el clima laboral es el conjunto de percepciones compartidas que tienen personas sobre su entorno de trabajo, influenciadas por factores como liderazgo, motivación y estructura organizacional, estas percepciones condicionan la forma en que los empleados actúan y se relacionan dentro de la empresa.

Por su parte, Chiavenato (2009), señala que el clima organizacional afecta directamente las actitudes de los trabajadores; un clima positivo genera satisfacción, compromiso y eficiencia, mientras que un clima negativo provoca desmotivación y bajo rendimiento. En empresas de gran escala como lo es Coca-Cola FEMSA, estas percepciones influyen en la coordinación de procesos productivos, la calidad de las operaciones y la estabilidad del personal.

La relación entre el clima organizacional y la productividad ha sido confirmada por Likert (1967), quien explica que un clima basado en la participación, la confianza y la comunicación abierta facilita un mejor desempeño, reduce tensiones y fortalece el compromiso laboral, en cambio climas rígidos y autoritarios generan resistencia, errores operativos y baja calidad en los resultados.

En el contexto de Coca-Cola FEMSA esta evaluación es esencial debido a la complejidad de sus operaciones y a la necesidad de mantener equipos motivados y eficientes, un clima

organizacional saludable favorece la coordinación, reduce conflictos y fortalece la productividad que la empresa requiere para cumplir sus objetivos en mercados altamente competitivos.

Teorías Motivacionales

Las teorías motivacionales aportan fundamentos clave para comprender la relación entre el clima organizacional y la productividad laboral. Desde enfoques contemporáneos, la motivación se concibe como un proceso dinámico influido por factores psicológicos, sociales y organizacionales.

La Teoría de la Autodeterminación, desarrollada por Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000), plantea que las personas se sienten más motivadas cuando su entorno laboral satisface las necesidades de autonomía, competencia y relaciones sociales. En Coca-Cola FEMSA, esta teoría se refleja en prácticas como el trabajo colaborativo, la asignación clara de responsabilidades y los programas de capacitación que fortalecen las competencias del personal.

Pink, D. H. (2011), propone que la motivación en las organizaciones modernas se sustenta en tres pilares: propósito, autonomía y maestría. En el contexto de Coca-Cola FEMSA, el propósito se evidencia cuando los colaboradores comprenden la importancia de su rol dentro de la cadena productiva; la autonomía se fortalece al permitir cierto margen de decisión en la ejecución de tareas; y la maestría se desarrolla mediante procesos continuos de entrenamiento y capacitación. Por su parte, Locke, E. A., & Latham, G. P. (2002), sostiene que los objetivos claros, específicos y desafiantes incrementan el desempeño laboral. Aplicada a Coca-Cola FEMSA, esta teoría se traduce en la definición de metas de productividad, indicadores de desempeño y retroalimentación constante por parte de los líderes, lo cual contribuye a un clima organizacional orientado a resultados.

Finalmente, Skinner, B. F. (1969) en su teoría del reforzamiento señala que el comportamiento de los trabajadores puede fortalecerse mediante estímulos positivos como el reconocimiento y los incentivos. En Coca-Cola FEMSA, los programas de reconocimiento, bienestar e incentivos al desempeño actúan como reforzadores que promueven conductas alineadas con la eficiencia y la calidad.

En conjunto, estas teorías motivacionales permiten comprender que un clima organizacional favorable se construye a partir de estrategias que fomenten la motivación intrínseca, el reconocimiento y el desarrollo del talento humano, aspectos esenciales para la productividad y la sostenibilidad organizacional.

Marco Legal

El análisis del clima organizacional y su efecto en la productividad laboral dentro de empresas como Coca-Cola FEMSA, Colombia se fundamenta en varias disposiciones jurídicas del sistema laboral colombiano, las cuales buscan promover ambientes de trabajo sanos, seguros y orientados al bienestar de los empleados.

El punto de partida se encuentra en la constitución política de Colombia, que en su artículo 53 establece principios mínimos de trabajo como la dignidad humana, la igualdad de oportunidades, la estabilidad laboral y condiciones justas y satisfactorias, estas bases constitucionales respaldan la importancia de garantizar un entorno laboral adecuado, donde el trabajador pueda desempeñarse con motivación y eficiencia.

La ley 50 de 1990 y el código sustantivo del trabajo amplían estas garantías al regular aspectos relacionados con el bienestar, la organización del trabajo, el respeto mutuo y la responsabilidad del empleador de ofrecer condiciones que favorezcan un ambiente saludable.

Estas normas proporcionan las bases legales para promover relaciones laborales sanas, que influyen directamente en la percepción que tienen los colaboradores sobre su entorno laboral.

En coherencia con lo anterior, la resolución 2646 de 2008 establece lineamientos para la evaluación de factores psicosociales en el trabajo, entre ellos el ambiente organizacional, las relaciones laborales y las percepciones de los trabajadores sobre el trato recibido, esta resolución respalda directamente los procesos de evaluación del clima organizacional, pues permite diagnosticar condiciones que influyen en el rendimiento, la satisfacción y la permanencia del empleado.

Para las empresas de carácter multinacional como lo es Coca-Cola FEMSA, estas regulaciones se complementan con políticas corporativas internas orientadas al bienestar, la igualdad y la responsabilidad social, con el fin de asegurar ambientes de trabajo que impulsen la productividad y la calidad operativa.

En conjunto el marco legal colombiano reconoce que el clima organizacional no es solo un tema de gestión empresarial, sino un factor fundamental para el bienestar y la productividad del trabajador, evaluarlo y fortalecerlo constituye una responsabilidad legal y estratégica para la empresa que busca mantener operaciones eficientes y un talento humano comprometido.

Metodología

Para el desarrollo de esta trabajo se llevará a cabo mediante el método de análisis la cual tiene como objetivo principal analizar el clima organizacional de Coca-Cola FEMSA, integrando un plan de inducción y capacitación que aporte al desarrollo y bienestar de los colaboradores, para lo cual se va a implementar un tipo de investigación explicativa ya que se busca tener claridad en cuanto al análisis del clima organizacional buscando la implementación del plan integrado de inducción y capacitación que busque mejorar los estándares de calidad en la producción de la empresa.

Tipo de Investigación

La investigación es de enfoque cuantitativo de tipo descriptivo con alcance correlacional exploratorio utilizando como técnica la encuesta es estructurada con escala Likert y análisis estadístico.

Población y Muestra

Población. Está conformada por 40 colaboradores de Coca-Cola FEMSA para la investigación se utilizará una muestra de 20 empleados.

Métodos

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información

Encuesta. Se utilizará un cuestionario estructurado con escala Likert de cinco puntos (1 = totalmente en desacuerdo a 5 = totalmente de acuerdo), diseñado para medir dimensiones del clima organizacional como liderazgo, comunicación interna, motivación, bienestar laboral, carga de trabajo y percepción sobre los procesos de inducción y capacitación.

Técnicas de Análisis de Datos.

El análisis de la información recolectada se realizará mediante técnicas de análisis descriptivo, acordes con el carácter académico y exploratorio del estudio. Inicialmente, se aplicará estadística descriptiva básica, utilizando frecuencias, porcentajes y promedios, lo que permitirá interpretar de manera clara las respuestas obtenidas en las encuestas.

Los resultados serán organizados en tablas y gráficos que faciliten la identificación de tendencias y patrones en las percepciones de los colaboradores frente al clima organizacional y su relación con la productividad laboral. Posteriormente, se realizará un análisis comparativo entre las dimensiones evaluadas del clima organizacional y los niveles percibidos de productividad, con el fin de identificar relaciones generales entre ambas variables.

Resultados

Evaluación Estructural de la Organización

La encuesta muestra cómo los colaboradores perciben su ambiente de trabajo en aspectos como comunicación, liderazgo, trabajo en equipo y motivación. En general, los resultados son positivos y reflejan un buen nivel de satisfacción, aunque se identifican algunas fallas, especialmente en la comunicación, el reconocimiento y la cercanía de los líderes. Este análisis sirve como base para tomar decisiones.

