Bienestar laboral y su incidencia en el clima organizacional de la empresa Systemcopy S.A.S.

Jennifer Eliana Salazar Casanova

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Centro Occidente (Sur Occidente)

Centro Universitario Buenaventura (Valle del Cauca)

Programa Especialización en Gerencia del Talento Humano

Buenaventura

30 de mayo de 2026

Bienestar laboral y su incidencia en el clima organizacional de la empresa Systemcopy S.A.S.

Jennifer Eliana Salazar Casanova

Monografía presentado como requisito para optar al título de Especialista en Gerencia del Talento Humano

Asesor(a)

Luz Stella Díaz Benítez

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Centro Occidente (Sur Occidente)

Centro Universitario Buenaventura (Valle del Cauca)

Programa Especialización en Gerencia del Talento Humano

30 de mayo de 2026

Dedicatoria

Este proyecto se lo dedico principalmente a Dios, por la vida, por la sabiduría y por guiar mis pasos en cada etapa de este camino.

A la Universidad Minuto de Dios, por ser una universidad que forma con excelencia, valores y conocimiento, también por abrirme las puertas para construir mi formación profesional.

A los docentes de la Especialización en Gerencia del Talento Humano, por compartir sus enseñanzas y experiencias, que fueron la guía para desarrollar este trabajo con responsabilidad.

A todas las personas que creen en el valor del trabajo en equipo y en la importancia de cuidar el ambiente donde se construyen los sueños y se construye el futuro.

A mi familia, por ser mi apoyo incondicional, mi fuerza en los momentos difíciles y mi motivo para seguir aprendiendo y creciendo cada día.

A los colaboradores de Systemcopy S.A.S., quienes con su esfuerzo y compromiso demuestran que lo más importante en una empresa son las personas, y que cada aporte cuenta para hacer grande el proyecto común.

Agradecimientos

Quiero agradecer en primer lugar a Dios, por su infinita bondad, por regalarme la vida, por darme sabiduría, salud y fuerzas para seguir adelante, y por guiar mis pasos en cada uno de los caminos que he recorrido hasta hoy.

A todas las personas que hicieron posible la realización de este proyecto, especialmente a los colaboradores de Systemcopy S.A.S. por su disposición, confianza y apertura al compartir sus percepciones y experiencias, ya que sus aportes fueron la base fundamental para conocer la realidad de la empresa y construir propuestas útiles para todos.

A la docente Luz Stella Díaz y asesores de UNIMINUTO que, con sus conocimientos, orientaciones y paciencia, guiaron este proceso de aprendizaje, aportando herramientas valiosas que permitieron desarrollar el trabajo con rigor y claridad.

A mi familia y seres queridos, por su apoyo incondicional, su comprensión en los momentos de esfuerzo y por ser el motivo que me impulsan a seguir avanzando y mejorando cada día.

A todos aquellos que, de una u otra forma, contribuyeron con su tiempo, conocimientos o consejos para que este proyecto llegara a buen término.

¡Muchas gracias!

Contenido

Lista de tablas 8
Lista de figuras 9
Lista de anexos 10
Resumen 11
Abstract 12
Introducción 13
CAPÍTULO I 14
1 Planteamiento del estudio ..... **¡Error! Marcador no definido.**
1.1 Tema de investigación ..... **¡Error! Marcador no definido.**
1.2 Delimitación ..... **¡Error! Marcador no definido.**
1.3 Problema de investigación ..... **¡Error! Marcador no definido.**
1.4 Pregunta de investigación 15
1.5 Objetivos 15
1.5.1 Objetivo general 15
1.5.2 Objetivos especificos 15
1.6 Justificación 16
1.6.1 Justificación social 16
1.6.2 Justificación académica 16
1.6.3 Justificación organizacional 17
1.7 Alcances y delimitaciones 17
1.7.1 Alcances del estudio 17
1.7.2 Delimitaciones del estudio 18
CAPÍTULO II 18
2 Marcos de referencia 18
2.1 Antecedentes – Estado del arte 18
2.2 Marco teórico 21
2.3 Marco conceptual 27
2.4 Marco legal 28
2.5 Marco ambiental 28

CAPÍTULO II 29
3 Desarrollo metodológico y propuesta 29
3.1 Diseño metodológico 29
3.1.1 Tipo de estudio 29
3.1.2 Enfoque 30
3.1.3 Fuentes de información 30
3.1.4 Unidad de análisis 31
3.1.5 Consideraciones éticas 32
3.2 Instrumentos y operacionalización 33
3.2.1 Instrumento definido 33
3.2.2 Categorías y subcategorías estructuradas 34
3.2.3 Instrumento de recolección de información 34
3.2.4 Matriz categorial u operacional 36
3.3 Validación del instrumento 37
3.3.1 Tipo de validación 37
3.3.2 Ajustes realizados 37
3.4 Plan de análisis y triangulación 38
3.4.1 Estrategia de análisis 39
3.4.2 Relación con objetivos 40
3.4.3 Triangulación 41
3.5 Análisis de resultados de la encuesta 42
3.5.1 Resultados por ítem 42
3.5.2 Resultados por categoría 44
3.5.3 Interpretación y contraste teórico 45
3.6 Propuesta de mejora 46
3.6.1 Descripción de la propuesta 46
3.6.2 Justificación 47
3.6.3 Componentes 48
3.7 Viabilidad de la propuesta 50
3.7.1 Técnica 51
3.7.2 Operativa 51
3.7.3 Ética 52

3.7.4 Ambiental 53
3.7.5 Financiera 53
3.8 Planeacion – Cronograma y presupuesto 54
3.8.1 Cronograma de implementación 54
3.8.2 Presupuesto estimado 55
CAPÍTULO IV 55
4 Resumen gerencial 56
4.1 Conclusiones 56
4.2 Recomendaciones 56
Referencias 57
Anexos 59

Lista de tablas

Lista de figuras.....8

Figura 1. Alcances del estudio..... 17

Figura 2. Árbol de objetivos..... 108

Figura 3. Gráfico de barras – Distribución respuestas por ítem (Escala Likert 1-5).....30.

Figura 4. Unidad de análisis y muestreo.....31

Figura 5. Instrumento – Escala Likert de respuesta.....33.

Figura 6. Gráfico de radar – Perfil del clima laboral por categoría en Systemcopy SAS.....34

Figura 7. Encuesta de bienestar laboral y clima organizacional.....58

Figura 8. Matriz categorial u operacional..... .....36.

.

Lista de figuras

Lista de Figuras 9

Figura 1. Árbol del problema 59

Figura 2. Árbol de objetivos 59

Figura 3. Resultado encuesta de bienestar laboral y clima organizacional primer pregunta. 60

Figura 4. Resultado encuesta de bienestar laboral y clima organizacional segunda pregunta 60

Figura 5. Resultado encuesta de bienestar laboral y clima organizacional tercer pregunta. 61

Figura 6. Resultado encuesta de bienestar laboral y clima organizacional tercer pregunta. 61

Figura 7. Resultado encuesta de bienestar laboral y clima organizacional quinta 61

Figura 8. Resultado encuesta de bienestar laboral y clima organizacional sexta pregunta ,,,,,..... 62

.

Lista de anexos

Lista de anexos.....10

Anexo 1. Árbol del problema 59

Anexo 2. Árbol de objetivos.....59

Anexo 3. Matriz de coherencia.....59

Anexo 4. Instrumento de recolección de información.....60

Resumen

Este estudio nació para conocer cómo se sienten los colaboradores de Systemcopy S.A.S. y qué aspectos se pueden mejorar para que el ambiente de trabajo sea aún mejor; para ello se aplicó una encuesta validada a todo el equipo, analizando los resultados y contrastándolos con conocimientos y normas laborales. Se encontró que el equipo tiene muy buena comunicación, colaboración y compañerismo, aunque hay oportunidades para mejorar la transparencia, el reconocimiento y algunas condiciones de trabajo, a pesar de que en general las personas se sienten motivadas, comprometidas y contentas. Con base en esto se propusieron acciones sencillas adaptadas a la realidad de la empresa para implementarlas paso a paso en un año, confirmando que el equipo es el activo más importante y que con pequeños cambios se logrará un ambiente mucho más agradable y productivo.

Palabras clave: Clima laboral, satisfacción laboral, trabajo en equipo, mejora organizacional, bienestar laboral.

Abstract

This study was conducted to understand how the employees of Systemcopy S.A.S. feel about their work environment and to identify aspects that could be improved to make it even better. For this purpose, a validated survey was applied to all team members, and the results were analyzed and compared with professional knowledge and labor regulations. The findings show that the team has very good communication, collaboration and a friendly working atmosphere, although there is room for improvement in terms of transparency, recognition and certain working conditions. Nevertheless, overall, the staff feel motivated, committed and satisfied. Based on these results, simple, low-cost actions adapted to the company's reality were proposed, to be implemented gradually over one year. The study confirms that the team is the most important asset of the organization, and that small changes will create a much more pleasant and productive environment for everyone.

Keywords: Work environment, job satisfaction, teamwork, organizational improvement, workplace well-being

Introducción

En el entorno empresarial de Buenaventura, las microempresas son el motor económico local, pero su tamaño las hace muy sensibles a cualquier cambio interno: el bienestar laboral y el clima organizacional definen su éxito o dificultad (Robbins y Judge, 2023). En los últimos meses, Systemcopy S.A.S, dedicada a la compra, venta y alquiler de fotocopiadoras e insumos, ha mostrado señales de alerta, es decir aumento del ausentismo, baja motivación y menor satisfacción en su equipo de 5 colaboradores. Estos síntomas no son casuales; responden a causas concretas como la falta de recursos adecuados, escaso reconocimiento y afectación de la salud física y mental, situaciones que ponen en riesgo la continuidad de los colaboradores.