Diseño de un programa de capacitación por competencias

Tablas

Tabla 1

Programa de Desarrollo de Competencias para el Fortalecimiento del Clima Organizacional

Módulo	Contenido	Tipo de competencia	Duración	Responsable
1. Comunicación efectiva	Escucha activa, manejo de información y retroalimentación	Comunicativa	12 horas	Talento humano / Dirección
2. Trabajo en equipo y colaboración	Cooperación, roles de equipo, confianza y apoyo mutuo	Social	8 horas	Gestión humana
3. Inteligencia emocional laboral	Autoconocimiento, manejo de estrés, relaciones interpersonales	Personal	6 horas	Psicología
4. Comunicación y liderazgo	Claridad en metas y acompañamiento	Operativa	8 horas	Supervisores / producción

Nota. La tabla muestra un plan de capacitación construido a partir de las necesidades manifestadas por los colaboradores en la encuesta. Los módulos propuestos se enfocan en desarrollar tanto habilidades técnicas como administrativas y habilidades blandas, con el propósito de mejorar el desempeño laboral y dar respuesta a los principales desafíos que se presentan en las distintas áreas de la organización. (Autoría propia, Ingrid Rojas, 2026)

Resultados completos de la encuesta- Coca-Cola FEMSA (Muestra)

Área de trabajo del personal encuestado: Se dio cumplimiento con la muestra planteada de 20 colaboradores.

Antigüedad en la empresa: Prevalece personal con entre 2 a 3 años de antigüedad en la empresa con un porcentaje de 40%.

- De 1 a 2 años: 6 personas
- De 2 a 3 años: 8 personas
- De 3 a 4 años: 4 personas
- De 4 a 5 años: 2 personas
- Mas de 6 años: 0 personas

Nivel educativo: El 85% tiene formación técnica, tecnológica o básico, solo el 15% es profesional.

Ambiente laboral (preguntas tipo Likert de 1 a 5) se percibe puntuaciones intermedias y bajas indica la necesidad de acciones focalizadas de mejora.

Tabla 2*Ambiente laboral e impacto en el desempeño*

Ítem	Promedio	Resultado general
Ambiente laboral agradable	4.1	Positivo. El entorno favorece el desempeño diario y la motivación
Relaciones interpersonales	3.9	Débil. No predomina el respeto y el acompañamiento entre colaboradores
Influencia del buen clima en el cumplimiento de las metas	4.0	positivo. El clima laboral impacta directamente en los resultados
Comodidad y respeto en el área de trabajo	4.0	Positivo. Entorno laboral saludable

Nota. Esta tabla evidencia en sus resultados una percepción positiva del ambiente laboral dentro de la empresa, el promedio alto obtenido indica que los colaboradores consideran que el entorno de trabajo es agradable y favorece su desempeño diario, así mismo, las relaciones interpersonales tienen bajo ponderado lo que quiere decir que hace falta acompañamiento en cuanto al respeto en la empresa lo que influye en que no exista un clima laboral sano, por lo tanto, el clima organizacional influye directamente en el cumplimiento de las metas laborales y por último el sentirse cómodo y respetado se muestra positivo, cuando existe respeto y comodidad dentro del área laboral el ambiente se reducen los conflictos y el estrés. (Autoría propia, Ingrid Rojas, 2026)

Tabla 3*Comunicación interna y liderazgo*

Ítem	Promedio	Resultado general
Comunicación interna clara y efectiva	3.9	Variable, oportunidades de mejora en claridad oportunidad
Información oportuna	4.1	Positiva. Requiere que la información sea más amplia
Comunicación del supervisor en cuanto a metas	3.9	Variable. Se observa mejor percepción en áreas administrativas que operativas
Coordinación y logro de resultados	3.9	Efectiva. Requiere mejoras de fortalecimiento en el desempeño

Nota. La comunicación interna presenta una percepción variable, aunque con oportunidades de mejora. Por tanto, gran parte de los colaboradores reconoce que la información recibida es clara y útil para realizar su trabajo, también se identifican diferencias entre áreas en cuanto a la oportunidad y coherencia de la comunicación. En relación con el liderazgo, la comunicación de metas y expectativas por parte de los supervisores es percibida de manera variable, siendo más favorable en áreas administrativas que en áreas operativas, lo que evidencia la necesidad de fortalecer las competencias comunicativas de los líderes, en cuanto a la coordinación y logro de resultados se debe reforzar por medio de la comunicación para mejorar el desempeño de las actividades para obtener mejores resultados. (Autoría propia, Paola Andrea Rivera, 2026)

Tabla 4*Trabajo en equipo y confianza organizacional*

Ítem	Promedio	Resultado general
Confianza entre supervisores y colaboradores	4.2	Muy positiva. Requiere más seguimiento y sugerencias
Trabajo en equipo y apoyo mutuo	4.0	Positivo. Principal fortaleza de la empresa
Acciones de incremento motivacional Laboral	3.8	Baja. Reforzar la motivación y generar confianza
Aumento de productividad, clima organizacional positivo	4.4	Positiva. Influencia solida

Nota. La tabla refleja una percepción mayoritariamente positiva del trabajo en equipo y la confianza organizacional, con promedios relativamente altos. El mayor impacto se observa en el aumento de la productividad y el clima organizacional, lo que confirma una influencia sólida de estas variables en el desempeño general. La confianza entre supervisores y colaboradores y el trabajo en equipo muestran niveles favorables, aunque requieren seguimiento y estrategias constantes que se mantenga de manera continua el trabajo en equipo y la confianza de los colaboradores. (Autoría propia, Jhonatan Andrés Gómez, 2026)

Tabla 5*Escucha activa y oportunidades de mejora*

Ítem	Promedio	Resultado general
Escucha activa y participación	3.9	Área Crítica. Algunos colaboradores no se sienten escuchados
Seguimiento a sugerencias	3.9	Requiere mejor trazabilidad y comunicación de acciones
Trabajo en equipo y apoyo mutuo	4.3	Muy positivo. Principal fortaleza de la empresa

Nota. Esta tabla refleja una de las principales oportunidades de mejora identificadas en la encuesta. Aunque la empresa cuenta con canales como buzones de sugerencias y encuestas internas, algunos colaboradores perciben que sus opiniones no siempre son escuchadas ni generan acciones concretas. Esta situación puede afectar la confianza y el compromiso si no se gestiona adecuadamente. Por ello, resulta fundamental fortalecer la escucha activa y garantizar el seguimiento visible a las sugerencias del personal. (Autoría propia, Ibeth Andrea Solano, 2026)

Sugerencias Destacadas

Observando el porcentaje indica una alta motivación por mantener activo el trabajo en equipo y apoyo mutuo, lo cual representa una gran oportunidad para implementar un diseño de un programa que permita dar respuesta real a la necesidad.

- Ordenar mejor las funciones y dejar claras las responsabilidades de cada cargo.
- Aplicar evaluaciones periódicas y reconocer de manera justa el buen desempeño.
- Fortalecer el respeto, el trato cordial y el ambiente laboral entre los compañeros.

Análisis de los resultados en investigación de acuerdo a los objetivos específicos.

Objetivo Específico 1

Observar cómo se encuentra la estructura organizacional de la empresa Coca-Cola FEMSA en cuanto a la planeación del talento humano

Los datos evidencian que la empresa cuenta con un organigrama compuesto por diferentes áreas importantes como contabilidad, área administrativa, gerencia, producción, márketing, entre otras.

Como lo muestran los gráficos el área de producción arrojó el porcentaje mayoritario de la muestra, lo que permite ver que es una de las áreas con más movimiento dentro de la empresa, mientras que el área de marketing, contabilidad y gerencia denota poco personal, esto puede significar una distribución poco estratégica del talento humano.

Objetivo Específico 2

Identificar el nivel de coherencia entre los perfiles de los colaboradores y las funciones que desempeñan, y cómo esto impacta el ambiente laboral dentro de la empresa Coca-Cola FEMSA.

En la encuesta aplicada, en el apartado “Ambiente laboral e impacto en el desempeño” obtuvo un promedio de 4.3 sobre 5, lo que indica un nivel positivo y predomina el respeto entre colaboradores.

Objetivo Específico 3

Diseñar un programa de capacitación por competencias que se ajusten a las necesidades de cada colaborador.

Las respuestas dadas por los encuestados indican que el ambiente laboral influye fuertemente en la productividad, con un promedio estimado de 4.4, ya que impacta directamente

en la motivación, el estado de ánimo y el desempeño diario. Las prácticas de clima laboral implementadas por la empresa son valoradas de forma positiva (4.0), aunque se perciben como poco constantes. Las acciones de motivación alcanzan un promedio de 3.9, destacando el reconocimiento y las capacitaciones, pero con necesidad de mayor equidad y seguimiento.

Las mejoras propuestas reflejan un nivel crítico (3.8), centrado en fortalecer la comunicación del liderazgo, aumentar la frecuencia de capacitaciones y dar seguimiento real a las sugerencias. En general, el clima es positivo, pero requiere mayor constancia para sostener la motivación y la productividad.

Este resultado respalda la necesidad de implementar un plan de formación por competencias en Coca-Cola FEMSA, enfocado tanto en competencias técnicas como en habilidades de comunicación, liderazgo, trabajo en equipo y desarrollo personal, alineado con la realidad operativa y los recursos de la empresa. Dicho plan permitiría fortalecer el clima organizacional, mejorar la comunicación interna, incrementar la motivación laboral y contribuir de manera directa al desempeño y la productividad de los colaboradores.

Conclusiones

Los resultados obtenidos en esta investigación nos permitieron conocer la perspectiva que tienen los colaboradores en cuanto a mejoras continuas del talento humano en la empresa Coca-Cola FEMSA. Aunque los resultados muestran que la comunicación es generalmente clara, se observa variabilidad entre áreas, siendo más favorable en lo administrativo que en lo operativo. Esto indica que los líderes aún no comunican de manera uniforme las metas y expectativas, lo que puede afectar la coordinación y el logro de resultados. La conclusión crítica es que mejorar las competencias comunicativas y de liderazgo de los supervisores es esencial para un desempeño más homogéneo y eficiente en toda la organización.

Los promedios altos en confianza y colaboración reflejan que estas son las principales fortalezas de la organización. Sin embargo, hay una necesidad de seguimiento constante y estrategias de refuerzo, especialmente en motivación y apoyo mutuo, para asegurar que estas ventajas no se pierdan con el tiempo, esto demuestra que un clima laboral positivo depende tanto de la estructura formal como de la cultura relacional dentro de la empresa.

Si bien los colaboradores consideran su entorno agradable y cómodo, los puntajes más bajos en relaciones interpersonales reflejan déficits en acompañamiento y respeto entre compañeros, lo que puede generar tensiones o desmotivación, esto evidencia que el bienestar laboral no solo se mide por comodidad física, sino también por la calidad de las relaciones interpersonales, y requiere intervenciones focalizadas.

El estudio permitió diseñar un plan de capacitación que responde a las necesidades detectadas: comunicación efectiva, trabajo en equipo, inteligencia emocional y liderazgo. Analíticamente, esto muestra que la investigación no solo diagnostica problemas, sino que se

traduce en acciones concretas para mejorar el desempeño y fortalecer el clima organizacional, convirtiéndose en un puente entre diagnóstico y desarrollo estratégico.

El análisis de antigüedad, nivel educativo y percepción laboral evidencia que el personal mayormente técnico requiere estrategias diferenciadas según área y experiencia. Esto resalta que los estudios de clima organizacional no solo evalúan la satisfacción, sino que permiten priorizar inversiones en capacitación y liderazgo, optimizando recursos y aumentando la efectividad de las acciones de desarrollo humano.

Recomendaciones

Implementar programas de capacitación específicos en comunicación y liderazgo para todos los supervisores, especialmente en áreas operativas, con el fin de garantizar claridad en metas, retroalimentación efectiva y coordinación de resultados.

Fortalecer las relaciones interpersonales mediante talleres de inteligencia emocional, resolución de conflictos y reconocimiento laboral, promoviendo un clima de respeto y acompañamiento entre colaboradores.

Mantener y reforzar las prácticas de trabajo en equipo y confianza organizacional mediante actividades periódicas de integración, seguimiento de desempeño y retroalimentación constante, asegurando que estas fortalezas impacten de manera sostenible en la productividad.

Adaptar las estrategias de capacitación y desarrollo según la antigüedad y nivel educativo del personal, diferenciando contenidos y métodos para maximizar la eficacia y relevancia de las intervenciones formativas.

Establecer indicadores de seguimiento del clima laboral, comunicación y liderazgo, con evaluaciones periódicas, para medir el impacto de las acciones implementadas y realizar ajustes oportunos que fortalezcan el desempeño organizacional.

Referencias Bibliográficas

Cadavid, I., & Arenas Gallego, E. (2023). *Cartilla del trabajo 2023: Laboral y normativa*.

https://conpucol.org/wp-content/uploads/2024/09/Cartilla-Laboral-2023_compressed.pdf

Chávez Salazar, E. F. (2023). *Compensación laboral y retención del talento humano en empresas* [Trabajo de grado, Universidad Continental]. Repositorio Institucional.

https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12919/8/IV_PG_MRHGO_TE_Chavez_Chuchon_Vilchez_2023.pdf

Coca-Cola FEMSA. (s. f.). *Bienestar integral*.

<https://coca-colafemsa.com/sostenibilidad/bienestar-integral.html>

Coca-Cola FEMSA. (s. f.). *Tecnología de la información: Innovación y soporte*.

<https://coca-colafemsa.com/trabaja-con-nosotros/nuestras-areas/recursos-humanos.html>

Congreso de la República de Colombia. (2015). *Decreto 1072 de 2015*. Ministerio del Trabajo.

<https://www.ins.gov.co/Normatividad/Decretos/DECRETO%201072%20DE%202015.pdf>

Cuesta Santos, J. M., & Sánchez Loaiza, I. M. (2023). Sistema de compensación laboral y la mitigación del ausentismo en empresas. *Revista RECIMUNDO*, 7(1).

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9003054.pdf>

García Solarte, M., Murillo Vargas, G., & González, C. H. (2010). *Los macroprocesos*. Universidad del Valle.

<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=124>

García Valencia, J. A. (2025). *La compensación como medio de retención de personal en empresas* [Trabajo de grado, Universidad EAFIT]. Repositorio Institucional.

<https://repository.eafit.edu.co/bitstreams/89140405-317d-468a-b776-c4b980de24c5/download>

International Organization for Standardization. (2015). *ISO 9001:2015—Sistemas de gestión de la calidad—Requisitos*.

<https://www.iso.org/es/standard/62085.html>

International Organization for Standardization. (2018). *ISO 45001:2018—Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo—Requisitos con orientación para su uso*.

<https://www.iso.org/es/standard/63787.html>

Locke, E. A., & Latham, G. P. (2002). Building a practically useful theory of goal setting and task motivation: A 35-year odyssey. *American Psychologist*, 57*(9), 705-717.

<https://doi.org/10.1037/0003-066X.57.9.705>

Litwin, G.H. & Stringer, R.A. Jr. (1968). *Motivation and organisational climate*. Division of Research, Harvard Business School, Boston. - *References - Scientific Research*

Publishing. (s. f.). <https://www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=497194>

Ministerio del Trabajo. (2019). *Resolución 0312 de 2019*.