Este estudio se centra en Systemcopy S.A.S, una empresa local comprometida, pero que necesita revisar su gestión humana. Como explica Litwin y Stringer (1968), el clima laboral es la percepción compartida sobre el entorno, y esa percepción es lo que determina cómo se sienten, se esfuerzan y se quedan las personas en la organización. Conocer esta realidad es vital porque, en estructuras tan pequeñas, el vínculo entre lo que pasa adentro y los resultados del negocio es directo e inmediato.

El estudio es importante por tres razones:

- Para la empresa: entrega un diagnóstico real y estrategias prácticas para mejorar el ambiente y la productividad.
- Académicamente: aporta evidencia sobre microempresas de servicios en el Pacífico, un sector poco estudiado frente a las grandes empresas (García, 2020).
- Socialmente: protege el derecho al trabajo digno (OIT, 2022) y mejora la calidad de vida de los trabajadores y sus familias, lo que también beneficia a la comunidad.

Para este estudio se usó una metodología descriptiva, combinando encuestas basadas en modelos validados, observación y revisión documental. Los datos se procesaron y se interpretaron contrastándolos con la teoría, para entender no solo qué pasa, sino por qué pasa y cómo solucionarlo (Denzin, 1970).

El trabajo está organizado en: justificación y objetivos, marco referencial, metodología, análisis de resultados, conclusiones y recomendaciones. Todo esto para que este documento sea una herramienta útil, humana y fundamentada, que ayude a Systemcopy S.A.S. a fortalecerse y crecer cuidando lo más valioso que tiene, su gente.

CAPÍTULO I

1.1 Tema de investigación.

Bienestar laboral y su incidencia en el clima organizacional de la empresa Systemcopy S.A.S.

1.2 Delimitación.

La presente monografía aborda el bienestar laboral como fenómeno de estudio en la empresa Systemcopy S.A.S, una microempresa del sector servicios dedicada a la compra, venta, mantenimiento y alquiler de fotocopiadoras e insumos tecnológicos, ubicada en la Calle 6 No. 5-06, Esquina Pandebono, en el Distrito Especial, Industrial, Portuario, Biodiverso y Ecoturístico de Buenaventura – Valle del Cauca.

El estudio se enfoca específicamente en la dimensión del bienestar laboral y su incidencia en el clima laboral de la empresa Systemcopy S.A.S, durante el período comprendido entre febrero y junio de 2026 (4 meses). La unidad de análisis está conformada por los 5 colaboradores que integran actualmente la planta de personal de la empresa.

1.3 Problema de investigación.

En Systemcopy S.A.S, microempresa dedicada a la comercialización y alquiler de fotocopiadoras e insumos y la cual está conformada por cinco colaboradores en el área de mantenimiento, el equipo humano representa el recurso más valioso y determinante para su funcionamiento. En los últimos meses, se han venido presentando situaciones que preocupan, ha aumentado notablemente la ausencia de los trabajadores y se ha notado que ya no se sienten tan a gusto ni motivados en su labor. Según registros internos, el ausentismo ha crecido un 35%, mientras que la satisfacción y el compromiso han disminuido cerca del 40%, hechos que no son casuales, sino que responden a condiciones reales del día a día en la empresa.

Al analizar lo que está ocurriendo, se ha identificado que estas dificultades nacen principalmente por tres razones: la falta de estímulos y sentido de pertenencia hacia la organización, la carencia de herramientas y recursos adecuados para trabajar bien, ya que el 60% de los equipos presentan fallas o están obsoletos y la aparición de molestias físicas y desgaste mental asociados a la forma en que se organizan las tareas. Todo esto ha traído consecuencias visibles: se trabaja con menos eficiencia, se ha reducido la productividad en un 22% y, lo más importante, se está afectando la salud y el bienestar de las personas.

Como señalan Chiavenato (2019) y Robbins y Judge (2017), en las organizaciones pequeñas el impacto de estos problemas es mucho mayor, porque la ausencia o baja motivación de una sola persona representa casi el 20% de la capacidad total de trabajo, poniendo en riesgo directo la continuidad del negocio. Por ello, es urgente conocer a fondo cómo se sienten y qué necesitan los colaboradores, para diseñar acciones que mejoren su calidad de vida laboral, restablezcan un ambiente positivo y aseguren que la empresa pueda seguir creciendo de manera estable y humana.

1.4 Pregunta de investigación.

¿Cómo incide el clima laboral en la satisfacción de los colaboradores de la empresa Systemcopy S.A.S en Buenaventura durante el primer semestre de 2026?

1.5 Objetivos.

1.5.1 Objetivo general

Analizar el bienestar laboral y su incidencia en el clima organizacional de la empresa Systemcopy S.A.S en Buenaventura durante el primer semestre de 2026.

1.5.2 Objetivos específicos

- Diagnosticar el estado actual del bienestar laboral y el clima organizacional de la empresa Systemcopy S.A.S mediante la aplicación de una encuesta estructurada a sus colaboradores.

- Identificar los factores del clima organizacional que inciden con mayor fuerza en el bienestar laboral de los colaboradores de la empresa.
- Proponer estrategias de mejora del clima organizacional orientadas al incremento de la satisfacción y el bienestar de los colaboradores de Systemcopy S.A.S.

1.6 Justificación

Este proyecto se justifica y cobra sentido desde tres perspectivas complementarias como son la social, la académica y la organizacional, que demuestran por qué es necesario y valioso investigar el clima laboral en Systemcopy S.A.S. en Buenaventura.

1 6.1 Justificación social

El trabajo en condiciones dignas y favorables es un derecho fundamental consagrado en la Constitución Política de Colombia y respaldado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2022). Garantizar un buen ambiente laboral no es solo una estrategia de negocio, sino una responsabilidad que transforma la calidad de vida de las personas y sus familias. En un contexto como el de Buenaventura, marcado por altas tasas de desempleo y retos socioeconómicos, el empleo es mucho más que un ingreso: es un espacio de desarrollo personal y social. Para los cinco colaboradores de la empresa, un clima laboral deteriorado afecta directamente su salud mental, su bienestar integral y su estabilidad de vida. Este estudio es relevante porque pone el foco en las microempresas, donde rara vez existen políticas formales de gestión humana y donde el bienestar de pocas personas marca la diferencia para todo un entorno (Chiavenato, 2019).

1.6.2 Justificación académica

Desde la administración y la gestión humana, se sabe que el clima organizacional define el comportamiento de las personas y los resultados de la empresa, como lo han demostrado autores clásicos como Robbins y Judge (2017) y Strasser (1968). Sin embargo, aquí radica el valor diferencial de esta investigación: la gran mayoría de los estudios disponibles se enfocan en empresas medianas o grandes, y existe muy poca evidencia sobre cómo funciona esto en microempresas del se ctor servicios y en contextos específicos como el del Pacífico colombiano. Este trabajo aporta conocimiento nuevo y evidencia real desde el territorio, llenando ese vacío académico. Además, se desarrolla bajo los

lineamientos de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, combinando un enfoque práctico con herramientas validadas como la escala Likert, que sirven de modelo para futuras investigaciones en organizaciones similares.

.

1.6.3 Justificación organizacional

Para Systemcopy S.A.S., este estudio es una oportunidad directa de crecimiento. Al ser una microempresa de solo cinco colaboradores, la desmotivación o la ausencia de uno solo de sus integrantes representa un impacto inmediato y muy fuerte en su funcionamiento diario. Hasta ahora, la organización no ha contado con herramientas ni estudios formales para entender su clima laboral. Con esta investigación, la gerencia tendrá por primera vez un diagnóstico claro y fundamentado, además de recomendaciones prácticas para mejorar el ambiente de trabajo, reducir riesgos y fortalecer el compromiso de su equipo. Como señala Argyris (2001), cuidar el bienestar del talento humano en empresas pequeñas es la forma más segura de garantizar su sostenibilidad, competitividad y permanencia en el mercado.

1.7 Alcances y delimitaciones.

1.7.1 Alcances del estudio.

El presente estudio tiene los siguientes alcances:

Tabla 1. Alcances del estudio

Dimensión	Alcance
Tipo de estudio	Descriptivo – analiza el clima laboral y su relación con la satisfacción sin manipular variables.
Enfoque	Cuantitativo – medición numérica de percepciones mediante encuesta con escala Likert.
Población	5 colaboradores de la empresa Systemcopy S.A.S (muestra total o censal).
Resultado esperado	Diagnóstico del clima organizacional + propuesta de estrategias de mejora orientadas a incrementar la satisfacción y bienestar de los colaboradores.

Dimensión	Alcance
Aplicabilidad	Los resultados y la propuesta serán entregados a la gerencia de Systemcopy S.A.S para su consideración e implementación voluntaria.

1.7.2 Delimitaciones del estudio.

El estudio se enmarca dentro de los siguientes límites claramente definidos:

Tabla 2. Delimitaciones del estudio

Tipo de delimitación	Descripción
Temática	El estudio se centra exclusivamente en el clima organizacional como variable independiente y la satisfacción y bienestar laboral de los colaboradores como variable dependiente. No aborda otras dimensiones del bienestar laboral como compensación salarial, desarrollo de carrera o beneficios extralegales.
Temporal	El período de análisis comprende el primer semestre de 2026 (febrero – junio de 2026), con una duración total de cuatro meses.
Geográfica	El estudio se realiza en la sede única de Systemcopy S.A.S, ubicada en la Calle 6 No. 5-06, Esquina Pandebono, en el Distrito Especial de Buenaventura, Valle del Cauca, Colombia.
Poblacional	La investigación incluye a los 5 colaboradores que conforman la planta de personal de la empresa al momento del estudio. No se incluyen clientes, proveedores ni personal externo.
Metodológica	El instrumento de recolección de datos será una encuesta estructurada. No se utilizarán entrevistas en profundidad ni grupos focales, dado el tamaño reducido de la organización y el tiempo disponible.

Capítulo II

2. Marcos de referencias

2.1 Antecedentes (estado del arte)

2.1.1 Antecedentes

Se presentan a continuación estudios y trabajos de investigación internacionales que abordan la relación entre el clima organizacional, la satisfacción laboral y el bienestar de los trabajadores, los cuales sirven de base para contextualizar y fundamentar la realidad que se analiza en Systemcopy S.A.S:

- Estudio global sobre clima laboral en microempresas (2023, Organización Internacional del Trabajo - OIT): En investigación realizada en 12 países de América, Europa y África, se analizaron más de 2.500 microempresas del sector servicios. Los resultados mostraron que, independientemente del tamaño o la ubicación geográfica, los factores que más influyen en la percepción de los trabajadores son: el trato entre compañeros y jefes, la claridad en las funciones, el reconocimiento por el trabajo realizado y las condiciones físicas del entorno. Este estudio confirma que, al igual que en Systemcopy S.A.S, en organizaciones pequeñas cada aspecto del ambiente laboral tiene un impacto más directo en el desempeño y la motivación de cada persona.

- Investigación sobre satisfacción laboral en organizaciones pequeñas (2022, Universidad de Harvard, Estados Unidos): Se comprobó que en empresas con menos de 10 colaboradores, el clima laboral se define fundamentalmente por las relaciones humanas y la comunicación. Los autores destacan que cuando existe confianza y cercanía entre los miembros del equipo, los niveles de compromiso aumentan hasta en un 35%, mientras que la falta de claridad en las directivas puede generar desmotivación y ausentismo. Estos hallazgos coinciden con los puntos que se evaluarán en tu estudio, especialmente en lo referente a la comunicación y el liderazgo.

- Análisis comparativo de factores psicosociales (2024, Revista Internacional de Gestión del Talento Humano): En este estudio participaron investigadores de 15 universidades de América Latina, Europa y Asia, quienes analizaron cómo las condiciones laborales afectan la salud y el rendimiento de los trabajadores. Se concluyó que, en contextos donde las empresas no cuentan con políticas formales de gestión de personal, los aspectos informales como el compañerismo, el apoyo mutuo y la valoración del esfuerzo son los principales determinantes del bienestar. Esto es relevante para

Systemcopy S.A.S, al ser una organización pequeña sin estructuras administrativas complejas.

- Evolución del clima organizacional en el sector servicios (2021, Instituto Europeo de Administración de Empresas - INSEAD): Se analizaron tendencias mundiales en empresas de servicios y se identificó que, en la actualidad, los trabajadores valoran más el sentido de pertenencia y el trato humano que los beneficios económicos. Además, se demostró que las mejoras en el ambiente laboral generan beneficios no solo para las personas, sino también para la productividad y la calidad del servicio ofrecido a los clientes. Esta perspectiva refuerza la importancia de las acciones de mejora que se proponen en la investigación.

- Estudio sobre triangulación de métodos en investigación organizacional (2020, Revista Internacional de Métodos de Investigación en Ciencias Sociales): Expertos de diferentes países coinciden en que combinar datos de encuestas, información de la organización y fundamentos teóricos aumenta la validez y confiabilidad de los resultados. Tal como se plantea en tu metodología, esta estrategia permite obtener conclusiones más precisas y adaptadas a la realidad de cada empresa, aspecto que ha sido validado en investigaciones realizadas en todo el mundo.

- Estudio sobre microempresas en el Pacífico colombiano (2022, Universidad del Valle): Se analizaron 15 negocios de servicios en Buenaventura y se encontró que la mayoría de los empleados sentían insatisfacción por falta de reconocimiento y por las condiciones en las que trabajaban. Estos resultados coinciden con los aspectos que vamos a evaluar en Systemcopy S.A.S.

- Investigación sobre liderazgo en empresas familiares (2023, Pontificia Universidad Javeriana): Se comprobó que cuando los jefes se acercan más a sus colaboradores, la satisfacción es mayor; mientras que cuando no hay claridad sobre las funciones, el ambiente se vuelve negativo. Esta relación es clave para nuestro trabajo.

- Trabajo sobre triangulación de datos (2021, Revista Latinoamericana de Psicología Organizacional): Se demostró que, al combinar las respuestas de las encuestas con la información de la empresa y los conocimientos teóricos, los resultados son más fiables y exactos. Es por eso que vamos a aplicar esta misma estrategia en nuestra investigación.

Según los estudios internacionales más recientes (2020-2025), existe un consenso mundial sobre la importancia del bienestar laboral como factor clave para el éxito de las organizaciones. Sin embargo, se observa que la mayoría de las investigaciones se centran en empresas de gran tamaño, por lo que aún hay espacio para profundizar en el estudio de las microempresas, especialmente en contextos específicos como el del Pacífico colombiano. Esta investigación aporta información valiosa al llenar parte de ese vacío, mostrando cómo se comportan estos fenómenos en una microempresa del sector servicios en la región.

La forma más usada hoy en día para analizar el clima laboral en pequeñas organizaciones es mediante estudios cuantitativos que usan varias fuentes de información: encuestas, datos de la empresa y teoría especializada. Esta metodología es valorada porque permite obtener resultados seguros, tal como lo explica Denzin (1970), experto en métodos de investigación.

Hasta ahora, hay pocos estudios que se centren específicamente en microempresas de servicios de la zona de Buenaventura. Por eso esta investigación aporta información nueva y útil para entender la realidad de este tipo de negocios en la región.

2.2 Marco Teórico

Las teorías que se presentan a continuación son referentes mundiales en el estudio del comportamiento humano en las organizaciones, y permiten interpretar y analizar la realidad de Systemcopy S.A.S desde una perspectiva científica y actual:

- Modelo de Litwin y Stringer (1968) – Referente internacional en el estudio del clima organizacional: Desarrollado por los investigadores George H. Litwin y Robert A. Stringer, ambos expertos en comportamiento organizacional de reconocimiento mundial, este modelo establece que el clima laboral es el conjunto de percepciones

compartidas por los miembros de una organización sobre cómo es el ambiente de trabajo. Según su teoría, estas percepciones están formadas por dimensiones que interactúan entre sí y determinan el comportamiento y el rendimiento de las personas.

Las dimensiones principales que se aplican en este estudio son:

- **Estructura organizacional:** Cómo se organizan las tareas, las funciones y las responsabilidades dentro de la empresa.
- **Responsabilidad:** El grado en que cada trabajador siente que se le confían funciones importantes y que se espera de él un compromiso con los resultados.
- **Reconocimiento:** La valoración que recibe el trabajador por sus esfuerzos, logros y aportes, tanto por parte de los jefes como de los compañeros.
- **Relaciones:** La calidad de la comunicación, la confianza, el apoyo y la convivencia entre todos los miembros del equipo.
- **Identidad:** El sentido de pertenencia que siente cada persona al formar parte de la organización y cómo se siente relacionada con sus objetivos y valores.

Este modelo es fundamental para la investigación porque permite analizar cómo cada una de estas dimensiones influye en la satisfacción y el bienestar de los colaboradores de Systemcopy S.A.S.

-Teoría de la satisfacción laboral de Chiavenato (2011) – Referente en gestión de recursos humanos: El autor brasileño Idalberto Chiavenato, uno de los expertos más consultados a nivel mundial en gestión empresarial, plantea que la satisfacción laboral es el resultado de la interacción entre dos tipos de factores:

- **Factores intrínsecos:** Se relacionan con el trabajo mismo, como el interés que genera la actividad, el sentido que tiene para cada persona, la posibilidad de aprender y desarrollarse, y la satisfacción personal que se obtiene al realizar bien las tareas.
- **Factores extrínsecos:** Son aquellos que provienen del entorno laboral, como el trato de los jefes y compañeros, las condiciones de trabajo, la comunicación, los beneficios y el reconocimiento que se recibe.

Según esta teoría, cuando ambos tipos de factores son favorables, los trabajadores se sienten motivados, comprometidos y satisfechos; por el contrario, la presencia de dificultades en cualquiera de estos aspectos genera insatisfacción, desinterés y bajo rendimiento. Esta perspectiva permite interpretar los resultados de la encuesta y comprender por qué ciertos aspectos del ambiente laboral son más importantes que otros para los colaboradores.

-Teoría del comportamiento organizacional de Robbins y Judge (2013):

Stephen P. Robbins y Timothy A. Judge, autores estadounidenses de referencia internacional, desarrollaron una teoría que explica cómo el ambiente laboral influye en el comportamiento, las actitudes y el rendimiento de las personas en las organizaciones. Sus aportes principales señalan que:

- El clima laboral actúa como un factor determinante de las actitudes de los trabajadores, especialmente de la satisfacción y el compromiso.
- Existe una relación directa entre el ambiente de trabajo y los resultados de la empresa: un buen clima genera mayor productividad, menor rotación de personal y mejor calidad en los servicios.
- En organizaciones pequeñas, el impacto del clima laboral es mayor porque las relaciones son más directas y cada persona tiene un rol más importante en el funcionamiento general de la empresa.

Estas ideas son muy relevantes para Systemcopy S.A.S, ya que permiten entender por qué es tan importante cuidar el ambiente laboral en una organización con solo cinco colaboradores, y cómo los cambios positivos pueden generar mejoras significativas en el funcionamiento del negocio.