<https://cijuf.org.co/normatividad/resolucion/2019/resolucion-0312.html>

Marín-Gutiérrez, A., & González, R. (2022). Transformación digital y gestión del talento humano en la industria 4.0. *Revista de Gestión Organizacional*, 15*(3), 45-62.

<https://doi.org/10.26820/gestorg/15.3.2022.45-62>

Patterson, M. G., West, M. A., & Wall, T. D. (2020). Integrated manufacturing, empowerment, and company performance. *Journal of Applied Psychology*, 89*(5), 823-832.

<https://doi.org/10.1037/0021-9010.89.5.823>

Pink, D. H. (2011). *La sorprendente verdad sobre qué nos motiva*. Ediciones Gestión 2000.

<https://www.penguinlibros.com/co/2929246-la-sorprendente-verdad-sobre-que-nos-motiva>

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Comportamiento organizacional* (18va ed.). Pearson

Educación. <https://www.pearson.com/es/educacion-superior.html>

Sánchez Moreno, A. M. (2023). *Administración de la compensación: Sueldos, salarios y beneficios*. Editorial Digital Bogotá.

<https://www.bibliotecadigitaldebogota.gov.co/resources/3608592/>

Skinner, B. F. (1969). *Contingencias de reforzamiento: un análisis teórico*. Trillas.

<https://www.worldcat.org/title/Contingencias-de-reforzamiento-un-analisis-teorico/oclc/254964846>

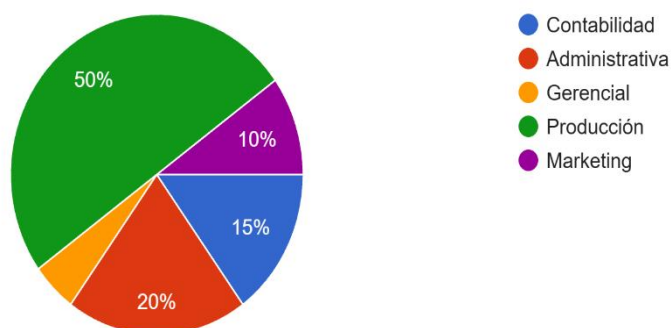
Apéndices

Apéndice A

Sección 1- Información General

Pregunta 1 Área de Trabajo

Área de trabajo
20 respuestas



Nota. El gráfico muestra cómo se distribuye el personal encuestado ($n = 20$) entre las distintas áreas de la organización. La mayor proporción de empleados se encuentra en Producción (50%), seguida por el área Administrativa (20%), Contabilidad (15%), Marketing (10%) y, finalmente, Gerencia (5%). Además, se adjunta el enlace del formulario que fue aplicado a cada colaborador.

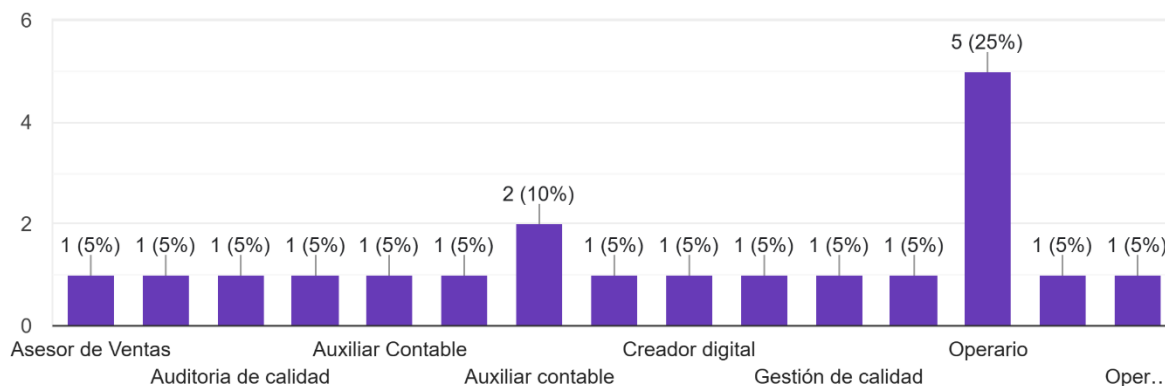
<https://docs.google.com/forms/u/0/d/e/1FAIpQLSfDLs3eU1sR83mdOwMKzAvfrNTNwuJuuDcEEGU8nhhkdxr-pg/formResponse>

Apéndice B

Pregunta 2 Cargo Desempeñado

Cargo desempeñado

20 respuestas



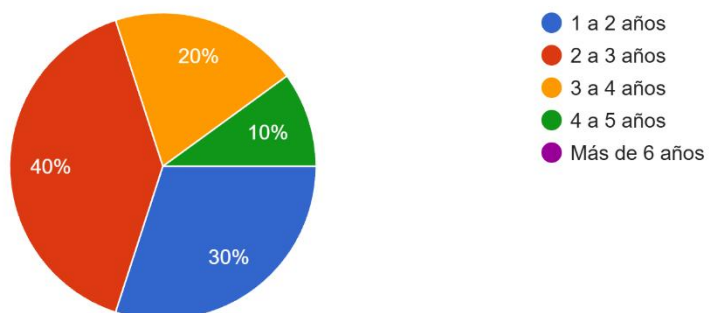
Nota. El gráfico presenta la distribución de los cargos desempeñados por los 20 colaboradores encuestados. El cargo más frecuente es el de operario (25 %), mientras que los demás cargos, como asesor de ventas, auditor de calidad, creador digital, gestión de calidad y operario de embotelladora presentan una participación individual del (5%) y el auxiliar contable representa un (10%) de los encuestados.

Apéndice C

Pregunta 3 Antigüedad en el Cargo

Antigüedad en el cargo

20 respuestas



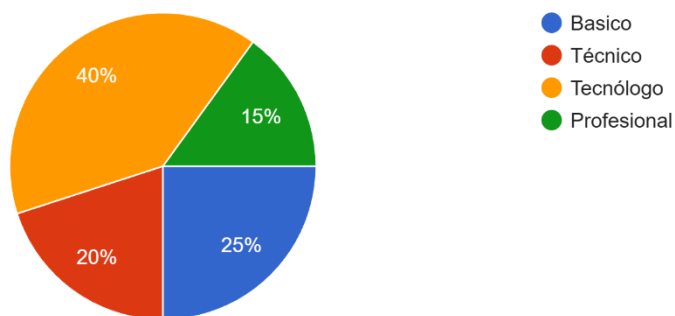
Nota. El gráfico circular ilustra la distribución del tiempo que los 20 colaboradores encuestados llevan en su cargo. La mayor proporción se encuentra en el rango de 2 a 3 años (40 %), seguida por quienes tienen entre 1 y 2 años (30 %), luego los que llevan de 3 a 4 años (20 %) y, finalmente, aquellos con 4 a 5 años en su puesto (10 %).

Apéndice D

Pregunta 4 Nivel Educativo

Nivel educativo

20 respuestas



Nota. El gráfico refleja los niveles de formación académica de los 20 colaboradores encuestados.

La mayoría posee formación tecnológica (40 %), seguido por formación básica (25 %), formación técnica (20 %) y solo el (15) tiene formación profesional.