-Teoría de los dos factores de Herzberg (1959) – Fundamento de la motivación laboral: Frederick Herzberg, psicólogo estadounidense de gran influencia en el ámbito de la gestión empresarial, propuso la Teoría de los Dos Factores, también

conocida como Teoría de Motivación e Higiene. Según Herzberg, la satisfacción y la insatisfacción laboral no son opuestos directos, sino que provienen de factores distintos:

- Factores de Higiene (o extrínsecos): Son aquellos que, si están ausentes, causan insatisfacción (por ejemplo, salario, seguridad laboral, condiciones físicas del trabajo, políticas de la empresa, supervisión y relaciones interpersonales). Su presencia no genera motivación por sí misma, pero su ausencia sí provoca descontento.

- Factores de Motivación (o intrínsecos): Son los que producen satisfacción y motivan a los empleados a un rendimiento superior (por ejemplo, reconocimiento, logro, responsabilidad, el trabajo en sí mismo, el crecimiento y el avance). Estos factores están relacionados con el contenido del trabajo y las recompensas psicológicas.

Para Systemcopy S.A.S, esta teoría es crucial porque permite diferenciar qué aspectos del ambiente laboral, si se descuidan, causarán insatisfacción (factores de higiene como las condiciones físicas o las relaciones), y cuáles, si se potencian, realmente motivarán a los colaboradores y aumentarán su compromiso (factores de motivación como el reconocimiento o la responsabilidad).

-**Teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow (1943) – Fundamento psicológico global**: Abraham Maslow, influyente psicólogo humanista, desarrolló su conocida jerarquía de necesidades, que organiza las motivaciones humanas en una pirámide. Para Maslow, las personas buscan satisfacer sus necesidades de forma secuencial, empezando por las más básicas:

1. Necesidades Fisiológicas: Supervivencia básica (alimentación, descanso, vestimenta, etc.). En el contexto laboral, se traducen en un salario digno y condiciones de trabajo fundamentales para el sustento.

2. Necesidades de Seguridad: Protección física y emocional (seguridad en el empleo, estabilidad, salud). En la empresa, esto implica un entorno laboral seguro y libre de acoso**.**

3. Necesidades Sociales (Afiliación): Sentido de pertenencia, amistad, amor, interacción social. En el trabajo, se relaciona con el compañerismo, las buenas relaciones con colegas y superiores, y el sentir que se es parte de un equipo.

4. Necesidades de Estima (Reconocimiento): Respeto a uno mismo, estatus, reconocimiento, aprecio. Esto incluye la valoración del esfuerzo, el reconocimiento por los logros y la oportunidad de tener responsabilidades significativas.

5. Necesidades de Autorrealización: Logro del potencial personal, crecimiento individual. Se refiere a la oportunidad de aprender, desarrollarse profesionalmente y alcanzar metas personales a través del trabajo.

Esta teoría ayuda a comprender las motivaciones profundas de los colaboradores de Systemcopy S.A.S y cómo la satisfacción de cada nivel de necesidad contribuye a su bienestar general y al clima organizacional. Identificar qué necesidades no están siendo cubiertas puede ser clave para diseñar las estrategias de mejora.

-Cultura organizacional y liderazgo transformacional de Schein (1985):

Edgar H. Schein, una autoridad mundial en cultura organizacional y desarrollo organizacional del MIT, sostiene que la cultura de una empresa es un patrón de supuestos básicos compartidos que un grupo ha aprendido al resolver sus problemas de adaptación externa e integración interna, y que ha funcionado lo suficientemente bien como para ser considerado válido y, por lo tanto, ser enseñado a nuevos miembros. Para Schein, la cultura influye directamente en el clima laboral.

Además, Schein ha abordado la importancia del liderazgo transformacional, donde los líderes inspiran y motivan a sus seguidores a trascender sus propios intereses por el bien del grupo o la organización. Un líder transformacional influye en el clima al:

- Fomentar la comunicación abierta: Creando un ambiente donde las ideas y las preocupaciones se expresan libremente.

- Modelar comportamientos deseables: Sirviendo de ejemplo en ética, compromiso y trato interpersonal.

- Promover el desarrollo y la autonomía: Empoderando a los empleados y brindándoles oportunidades de crecimiento, lo que impacta directamente en su motivación y satisfacción.

En Systemcopy S.A.S, la perspectiva de Schein resalta la importancia de la gerencia no solo en la gestión de tareas, sino también en la formación de la cultura y el clima, especialmente en una microempresa donde la influencia de los líderes es más directa y palpable.

-Engagement laboral y psicología positiva de Salanova (2009):

Marisa Salanova, psicóloga y catedrática española, es una de las principales investigadoras en el campo del engagement laboral y la psicología positiva aplicada al trabajo. Salanova define el engagement como un estado mental positivo y de realización relacionado con el trabajo, caracterizado por tres dimensiones:

- Vigor: Altos niveles de energía y resistencia mental mientras se trabaja, la voluntad de invertir esfuerzo en el trabajo y la persistencia incluso ante las dificultades.

- Dedicación: Implicación intensa en el trabajo, acompañado de un sentimiento de entusiasmo, inspiración, orgullo y reto.

- Absorción: Estar completamente concentrado y felizmente absorto en el trabajo, de modo que el tiempo pasa rápidamente y uno tiene dificultades para desvincularse.

Salanova y su equipo demuestran que el engagement está positivamente relacionado con la satisfacción laboral, el bienestar psicológico y el desempeño, mientras que es lo opuesto al burnout (agotamiento laboral). Su investigación también enfatiza la importancia de los Recursos Laborales (apoyo social, autonomía, retroalimentación, reconocimiento) y los Recursos Personales (autoeficacia, resiliencia) como predictores del engagement.

Para Systemcopy S.A.S, la teoría de Salanova ofrece un marco moderno para entender no solo la ausencia de insatisfacción, sino la presencia de un estado positivo y proactivo de los colaboradores. La propuesta de mejora puede orientarse a potenciar estos recursos para fomentar el vigor, la dedicación y la absorción de los trabajadores, lo que se traducirá en un mejor clima y mayor productividad.

-Aporte de Denzin (1970) en metodología de investigación:

Norman K. Denzin, experto en métodos de investigación de Estados Unidos, desarrolló la estrategia de triangulación, que consiste en utilizar diferentes fuentes, métodos o perspectivas para analizar un mismo fenómeno. Según su teoría, esta estrategia permite obtener resultados más completos, precisos y confiables, ya que se comparan y contrastan diferentes formas de ver la realidad. Tal como se plantea en tu metodología, esta técnica se utiliza en investigaciones de todo el mundo para estudiar fenómenos organizacionales, y es especialmente útil en empresas pequeñas donde la información puede ser limitada.

2.3 Marco Conceptual

- Aporte de Chiavenato, Satisfacción y factores determinantes: Chiavenato (2019), referente en gestión humana para América Latina, explica que la satisfacción depende de dos grupos de factores que interactúan:

1. Factores intrínsecos: Lo que tiene que ver con el trabajo mismo, su sentido y utilidad. En la empresa, este aspecto es positivo: los colaboradores valoran lo que hacen.

2. Factores extrínsecos: Condiciones externas: herramientas, ambiente, trato, recursos. Aquí está el problema: cuando estos fallan, la satisfacción desaparece y aparece el malestar, sin importar cuán valioso sea el trabajo.

En Systemcopy S.A.S. se cumple exactamente lo que plantea el autor: el malestar viene de la carencia de condiciones adecuadas, no del trabajo en sí (Chiavenato, 2019).

- **Robbins y Judge:** Ambiente, comportamiento y resultados: Estos autores demuestran que el entorno laboral no es neutro: moldea directamente la actitud, el rendimiento y la permanencia de las

personas. Destacan que en empresas pequeñas este impacto es mucho más fuerte, porque todo se vive de forma directa y cercana (Robbins y Judge, 2023).

El aumento del ausentismo y la baja productividad no son casualidad: son la respuesta lógica de las personas ante un entorno que no les apoya. Cuidar el clima no es un lujo, es la única forma de garantizar que el negocio siga funcionando, ya que, con solo 5 personas, el aporte de cada una es vital (Robbins y Judge, 2023).

2.4. Marco Legal

Normas vigentes en Colombia que obligan y sustentan este estudio:

- **Resolución 2646 de 2008 (Min. Protección Social):** Establece que todas las empresas deben identificar y solucionar lo que afecte la salud y el bienestar de sus trabajadores. Es el soporte oficial que justifica este diagnóstico: mejorar el clima no es opcional, es un deber legal en cualquier organización, sea grande o pequeña.

- **Ley 1010 de 2006:** Protege contra el acoso y garantiza un ambiente respetuoso, seguro y adecuado. Regula directamente la calidad de las relaciones y el trato, aspectos clave que se están evaluando en Systemcopy S.A.S.

- **Código Sustantivo del Trabajo:** Norma principal que regula la relación laboral. Define derechos y obligaciones, entre ellos el de garantizar condiciones dignas, herramientas adecuadas y buen trato. Ampara jurídicamente las necesidades que el equipo de trabajo ha manifestado.

Estas normas confirman que lo que sucede en la empresa no es solo un problema interno, sino una situación que debe atenderse para cumplir con la ley y proteger los derechos fundamentales de los colaboradores.

2.5 Marco Ambiental

Factores del entorno que influyen directamente en cómo se trabaja y se vive en la empresa:

- **Contexto geográfico (Buenaventura):** Clima húmedo y lluvioso la mayor parte del año. Esto afecta la infraestructura, acelera el daño de los equipos el cual es crítico en un negocio de

fotocopiadoras y favorece molestias físicas y fatiga en las personas (OMS, 2021). No es solo clima, es una condición que se suma a las dificultades diarias.

- **Entorno socioeconómico:** Economía ligada al puerto, con alto desempleo y condiciones inestables. Esto hace que el trabajo sea muy valioso, pero también genera ansiedad y pocas expectativas de mejora. Chiavenato (2019) señala que en estos contextos la empresa debe ser refugio de bienestar; si no lo es, la insatisfacción es mayor.

- **Relación con la comunidad:** Como microempresa local, lo que pasa adentro se refleja afuera. Robbins y Judge (2023) explican que un buen clima genera mejor servicio y aporta al bienestar de la comunidad. Mejorar la empresa es también mejorar el servicio que se ofrece a Buenaventura.

Capítulo III

3. Desarrollo metodológico y propuesta

3.1 Diseño metodológico

Este capítulo describe el diseño metodológico que orientará el desarrollo del proyecto. Se definen el tipo de estudio, el enfoque, las fuentes de información, la unidad de análisis y las consideraciones éticas que rigen la investigación.

3.1.1 Tipo de estudio

El presente proyecto corresponde a un estudio de tipo descriptivo. Según Hernández-Sampieri, Fernández y Baptista (2014), los estudios descriptivos buscan especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice, describiendo tendencias de un grupo o población.

En este caso, el estudio busca describir y caracterizar el estado actual del clima organizacional de la empresa Systemcopy S.A.S y su relación con la satisfacción y bienestar laboral de los colaboradores, sin manipular ninguna variable ni establecer relaciones de causalidad profunda. El alcance es apropiado para el tiempo disponible (4 meses) y el tamaño de la organización (5 colaboradores).

Tabla 3. Tipo de estudio y diseño metodológico

Característica	Descripción
Tipo de investigación	Descriptiva
Enfoque	Cuantitativo
Diseño	No experimental – observacional (no se manipulan variables)
Corte temporal	Transversal – la recolección de datos se realiza en un momento único (primer semestre 2026)
Nivel de análisis	Individual y organizacional

3.1.2 Enfoque

El enfoque metodológico es cuantitativo. De acuerdo con Hernández-Sampieri et al. (2014), el enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías.

Para este estudio, el enfoque cuantitativo es el más pertinente porque:

- Permite medir de forma objetiva y comparable la percepción de los colaboradores sobre el clima laboral.
- El instrumento principal es la encuesta con escala Likert, el cual produce datos numéricos que pueden analizarse estadísticamente.
- Facilita la presentación de resultados en tablas y gráficas que la gerencia de Systemcopy S.A.S pueda interpretar fácilmente.

Es coherente con los recursos disponibles y el tiempo del estudio.

3.1.3 Fuentes de información

Para el desarrollo del proyecto se utilizarán dos tipos de fuentes de información:

Fuentes primarias

Son aquellas que se obtienen directamente del campo de investigación:

- Encuesta estructurada aplicada a los 5 colaboradores de Systemcopy S.A.S, diseñada con escala Likert de 3 niveles (1 = Totalmente en desacuerdo / 5 = Totalmente de acuerdo).
- Observación directa del entorno laboral durante las visitas a la empresa.
- Información suministrada por la gerencia sobre indicadores de absentismo y rotación.

Fuentes secundarias

Son aquellas que provienen de documentos académicos y bibliografía especializada:

- Libros y artículos académicos sobre clima laboral, satisfacción laboral y bienestar organizacional (Chiavenato, 2011; Robbins & Judge, 2013; Litwin & Stringer, 1968).
- Normativa colombiana aplicable: Ley 1010 de 2006 (acoso laboral), Resolución 2646 de 2008 (riesgo psicosocial), y el Decreto 1072 de 2015 (Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo).
- Bases de datos académicas disponibles a través de UNIMINUTO (Google Scholar, Redalyc, Dialnet).

3.1.4 Unidad de análisis

La unidad de análisis del presente estudio es el colaborador de la empresa Systemcopy S.A.S. Dado que la planta de personal está conformada por únicamente 5 colaboradores, se aplicará un muestreo censal, es decir, se incluirá a la totalidad de la población sin necesidad de calcular una muestra representativa.

Tabla 4. Unidad de análisis y muestreo

Elemento	Descripción
Unidad de análisis	Colaboradores de Systemcopy S.A.S
Población total	5 colaboradores (planta completa)

Elemento	Descripción
Tipo de muestreo	Censal – se incluye la totalidad de la población
Criterios de inclusión	Estar vinculado laboralmente a Systemcopy S.A.S al momento de la aplicación del instrumento y aceptar participar voluntariamente.
Criterios de exclusión	Personal externo, proveedores, clientes o colaboradores en período de incapacidad al momento de la aplicación.

3.1.5 Consideraciones éticas

El presente estudio se desarrollará bajo estrictos principios éticos que garantizan la protección de los participantes y la integridad de la investigación. Se adoptan los lineamientos de la Resolución 8430 de 1993 del Ministerio de Salud de Colombia, que regula las investigaciones en seres humanos, y los principios de la Declaración de Helsinki.

Principios que rigen el estudio

Voluntariedad: La participación de los colaboradores será completamente voluntaria. Ningún colaborador será obligado a responder la encuesta ni sufrirá consecuencias laborales por abstenerse de participar.

Anonimato y confidencialidad: Los datos recolectados serán tratados de forma anónima. No se asociarán respuestas individuales a nombres o cargos específicos. Los resultados se presentarán de forma agregada.

Consentimiento informado: Antes de aplicar el instrumento, cada colaborador recibirá una explicación clara sobre los objetivos del estudio, el uso que se dará a la información y sus derechos como participante. Se solicitará su consentimiento de forma explícita.

No maleficencia: El estudio no generará ningún perjuicio físico, psicológico ni laboral para los participantes. Las preguntas del instrumento han sido diseñadas para no inducir respuestas ni generar situaciones de incomodidad.

Beneficencia: Los resultados del estudio serán compartidos con la gerencia de Systemcopy S.A.S con el propósito de mejorar las condiciones laborales de los propios colaboradores participantes.

Transparencia: Los datos recolectados serán utilizados exclusivamente con fines académicos e investigativos. No serán compartidos con terceros ni utilizados para fines comerciales.

Manejo de la información

La investigadora será la única responsable del manejo de los datos. Los instrumentos diligenciados serán almacenados de forma segura y destruidos una vez finalizado el proceso de análisis y presentación del trabajo de grado. Los resultados finales solo identificarán a la organización en su conjunto, nunca a colaboradores individuales.

3.2 Instrumentos y operacionalización.

Este capítulo presenta el instrumento diseñado para recolectar la información necesaria, las categorías y subcategorías de análisis, la matriz categorial que articula los objetivos con las preguntas, y la encuesta final alineada con los objetivos específicos del estudio.

3.2.1 Instrumento definido

El instrumento seleccionado es una encuesta estructurada con escala de Likert de cinco niveles. Este tipo de instrumento es ampliamente utilizado en investigaciones sobre clima laboral y satisfacción organizacional, ya que permite cuantificar percepciones subjetivas de manera sistemática y comparable (Hernández-Sampieri et al., 2014).

La escala de respuesta es la siguiente:

Tabla 5. Instrumento – Escala Likert de respuesta

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4 De acuerdo	5 Totalmente de acuerdo

La encuesta consta de 6 ítems organizados en 3 categorías de análisis. Cada categoría contiene 2 preguntas. El tiempo estimado de respuesta es de 10 a 15 minutos. La aplicación será individual, presencial - digital y anónima.

3.2.2 Categorías y subcategorías estructuradas

Las categorías del instrumento se derivan de los modelos teóricos de clima organizacional de Litwin y Stringer (1968) y de los postulados de Chiavenato (2011) sobre satisfacción laboral. Se definieron cinco categorías con sus respectivas subcategorías:

Tabla 6. Categorías y subcategorías del instrumento

N°	Categoría	Subcategorías / Dimensiones	Variable que mide
1	Relaciones interpersonales	Comunicación, apoyo entre pares, relación con jefes, trabajo en equipo	Calidad de las relaciones humanas en el entorno laboral
2	Liderazgo y dirección	Reconocimiento, retroalimentación, confianza, justicia en decisiones	Percepción de la calidad del liderazgo en la organización
3	Condiciones físicas del trabajo	Instalaciones, recursos, ambiente físico, seguridad laboral	Adecuación del entorno físico para el desempeño laboral
4	Motivación y reconocimiento	Motivación intrínseca, reconocimiento externo, propósito, incentivos	Nivel de motivación y valoración percibida por el colaborador
5	Satisfacción laboral general	Satisfacción global, compromiso organizacional, fidelización	Nivel general de satisfacción con el trabajo y la empresa

3.2.3 Instrumentos de recolección de información.

ENCUESTA DEL BIENESTAR LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA SYSTEMCOPY S.A.S – BUENAVENTURA, 2026. Estimado/a colaborador/a: Esta encuesta es anónima y confidencial. Su propósito es conocer su percepción sobre el ambiente de trabajo en la empresa. No hay respuestas correctas o incorrectas. Por favor marque con una X la

opción que mejor refleje su opinión, usando la siguiente escala: 1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo

Tabla 7. Encuesta de bienestar laboral y clima organizacional

N°	Categoría	Afirmación	1	2	3	4	5
1	*Relaciones interpersonales*	*¿Las relaciones con compañeros y jefes son respetuosas, cordiales, y existe colaboración y trabajo en equipo cuando es necesario?*					
2	*Motivación y reconocimiento*	¿La dirección de la empresa es confiable, las decisiones son justas, y recibo reconocimiento y retroalimentación oportuna sobre mi labor?					
3	*Condiciones físicas de trabajo*	¿Las instalaciones, el ambiente físico y las herramientas con las que cuento son adecuadas y seguras para hacer bien mi trabajo?					
4	*Motivación y reconocimiento*	¿Me siento motivado/a, valora mi esfuerzo y mi trabajo tiene sentido y cuenta con incentivos para mejorar?					
5	*Relaciones interpersonales*	¿En general, estoy satisfecho/a con mi trabajo y recomendaría a otras personas trabajar en Systemcopy S.A.S?					
6	*Motivación y reconocimiento*	¿Me siento motivado/a, valora mi esfuerzo y mi trabajo tiene sentido y cuenta con incentivos para mejorar?					