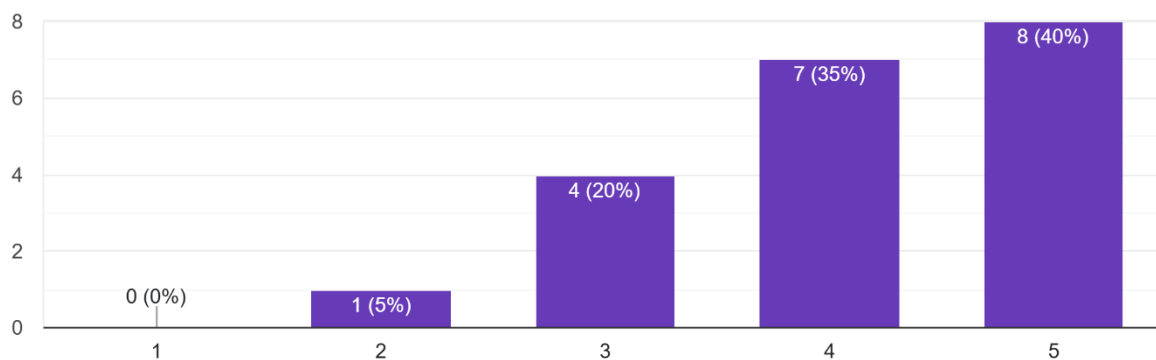
Apéndice E

Sección 2- Ambiente Laboral

Pregunta 5 Ambiente laboral agradable y desempeño diario

El ambiente laboral dentro de la empresa Coca-Cola FEMSA es agradable y favorece mi desempeño diario

20 respuestas



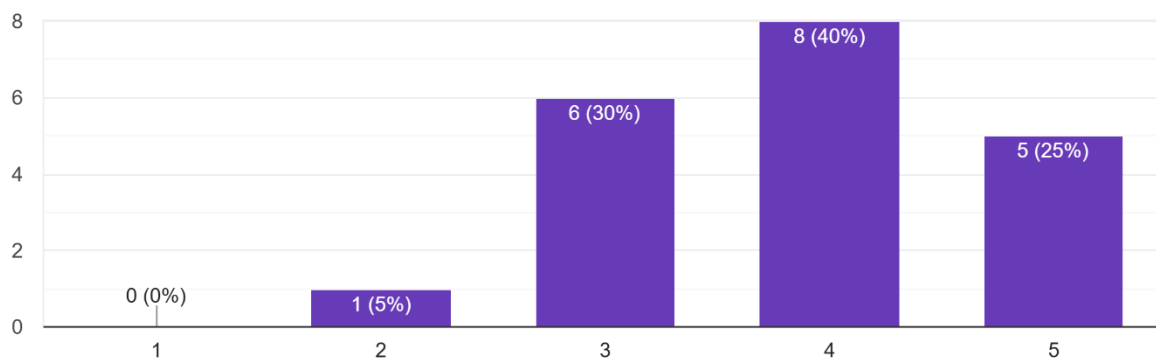
Nota. El gráfico muestra los resultados de la afirmación “El ambiente laboral dentro de la empresa Coca-Cola FEMSA es agradable y favorece mi desempeño diario” según la percepción de 20 colaboradores. El 40 % considera que el ambiente es completamente favorable y agradable y contribuye con el desempeño (valor 5), mientras que el 35 % las percibe mayormente claras (valor 4), el 20% considera que el ambiente no es agradable (valor 4) y el 5% considera que el ambiente laboral no es para nada agradable y que no favorece el desempeño diario.

Apéndice F

Pregunta 6 Relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales entre mis compañeros de trabajo contribuyen a un ambiente laboral positivo

20 respuestas



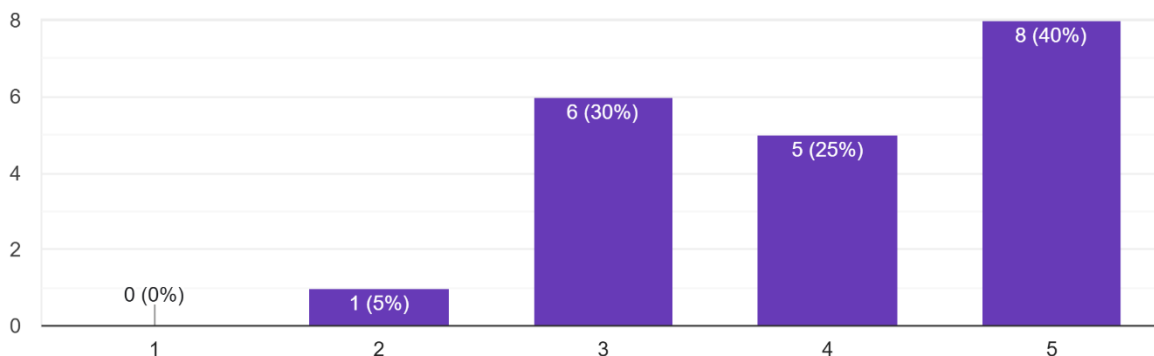
Nota. La mayoría de los colaboradores (65 % y el 25%) percibe que las relaciones interpersonales tienen un impacto positivo significativo en el ambiente laboral. Solo un pequeño porcentaje (5 %) tiene una percepción baja y un 30 % percibe un efecto moderado, lo que sugiere que, en general, el equipo valora la cooperación y la interacción entre compañeros, pero aún existen oportunidades para fortalecer la cohesión y la colaboración para aumentar los niveles de satisfacción y clima laboral positivo.

Apéndice G

Pregunta 7 Ambiente laboral, influencia y cumplimiento de metas

El ambiente laboral influye positivamente en el cumplimiento de mis metas laborales.

20 respuestas



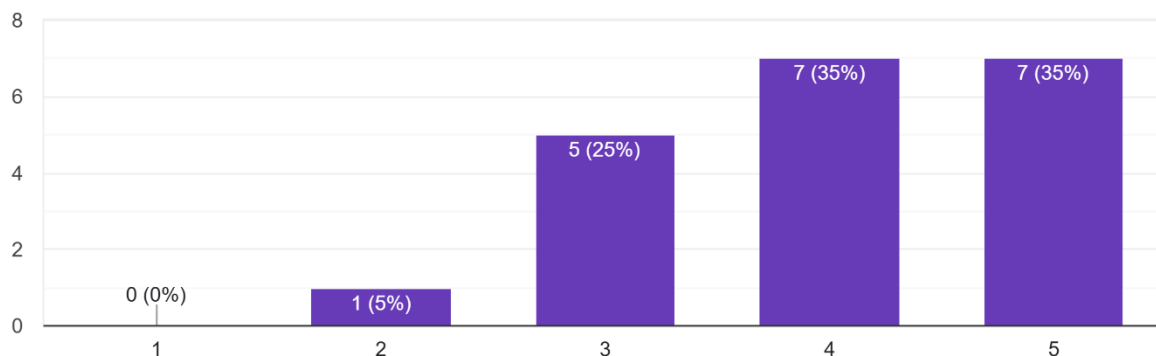
Nota. El gráfico muestra que la mayoría de los encuestados percibe que el ambiente laboral influye positivamente en el cumplimiento de sus metas laborales. De un total de 20 encuestados, el 40 % está totalmente de acuerdo (valor 5) y el 25 % está de acuerdo (valor 4), lo que indica una percepción claramente favorable en el 65 % de los participantes. Un 30 % se mantiene en una posición neutral (valor 3), lo que sugiere que, aunque no lo perciben de forma negativa, tampoco lo consideran un factor determinante. Solo el 5 % manifiesta desacuerdo (valor 2). Los resultados evidencian una tendencia positiva, donde el clima laboral es reconocido mayoritariamente como un elemento clave para alcanzar los objetivos laborales.

Apéndice H

Pregunta 8 Comodidad y respeto en el área laboral

Me siento cómodo(a) y respetado(a) en mi lugar de trabajo.