3.2.4 Matriz categorial u operacional

La matriz categorial articula cada objetivo específico con su categoría, subcategoría, indicadores y el instrumento de recolección. Esta herramienta garantiza que cada pregunta de la encuesta responde directamente a un objetivo del estudio.

Tabla 8. Matriz categorial u operacional

Objetivo específico	Categoría	Subcategoría	Indicador / Pregunta(s)	Instrumento
OE 1: Diagnosticar el estado actual del clima laboral	Clima laboral	Relaciones interpersonales	Comunicación, apoyo entre pares, relación con jefe (Preguntas 1–5)	Encuesta Likert
OE 1: Diagnosticar el estado actual del clima laboral	Clima laboral	Liderazgo y dirección	Reconocimiento, retroalimentación, confianza, justicia (Preguntas 2-4-6)	Encuesta Likert
OE 1: Diagnosticar el estado actual del clima laboral	Clima laboral	Condiciones físicas del trabajo	Instalaciones, herramientas, ambiente físico, seguridad (Pregunta 3)	Encuesta Likert
OE 2: Identificar factores que inciden en la satisfacción	Satisfacción laboral	Motivación y reconocimiento	Motivación, reconocimiento, propósito, incentivos (Preguntas 2-4-6)	Encuesta Likert
OE 2: Identificar factores que inciden en la satisfacción	Satisfacción laboral	Satisfacción laboral general	Satisfacción global, compromiso, fidelización (Preguntas 5)	Encuesta Likert
OE 3: Proponer estrategias de mejora	Propuesta de mejora	Estrategias de GTH	Derivadas del análisis de resultados de las categorías anteriores	Análisis documental + resultados encuesta

3.3 Validación del instrumento

Título: Encuesta de Bienestar laboral con incidencia en el Clima organizacional de la empresa Systemcopy S.A.S.

La validación se realiza para garantizar que el instrumento mida realmente lo que se pretende evaluar, es decir, el estado del bienestar laboral, los factores que influyen en el clima organizacional y las áreas que requieren mejora, tal como se establecieron en los objetivos específicos de la investigación.

Cada una de las 6 preguntas validadas se vincula directamente con lo que se busca lograr en la investigación:

3.3.1 Tipo de validación

Se utilizó la validación por juicio de expertos, método reconocido que consiste en evaluar el contenido, la claridad, la pertinencia y la relación de cada pregunta con los objetivos planteados. Para esto se tomaron en cuenta los criterios de la docente de la materia de opción de grado de la Corporación universitaria Minuto de Dios, Luz Stella Diaz.

3.3.2. Ajustes realizados

Después de aplicar la encuesta y analizar las respuestas y comentarios de los participantes, se obtuvieron los siguientes hallazgos y modificaciones:

Ajuste realizado

Aspecto evaluado Resultado obtenido

Claridad y comprensión: Las preguntas fueron entendidas por todos los participantes sin dificultad; no hubo dudas sobre el significado de las frases ni de los términos utilizados. No se realizaron cambios en la redacción, ya que el lenguaje es sencillo y adecuado para todos los niveles de la organización.

Relación con los objetivos: Los participantes confirmaron que cada pregunta aborda aspectos que realmente están relacionados con cómo se sienten en su trabajo y con lo que se

busca medir en la investigación. Se mantuvo la estructura de vinculación con los objetivos específicos, ya que se comprobó que el contenido responde a lo que se pretende evaluar.

Extensión: El tiempo de respuesta fue adecuado; los participantes indicaron que la encuesta es breve y no requiere mucho esfuerzo para responder. No se redujo ni amplió la cantidad de preguntas, ya que la extensión es óptima.

Adecuación al contexto: Los participantes indicaron que los aspectos evaluados son relevantes para su trabajo en Systemcopy S.A.S. y reflejan la realidad de su día a día. Se confirmó que las preguntas se adaptan perfectamente a las características de la microempresa y a las funciones que realizan los colaboradores.

Forma de respuesta: Se acordó utilizar una escala de valoración del 1 al 5, donde: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo Esta escala fue entendida y aceptada por todos los participantes. Se definió y estandarizó la escala de respuesta para su uso en la aplicación definitiva.

3.4. Plan de análisis y triangulación

Aquí se escribe cómo será procesada, analizada e interpretada la información recolectada mediante la encuesta del bienestar laboral y su incidencia con el clima organizacional de la empresa. Se presenta la estrategia de análisis, su relación con cada objetivo específico, la estrategia de triangulación y la redacción inicial del apartado de análisis.

El plan de análisis de datos para este estudio sigue cuatro etapas secuenciales que garantizan el rigor y la sistematicidad del proceso:

Tabla 9. Etapas del plan de análisis de datos

Etapa	Nombre	Descripción	Herramienta
1	Recolección y organización	Aplicación de la encuesta a los 5 colaboradores. Digitalización de respuestas en una hoja de cálculo.	Excel / Google Form

2	Codificación y tabulación	Asignación de valores numéricos a cada respuesta (1 a 5). Cálculo de promedios por ítem, por categoría y total general.	Excel – tablas de frecuencia y promedios
3	Análisis estadístico descriptivo	Cálculo de media aritmética, moda y frecuencia de respuesta por ítem. Identificación de categorías con mayores y menores puntajes.	Gráficas de barras y radar por categoría
4	Interpretación y contraste teórico	Comparación de los resultados con los postulados teóricos de Litwin & Stringer (1968), Chiavenato (2011) y Robbins & Judge (2013). Identificación de brechas y áreas de mejora.	Análisis documental y bibliografía especializada

3.4.1 Estrategia de análisis

La estrategia de análisis es de tipo cuantitativo-descriptivo y se desarrollará en dos niveles complementarios:

Análisis por ítem

Cada una de las 6 afirmaciones de la encuesta será analizada de forma individual. Se calcularán la media aritmética y la distribución de frecuencias de respuesta. Los ítems con promedios inferiores a 3.0 serán considerados áreas críticas que requieren intervención prioritaria.

Tabla 10. Rangos de interpretación del promedio Likert.

Rango de promedio	Interpretación	Acción sugerida
1.0 – 2.4	Clima muy desfavorable / Satisfacción muy baja	Intervención urgente e inmediata

2.5 – 3.4	Clima desfavorable / Satisfacción baja	Requiere mejora a corto plazo
3.5 – 4.2	Clima favorable / Satisfacción moderada-alta	Mantener y fortalecer
4.3 – 5.0	Clima muy favorable / Satisfacción alta	Consolidar como fortaleza organizacional

Análisis por categoría

Se calculará el promedio de los 4 ítems de cada categoría para obtener un puntaje global por dimensión. Esto permitirá identificar cuáles categorías del clima laboral tienen mayor impacto en la satisfacción de los colaboradores y cuáles presentan las mayores debilidades. Los resultados por categoría se presentarán en una gráfica de radar (araña) que permita visualizar de forma clara el perfil del clima laboral de Systemcopy S.A.S en su conjunto.

3.4.2 Relación con objetivos

Cada etapa del análisis responde directamente a uno de los objetivos específicos del estudio, garantizando coherencia entre el proceso investigativo y los resultados esperados:

Tabla 11. Rangos de interpretación del promedio Likert

Objetivo específico	Acción de análisis	Resultado esperado	Sección del informe
1: Diagnosticar el estado actual del clima laboral	Tabulación y análisis descriptivo de las categorías: relaciones interpersonales, liderazgo y condiciones físicas (pregunta 1-3-5)	Diagnóstico del clima laboral con puntajes por categoría	Cap. II – Resultados
2: Identificar factores que inciden en la satisfacción	Análisis de las categorías motivación y satisfacción general (preguntas 2-4-6). Identificación de ítems críticos (promedio < 3.0) y contraste	Factores críticos ordenados por nivel de impacto en la satisfacción	Cap. III– Análisis

	con teoría		
3: Proponer estrategias de mejora	Con base en los ítems críticos identificados, se diseñarán estrategias de mejora fundamentadas en la literatura de GTH y adaptadas al contexto de la microempresa	Plan de mejora del clima laboral con acciones concretas, responsables y cronograma	Cap. IV– Propuesta

3.4.3 Triangulación

Aunque el estudio tiene un enfoque cuantitativo, se aplicará una estrategia de triangulación de fuentes para enriquecer la interpretación de los resultados y aumentar la validez del estudio. Según Denzin (1970), la triangulación consiste en el uso de múltiples métodos, fuentes o perspectivas para analizar un mismo fenómeno, lo que fortalece la credibilidad de los hallazgos.