20 respuestas



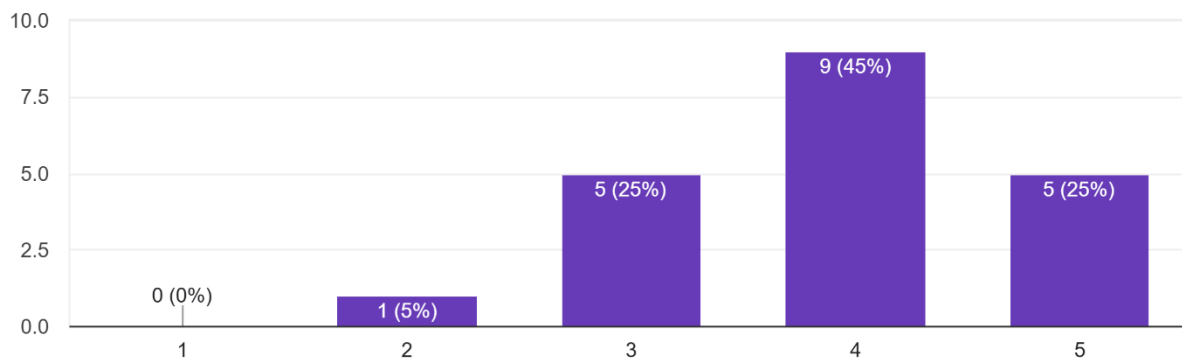
Nota. El gráfico presenta la percepción de 20 colaboradores sobre si se sienten cómodos y respetados en su lugar de trabajo. El 70% entre el valor 4 y 5 manifiestan sentirse cómodos y respetados en su lugar de trabajo. El 70% entre el valor 4 y 5 manifiestan sentirse cómodos y respetados se ubicó en un nivel intermedio (valor 3), el 25 % manifiesta un grado de insatisfacción en cuanto a comodidad y respeto en su trabajo.

Apéndice I

Sección 3- Comunicación Interna

Pregunta 9 Comunicación Interna Clara y Efectiva

La comunicación interna dentro de la empresa es clara y efectiva.
20 respuestas



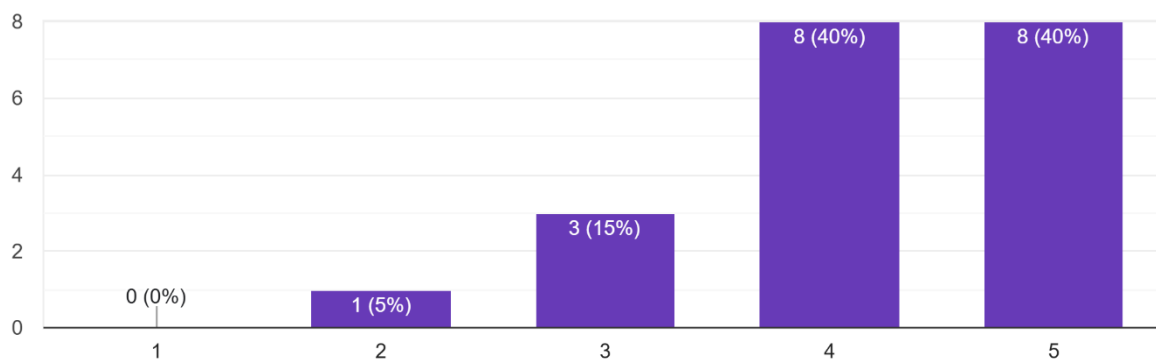
Nota. El gráfico presenta los resultados de una encuesta aplicada a 20 colaboradores sobre si la comunicación interna es clara y efectiva. La mayoría de los encuestados considera que la comunicación interna es clara y eficaz, como lo demuestran los resultados centrados en los valores superiores de la escala. El 70 % entre el valor 4 y 5, lo que indica un alto grado de satisfacción. Solo una pequeña minoría (5 %) expresó que no es muy clara la comunicación en la empresa valor 2.

Apéndice J

Pregunta 10 Información clara y oportuna

La información que recibo dentro de Coca-Cola FEMSA es clara y oportuna para realizar mi trabajo.

20 respuestas



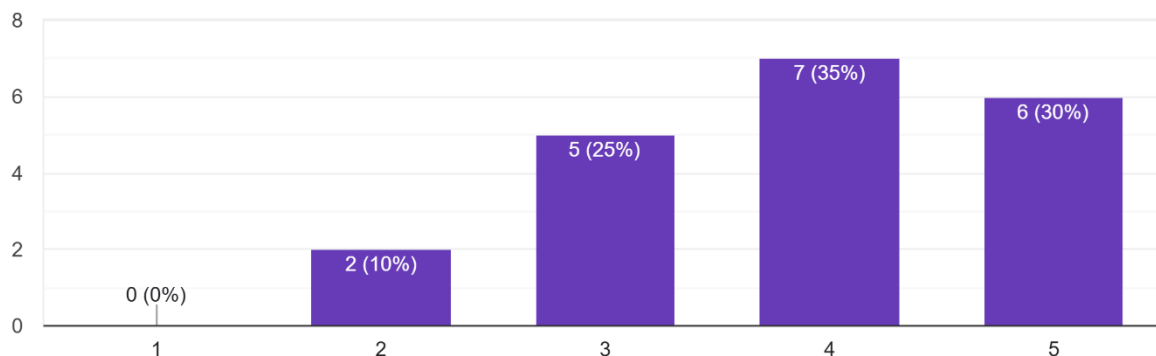
Nota. El gráfico presenta los resultados de 20 colaboradores encuestados respecto a si la información que recibo dentro de Coca-Cola FEMSA es clara y oportuna para realizar mi trabajo. El 80% entre los valores 4 y 5 manifiestan que la información brindada es clara y efectiva, mientras que el 15% considera que no es completamente clara y el 5% manifiesta que es muy nula la información brindada por la empresa.

Apéndice K

Pregunta 11 supervisión, expectativas y metas

Mi supervisor comunica de manera clara las metas y expectativas laborales.

20 respuestas



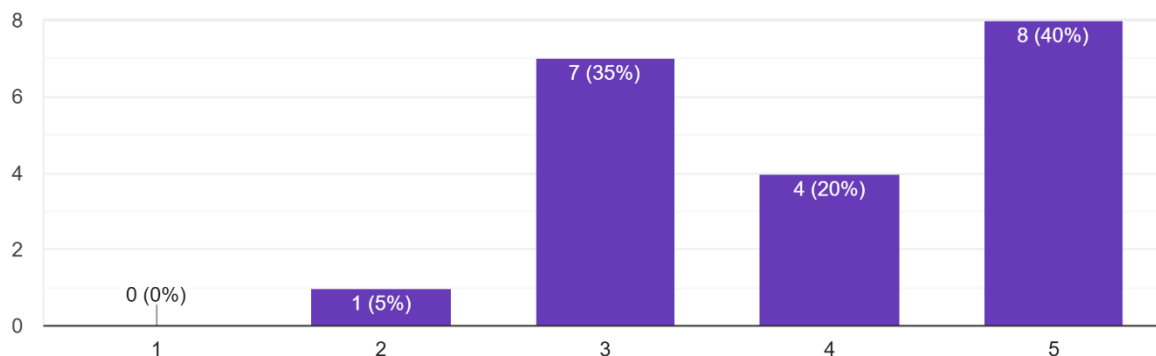
Nota. La mayoría de los encuestados considera que su supervisor comunica claramente los objetivos y expectativas, como lo demuestran los resultados concentrados en los valores más altos de la escala. Un total del 65% entre el valor 4 y 5, el 25% manifestó que el supervisor no es mayormente claro, solo una minoría (10%) expresó que el supervisor no comunica cuales son las metas claras establecidas.

Apéndice L

Pregunta 12 Coordinación y logro de resultados

La comunicación interna facilita la coordinación de actividades y el logro de resultados.

20 respuestas



Nota. La mayoría de los encuestados considera que la comunicación interna facilita la coordinación y el logro de resultados, como lo demuestran los resultados concentrados en los valores más altos de la escala. Un total del 60% valores 4 y 5, indicando un alto grado de acuerdo. El 35% en el valor 3 manifiestan tener una postura neutral Solo una pequeña parte (5%) expresó desacuerdo con la pregunta.