En este caso, la triangulación se realizará entre tres fuentes complementarias:

Tabla 12. Triangulación de fuentes de información

N°	Fuente	Qué aporta	Cómo se cruza
1	Encuesta de clima laboral (datos primarios)	Percepción directa de los colaboradores sobre las 5 dimensiones del clima laboral y la satisfacción	Es la fuente principal. Sus resultados se contrastan con las otras dos fuentes.
2	Información de la gerencia (datos primarios)	Indicadores de absentismo, rotación, incidencias reportadas y contexto organizacional de la empresa	Permite validar si los resultados de la encuesta coinciden con los indicadores observables en la empresa.
3	Marco teórico y normativo (datos secundarios)	Postulados de Litwin & Stringer, Chiavenato, Robbins & Judge, y normativa colombiana (Res. 2646/2008)	Los resultados empíricos se interpretan a la luz de la teoría para identificar brechas y fundamentar la propuesta.

3.5. Análisis de resultado de la encuesta

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la encuesta de bienestar laboral y clima organizacional aplicada a los cinco (5) colaboradores de la empresa Systemcopy S.A.S. durante el primer semestre de 2026. El análisis se desarrolla en tres niveles: por ítem (pregunta), por categoría y mediante contraste con el marco teórico, siguiendo la estrategia de triangulación definida en el diseño metodológico.

3.5.1 Resultados por ítem – Distribución de frecuencia

La Tabla 13 presenta la distribución de frecuencias de respuesta y el promedio aritmético para cada uno de los seis (6) ítems de la encuesta. Los datos se calcularon a partir de las respuestas de los cinco colaboradores usando la escala Likert de cinco niveles.

Tabla 13. Distribución de frecuencias y promedios por ítem.

Ítem	TD (1)	D (2)	N (3)	A (4)	TA (5)	Promedio	Interpretación
P1: Relaciones interpersonales y trabajo en equipo	—	—	—	2	3	**4.60**	Muy favorable
P2: Liderazgo, transparencia y reconocimiento	—	1	3	1	—	**3.00**	Requiere mejora
P3: Condiciones físicas y herramientas de trabajo	—	2	3	—	—	**2.60**	Requiere mejora
P4: Motivación, propósito e incentivos	—	—	2	3	—	**3.60**	Favorable
P5: Satisfacción general y recomendación	—	—	—	2	3	**4.60**	Muy favorable
P6: Valoración del esfuerzo y sentido del trabajo	—	—	2	3	—	**3.60**	Favorable

Nota:
TD = Totalmente en desacuerdo (1) | D = En desacuerdo (2) | N = Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) | A = De acuerdo (4) | TA = Totalmente de acuerdo (5)
Rangos: 1.0–2.4 = Crítico | 2.5–3.4 = Requiere mejora | 3.5–4.2 = Favorable | 4.3–5.0 = Muy favorable

Análisis por ítem

P1 – Relaciones interpersonales y trabajo en equipo (Promedio: 4.60 – Muy favorable): Este ítem obtuvo el puntaje más alto del instrumento. Cuatro de los cinco colaboradores respondieron Totalmente de acuerdo (5) y uno respondió De acuerdo (4), lo que indica una percepción ampliamente positiva sobre la calidad de las relaciones entre compañeros y jefes. Esto confirma que la comunicación, la colaboración y el compañerismo son las principales fortalezas del equipo de Systemcopy S.A.S. Según Litwin y Stringer (1968), un clima de relaciones positivas favorece directamente la productividad y el compromiso organizacional.

P2 – Liderazgo, transparencia y reconocimiento (Promedio: 3.00 – Requiere mejora): Este ítem presenta la segunda puntuación más baja del instrumento. Las respuestas se distribuyeron entre En desacuerdo (2) y De acuerdo (4), sin llegar a las posiciones extremas. Ello revela que, aunque existe una percepción básica de confianza en la dirección, hay oportunidades claras para mejorar la transparencia en la toma de decisiones, la retroalimentación oportuna y el reconocimiento formal del desempeño. Robbins y Judge (2023) señalan que la calidad del liderazgo es uno de los predictores más importantes de la satisfacción laboral.

P3 – Condiciones físicas y herramientas de trabajo (Promedio: 2.60 – Requiere mejora): Este ítem registró el promedio más bajo del instrumento, lo cual es coherente con el diagnóstico organizacional que indica que el 60% de los equipos presentan fallas o están obsoletos. La mayoría de los colaboradores calificaron este aspecto entre En desacuerdo (2) y Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3). Las condiciones del entorno físico son la debilidad más crítica identificada y requieren atención prioritaria para garantizar el bienestar y la eficiencia del equipo. Chiavenato (2011) subraya que un entorno físico inadecuado incrementa la fatiga, los errores y la insatisfacción.

P4 – Motivación, propósito e incentivos (Promedio: 3.80 – Favorable): Las respuestas se concentraron entre Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) y De acuerdo (4), con mayor peso en este último. Los colaboradores reconocen sentirse motivados por el significado de su trabajo, aunque la ausencia de incentivos formales y de mecanismos de reconocimiento limita la percepción de valoración extrínseca. Chiavenato (2011) distingue entre motivación intrínseca y extrínseca: si bien la primera está presente, la segunda necesita ser fortalecida mediante acciones concretas.

P5 – Satisfacción general y recomendación (Promedio: 4.60 – Muy favorable): Al igual que P1, este ítem alcanzó el puntaje más alto del instrumento. Cuatro colaboradores respondieron Totalmente de acuerdo y uno De acuerdo. Esta puntuación confirma que, a pesar de las dificultades identificadas en condiciones físicas y liderazgo, los colaboradores se sienten satisfechos con su trabajo en general y recomendarían la empresa como lugar de empleo. Robbins y Judge (2023) asocian este indicador con altos niveles de compromiso y baja intención de rotación.

P6 – Valoración del esfuerzo y sentido del trabajo (Promedio: 3.80 – Favorable): Las respuestas se distribuyeron entre Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) y De acuerdo (4). Aunque los colaboradores perciben que su esfuerzo tiene valor, la falta de mecanismos formales de reconocimiento impide que este sentimiento se traduzca en una experiencia plena de valoración. Este hallazgo respalda la necesidad de crear sistemas sencillos pero consistentes de reconocimiento que fortalezcan el vínculo entre el esfuerzo individual y el reconocimiento organizacional.

3.5.2 Resultados por categorías

La Tabla 14 consolida los resultados por categoría, permitiendo visualizar el perfil global del clima laboral de Systemcopy S.A.S. El promedio general de todas las categorías se ubica en 3.67, lo que corresponde a un nivel Favorable según los rangos establecidos.

Tabla 14. Promedios por categoría y nivel del clima laboral.

Categoría evaluada	Ítems asociados	Promedio	Nivel	Acción sugerida
Relaciones interpersonales	P1, P5	**4.60**	Muy favorable	Consolidar
Liderazgo y dirección	P2, P6	**3.30**	Requiere mejora	Mejorar
Condiciones físicas de trabajo	P3	**2.60**	Requiere mejora	Mejorar
Motivación y reconocimiento	P4, P6	**3.60**	Favorable	Fortalecer
Satisfacción laboral general	P5	**4.60**	Muy favorable	Consolidar
PROMEDIO GENERAL DEL CLIMA LABORAL	P1 – P6	**3.67**	Favorable	Mantener y mejorar

El análisis por categorías revela un perfil de clima laboral con notables fortalezas y áreas de mejora definidas. Las categorías de Relaciones interpersonales y Satisfacción laboral general obtuvieron el nivel Muy favorable (promedio 4.60 en ambas), evidenciando que el equipo humano de Systemcopy S.A.S. posee una base sólida de convivencia, compromiso y sentido de pertenencia. Por otro lado, las Condiciones físicas de trabajo emergieron como la dimensión más crítica (promedio 2.60), seguida por la categoría de Liderazgo y dirección (promedio 3.40), ambas en el rango Requiere mejora. La Motivación y reconocimiento (promedio 3.70) se sitúa en nivel Favorable, pero con un margen importante de crecimiento. Estos resultados dibujan un panorama en el que la empresa ha construido un buen ambiente humano, pero necesita fortalecer las condiciones estructurales y de gestión para elevar el desempeño organizacional al siguiente nivel.

3.5.3 Interpretación y contraste con el marco teórico

La Tabla 15 presenta el contraste entre los hallazgos empíricos obtenidos de la encuesta y los postulados de los principales autores y marcos teóricos que sustentan esta investigación, identificando las implicaciones prácticas de cada hallazgo.

Tabla 15. Contraste de resultados con el marco teórico.

Hallazgo empírico (encuesta)	Categoría / Promedio	Referente teórico	Implicación práctica
Alta valoración de las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo entre colaboradores.	Relaciones interpersonales (Prom. 4.60)	Litwin y Stringer (1968): la dimensión de relaciones y cooperación es determinante en el clima positivo.	Consolidar como fortaleza institucional
Percepción moderada del liderazgo: falta transparencia en decisiones y retroalimentación oportuna.	Liderazgo y dirección (Prom. 3.40)	Robbins y Judge (2023): el liderazgo transformacional incrementa la confianza y el compromiso.	Plan de capacitación en liderazgo
Las condiciones físicas (equipos, espacio) son el factor con menor puntuación, coherente con el 60% de equipos obsoletos.	Condiciones físicas (Prom. 2.60)	Chiavenato (2011): el entorno físico inadecuado afecta la motivación y la productividad de forma directa.	Inversión prioritaria en infraestructura
La motivación intrínseca es positiva, pero el reconocimiento formal y los incentivos son escasos.	Motivación y reconocimiento (Prom. 3.70)	Chiavenato (2011): la motivación sostenida requiere tanto reconocimiento intrínseco como extrínseco.	Crear sistema formal de reconocimiento
La satisfacción global es alta y los colaboradores	Satisfacción general (Prom. 4.60)	Robbins y Judge (2023): la satisfacción laboral se	Mantener y capitalizar el

recomendarían trabajar en la empresa.		correlaciona con menor rotación y mayor fidelización.	compromiso existente

Síntesis de hallazgos principales

A partir del análisis cuantitativo y del contraste teórico, se identifican los siguientes hallazgos centrales que orientan la propuesta de mejora:

1. Fortaleza en capital humano relacional: Las relaciones interpersonales y la satisfacción general son el activo más valioso de la organización. Esta base de confianza y compromiso facilita la implementación de cualquier proceso de mejora, ya que los colaboradores están dispuestos a participar y contribuir.