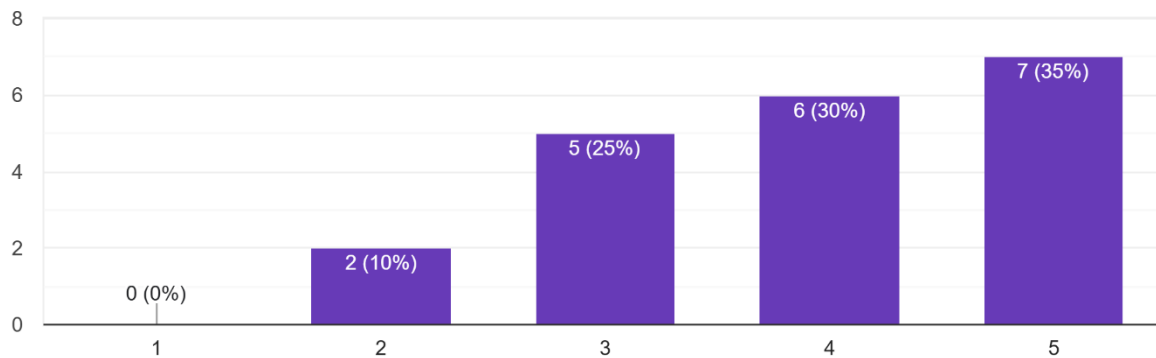
Apéndice M

Sección 4- Liderazgo y trabajo en equipo

Pregunta 13 Confianza entre colaboradores y supervisor

Existe confianza entre los colaboradores y supervisores

20 respuestas



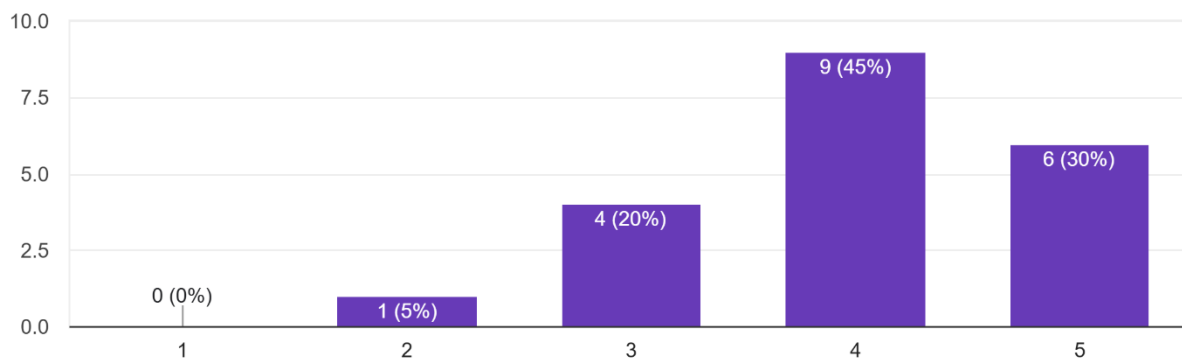
Nota. El gráfico de barras presenta los resultados de una encuesta con 20 respuestas a la afirmación "Existe confianza entre los colaboradores y supervisores". La mayoría de los encuestados 35% y 30 % valores 4 y 5 percibe un alto nivel de confianza, el 25 % percibe un nivel de confianza moderado y solo el 10% manifiesta tener poca confianza entre colaboradores y supervisor.

Apéndice N

Pregunta 14 trabajo en equipo y apoyo mutuo

En mi área de trabajo se fomenta el trabajo en equipo mediante la cooperación y el apoyo mutuo para cumplir las tareas

20 respuestas



Nota. La mayoría de los encuestados percibe un fuerte fomento del trabajo en equipo en su área.

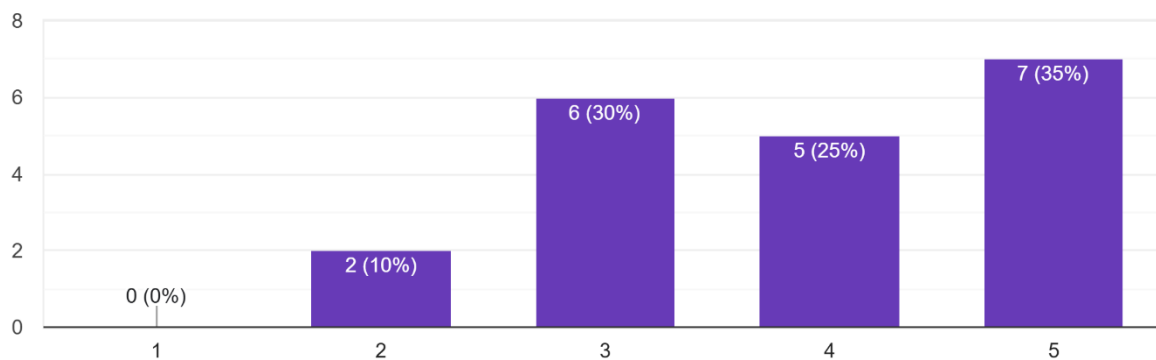
Combinando los porcentajes de los valores 4 y 5 se obtiene que un 75% de los participantes se inclina hacia los niveles más altos en total de acuerdo. El 20% se muestra neutrales o con nivel de acuerdo moderado, solo un 5% expresó desacuerdo con la afirmación.

Apéndice Ñ

Pregunta 15 promoción de acciones y motivación laboral

La empresa promueve acciones concretas que incrementan mi motivación laboral

20 respuestas



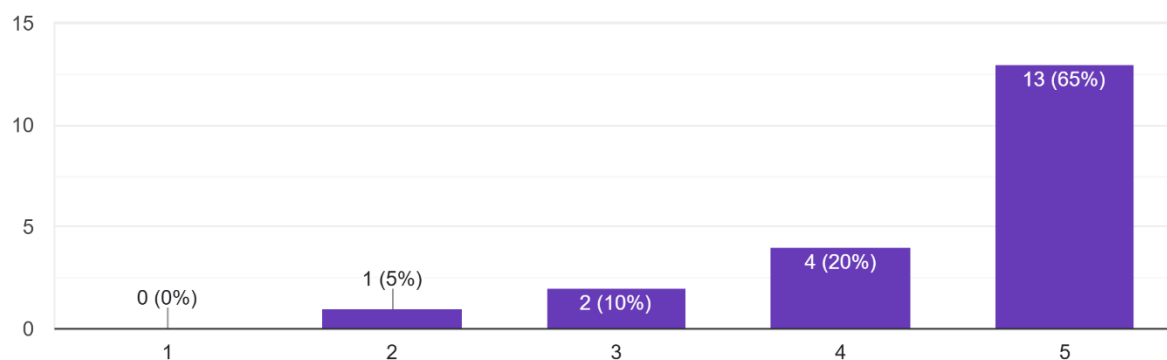
Nota. La mayoría de los encuestados percibe que la empresa promueve acciones que incrementan la motivación laboral. Se obtiene que un 60% de los encuestados se inclina por que la empresa promueve acciones concretas que incrementan mi motivación laboral. Un porcentaje considerable (30%) mantiene una postura de nivel moderado, y solo un 10% expresó no estar de acuerdo con la afirmación (opción 2), mientras que nadie eligió el mínimo absoluto.

Apéndice O

Pregunta 16 Clima organizacional positivo aumenta productividad

Considero que mi productividad aumenta cuando el clima organizacional es positivo

20 respuestas



Nota. La gran mayoría de los encuestados el (85%) que representan el valor de 4 y 5 percibe una relación positiva y fuerte entre un clima organizacional y su productividad. Por el contrario, el 10% manifiesta estar un poco de acuerdo con la pregunta y solo un 5% expresó no estar de acuerdo.

Apéndice P

Pregunta 17 Aportes Personales

Sección 5 – Aportes personales (respuestas abiertas)

¿De qué manera considera que el ambiente laboral influye en su productividad diaria?

Cuando el ambiente laboral es ameno, se trabaja de forma más ligera y permite mejor desempeño.

El ambiente positivo motiva, por lo tanto, se produce más

ya que de un excelente ambiente laboral define el ánimo del empleado y mejora su producción

Valoración de mi trabajo

En todo sentido porque eso genera la buena actitud para desempeñar cada actividad laboral

Para la efectiva del trabajo

Afecta el estado de ánimo de los empleados

Mejora mi productividad laboral

Influye de manera positiva, ya que un buen ambiente facilita la concentración, el compromiso y el cumplimiento de las tareas.

El área contable es un área de constante estrés, pero al existir el compañerismo en el área, las tareas se vuelven más llevaderas, claro que en ocasiones hay diferencias y esto puede retrasar la operación de vez en cuando.

En muchas veces afecta demasiado

Influye de manera positiva generalmente, sin embargo, hay ocasiones en las que dentro del mismo departamento de marketing las estrategias no son compartidas de forma acertada y eso retrasa la productividad.

influye en la producción diaria

Si los problemas no se socializan ni se visibilizan el ambiente se pone tenso, así que influye demasiado, ya que cuando hay un ambiente sano, el trabajo rinde más.

En el mejoramiento y aprovechamiento del tiempo laboral

La afectación es del 80% promedio

Afecta mucho, ya que siento que en mi cargo los superiores no son muy claros y no creen que es muy relevante para la operación, pero cuando necesitan un documento y archivo preciso, siempre está donde debe ser.

Influye de forma positiva generalmente, sin embargo, los supervisores a veces no contribuyen al buen clima laboral.

De que todos podamos cumplir con las labores

Me afecta demasiado ya que siento que todo lo cargan al área contable y esperan que desde allí se solucione y a la brevedad

Nota. El gráfico evidencia que los colaboradores consideran que el ambiente laboral influye directamente en su productividad. Un clima positivo favorece la motivación, la concentración y el rendimiento, mientras que la falta de comunicación y los conflictos internos afectan negativamente el desempeño. En general, se percibe que un buen clima laboral mejora la actitud y el aprovechamiento del tiempo de trabajo.

Apéndice Q

Pregunta 18 Practicas para el fortalecimiento del clima laboral

¿Qué practicas orientadas al fortalecimiento del clima laboral implementa la empresa?

Pausas activas con compañeros, actividades y compartir. Siento que la empresa debe mejorar en este sentido, ya que a pesar de las actividades que realiza, aun así, el ambiente a veces es difícil.

Comunicación asertiva

Trabajo en equipo, comunicación interna

Evaluación de desempeño

Capacitación constante

Buena comunicación

Se centra mucho en las capacitaciones al personal en manejo de situaciones

Integración

Promueve el respeto, el trabajo en equipo y una comunicación interna clara entre colaboradores y supervisores.

Hay buzón de sugerencias para empleados y a través del correo corporativo dejan saber las normas y acciones implementadas cuando hay estrategias de mejora en base a los comentarios de los colaboradores.

Solo capacitaciones

Hay mesas de concertacion en mi departamento para conocer factores a mejorar y el implementó de buenas prácticas

Trabajo en equipo, capacitaciones

Hay encuestas de satisfacción de empleados y buzón de sugerencias.
Descansos y pausas activas

La empresa elabora diversas actividades para abordar este tema

Hay buzón de sugerencias y encuestas anónimas, pero en mi caso siento que no son escuchadas.

Hacen estudios de Impacto cada vez que implementan una nueva política de procedimientos y se comportamiento

Capacitar y salidas

Se hacen muchas capacitaciones, pero siento que son muy superficiales

Nota. Este grafico nos muestra que los empleados indican que la empresa promueve el clima laboral mediante capacitaciones, trabajo en equipo, comunicación asertiva y pausas activas, apoyándose también en encuestas y buzones de sugerencias. Sin embargo, algunos colaboradores consideran que estas prácticas no siempre generan un impacto real, ya sea por su superficialidad o por la falta de seguimiento a las opiniones expresadas.

Apéndice R

Pregunta 19 Acciones que incrementan la motivación laboral

¿Qué acciones concretas promueve la empresa que incrementan mi motivación laboral?

la empresa escucha libremente mis observaciones y propuestas.

Bienestar laboral y escucha permanente

Exaltación al mérito, reconocimiento

Herramientas y lugar de trabajo adecuado

Actividades lúdico pedagógicas

Buen ambiente laboral

Incentivos económicos y especies

Mejora las condiciones laborales

Capacitaciones, reconocimiento al desempeño y acompañamiento constante por parte de los líderes.

Me reconocen la labor cuando cumpla con los indicadores, ya sea con felicitaciones y bonos económicos.

Integraciones

Hacen reconocimientos y dan gratificaciones por cumplimiento de metas.

Excelente liderazgo, comunicación interna

En ocasiones si se ve que dan respuesta e implementan acciones de mejora a los problemas que los empleados exponemos a los superiores.

Actividades variadas además de las laborales

Se hacen actividades donde todos los empleados estén más en contacto

De vez en cuando hay alguna capacitación en cuanto a procedimientos de mi área que ayudan a que se haga más organizado el trabajo.

Me han reconocido con felicitaciones en público y me han reconocido económicamente, también con capacitaciones

La buena comunicación entre las áreas y bonificaciones

Entrega incentivos económicos, en especies, apoyo en calamidades

Nota. Las respuestas reflejan que la motivación laboral aumenta principalmente gracias al reconocimiento al desempeño, los incentivos económicos, la buena comunicación, el liderazgo cercano y las actividades de integración, además de capacitaciones y mejoras en las condiciones de trabajo que hacen sentir valorados a los colaboradores.

Apéndice S

Pregunta 20 Propuesta de mejora del clima organizacional

¿Qué mejoras propone para fortalecer el clima organizacional?

Participación del personal en la mejora continua: Involucrar activamente a los colaboradores en la identificación de problemas y propuestas de mejora, especialmente en espacios como capacitaciones, comités y planes de acción de mejora por cada área.

Implementar buzón de sugerencias

Fomentar el trabajo en equipo

Crear programas de bienestar integral

Un poco más de juegos de roles en cada departamento

Buena presentación personal

Que se conforme algún tipo de comité que esté pendiente de ese tema en específico

Más y mejor comunicación

Fortalecer los canales de comunicación, ampliar los espacios de reconocimiento al personal y promover más actividades de integración que refuercen el trabajo en equipo.

Que se estandaricen algunos procedimientos en cuanto al traslado de información entre áreas de costos y contabilidad, para que no se presenten roces entre compañeros.

Centrar mayores esfuerzos en fortalecer el clima laboral

Promover espacios de generación de ideas e innovación, escuchando a todos los empleados desde el cargo más básico

Trabajo en equipo y distinciones por la labor

Que haya jornadas de integración donde se pueda conocer más al compañero en cuanto a sus funciones y como el trabajo de cada uno repercute en otro y otras áreas.

Ninguna

Que los empleados también pongan de su parte para que las actividades sean un éxito

Que los supervisores sean más cercanos a los cargos bajos, que escuchen y realmente tomen en serio los comentarios de los colaboradores que tienen cargos más operativos.

Que los supervisores se comuniquen más claramente con los operarios y a tiempo, ya que a veces se tardan en decir cosas de valor para el trabajo diario.

Que sean más constantes en las áreas y en el apoyo

Que los empleados también pongan de su parte para que los cambios se vean

Nota. Las respuestas sugieren que para fortalecer el clima organizacional es clave mejorar la comunicación, fomentar el trabajo en equipo y escuchar activamente a los colaboradores.

También se propone crear espacios de participación, reconocimiento, integración y bienestar, así como un mayor acompañamiento y cercanía por parte de los supervisores para lograr un ambiente laboral más colaborativo y efectivo.