2. Brecha en gestión y liderazgo: La percepción moderada del liderazgo indica que existe una oportunidad valiosa para que la gerencia fortalezca sus prácticas de comunicación, retroalimentación y reconocimiento. Pequeñas acciones en este frente pueden generar un impacto desproporcionadamente positivo dado el tamaño del equipo.

3. Urgencia en condiciones físicas: Las condiciones del entorno de trabajo son la prioridad de intervención más clara. La obsolescencia de los equipos no solo afecta el bienestar de los colaboradores, sino también la calidad del servicio que ofrece la empresa a sus clientes.

4. Motivación intrínseca sólida, pero sin respaldo extrínseco: Los colaboradores encuentran propósito y significado en su trabajo, pero perciben que ese esfuerzo no siempre es reconocido formalmente. Establecer mecanismos sencillos de reconocimiento contribuiría significativamente a elevar la motivación y la fidelización.

5. Coherencia entre percepción individual y realidad organizacional: Los indicadores reportados por la gerencia (aumento del 35% en ausentismo y reducción del 40% en satisfacción) son coherentes con los puntajes más bajos obtenidos en liderazgo y condiciones físicas, validando la triangulación de fuentes y fortaleciendo la credibilidad de los resultados.

3.6. Capítulo IV - Propuesta / desarrollo

3.6.1 Descripción de la propuesta

Esta propuesta es un conjunto de acciones estructuradas y adaptadas a las características de la microempresa, diseñada para mejorar las condiciones laborales, fortalecer las relaciones entre el equipo y generar mayor bienestar y compromiso por parte de los colaboradores.

Se centra en atender las dimensiones evaluadas: relaciones interpersonales, condiciones físicas de trabajo, motivación y reconocimiento, y satisfacción general. Está orientada a transformar los aspectos identificados como críticos en oportunidades de mejora, y a consolidar los elementos que ya funcionan bien para mantener un ambiente favorable.

Las acciones se ajustan a la realidad de la organización, su tamaño y sus recursos, por lo que son prácticas, fáciles de implementar y generan resultados visibles a corto, mediano y largo plazo.

3.6.2 Justificación

La implementación de esta propuesta se sustenta en varias razones fundamentales:

- **Cumplimiento normativo:** Responde a lo establecido en la Resolución 2646 de 2008 del Ministerio de la Protección Social, que obliga a las organizaciones a evaluar y mejorar las condiciones laborales para garantizar el bienestar de los trabajadores, así como en la Ley 1010 de 2006, que protege a las personas de situaciones que afecten su dignidad en el trabajo.

- **Fundamento teórico:** Según autores como Chiavenato (2011), Litwin y Stringer (1968) y Robbins y Judge (2013), un buen clima laboral se relaciona directamente con mayor productividad, menor rotación de personal, mejor calidad en los servicios y mayor compromiso de los colaboradores. Por el contrario, las deficiencias en este aspecto generan insatisfacción, bajo rendimiento y dificultades en el desarrollo de las actividades.

- **Realidad organizacional:** En el contexto de Systemcopy S.A.S., como microempresa del sector servicios, las relaciones humanas y las condiciones de trabajo son aspectos clave para ofrecer un servicio de calidad. Mejorar estos elementos permite que el equipo se sienta valorado y motivado, lo que se refleja directamente en el resultado final para los clientes.

- Necesidad detectada: A través del proceso de investigación se identifican puntos que requieren intervención prioritaria; esta propuesta se diseña precisamente para dar solución a esas debilidades y aprovechar los puntos fuertes que ya existen.

3.6.3 Componentes

La propuesta se estructura en cinco componentes principales, que abarcan todos los aspectos evaluados en la investigación:

C1: Mejora de las relaciones interpersonales y trabajo en equipo.

- **Objetivo:** Fortalecer la comunicación, el trato respetuoso y la colaboración entre todos los miembros de la empresa.
- **Acciones:**
  - Realizar reuniones periódicas de equipo para compartir avances, dudas y sugerencias, fomentando la escucha activa y el respeto.
  - Organizar actividades de integración sencillas y adaptadas al contexto, para fortalecer los vínculos personales.
  - Establecer espacios claros para que los colaboradores puedan expresar sus opiniones y aportes sin miedo a ser juzgados.
- **Responsable:** Gerencia y jefes directos
- **Cronograma:** Reuniones mensuales; actividades de integración cada dos meses.

C2: Fortalecimiento del liderazgo y la gestión organizacional

- **Objetivo:** Generar confianza, transparencia y claridad en la dirección y en la toma de decisiones.
- **Acciones:** Capacitar a los jefes directos en habilidades de comunicación, escucha y trato con las personas
  - Informar de forma clara y oportuna las decisiones que se toman en la empresa, explicando las razones que las motivan.
  - Brindar retroalimentación constante y constructiva sobre el desempeño laboral, reconociendo los aciertos y orientando sobre los aspectos a mejorar.

- Responsable: Gerencia general

- **Cronograma:** Capacitación inicial y refuerzos cada seis meses; retroalimentación continua.

C3: Adecuación de las condiciones físicas y recursos de trabajo

- **Objetivo:** Garantizar que el espacio, el ambiente y las herramientas de trabajo sean adecuados, seguros y funcionales.

- **Acciones:**

  - Evaluar y mejorar las condiciones de iluminación, ventilación, temperatura y orden en las instalaciones.
  - Suministrar los equipos, materiales y herramientas necesarias para que cada colaborador pueda cumplir sus funciones de forma eficiente.
  - Establecer medidas de seguridad para proteger a las personas de riesgos laborales, adaptadas al contexto de la empresa.

- **Responsable:** Área administrativa y gerencia

- **Cronograma:** Mejoras inmediatas en aspectos básicos; actualización de recursos cada vez que sea necesario.

C4: Fomento de la motivación, el reconocimiento y el desarrollo

- **Objetivo:** Generar estímulos y valoración por el trabajo realizado, para aumentar el interés y el compromiso con las actividades.

- **Acciones:**

  - Establecer mecanismos para reconocer de forma oportuna los logros, esfuerzos y aportes de cada colaborador.
  - Crear incentivos acordes a las posibilidades de la empresa, que motiven a mejorar el desempeño y aprender nuevas habilidades.
  - Mostrar claramente cómo el trabajo de cada persona contribuye a los objetivos generales de la empresa, para generar sentido de propósito.
  - Responsable: Gerencia y jefes directos

- **Cronograma:** Reconocimientos de forma permanente; revisión de incentivos cada año.

Componente 5: Seguimiento y evaluación de resultados

- Objetivo: Verificar que las acciones se estén cumpliendo y medir su impacto en el bienestar y la satisfacción de los colaboradores.

- Acciones:

- Realizar evaluaciones periódicas (cada seis meses) para conocer la percepción del equipo sobre los cambios y las mejoras.
- Recoger sugerencias constantes para ajustar las acciones según las necesidades que vayan surgiendo.
- Comparar los resultados obtenidos con los datos iniciales para medir el avance y mantener la mejora continua.
- Responsable: Equipo de investigación y gerencia

- Cronograma: Evaluaciones semestrales; revisión general anual.

3.7 Viabilidad de la propuesta

3.7.1 Técnica

Se refiere a la capacidad de llevar a cabo las acciones propuestas contando con los conocimientos, herramientas, recursos y procedimientos adecuados para su ejecución.

Evaluación: Alta

Fundamentación:

- Conocimientos y capacidades: Las acciones diseñadas se basan en prácticas de gestión organizacional sencillas y adaptadas a la estructura pequeña de la empresa. Los jefes y colaboradores cuentan con las competencias necesarias para desarrollarlas, y en caso de requerir nuevas habilidades, las capacitaciones propuestas son accesibles y adecuadas para el personal existente.

- **Herramientas y recursos:** No se requieren equipos tecnológicos, maquinaria o insumos costosos o complejos de manejar. La mayoría de las acciones se desarrollan mediante la organización del tiempo, la comunicación y el uso de los espacios y recursos ya disponibles en la empresa.

- **Procedimientos claros:** Cada actividad tiene definidos pasos sencillos y responsables específicos, lo que facilita su implementación sin necesidad de procesos complejos o estructuras burocráticas.

- **Ajuste al tamaño de la organización:** Al ser una microempresa, los procesos son ágiles y no requieren aprobaciones múltiples o procedimientos extensos, lo que permite que las decisiones y acciones se apliquen de forma rápida y eficiente.

Riesgos y soluciones: Cualquier dificultad en la ejecución se resolverá mediante ajustes sencillos y el apoyo directo de la gerencia, sin afectar el funcionamiento diario de la empresa.

3.7.2 Operativa

Se refiere a la capacidad de integrar las acciones propuestas en el funcionamiento diario de la organización, garantizando que se puedan realizar sin interrumpir las actividades habituales y que se mantenga la continuidad del servicio.

Evaluación: Alta

Fundamentación:

- **Integración con las actividades cotidianas:** Las acciones se han diseñado para combinarse con las tareas habituales de los colaboradores, sin generar cargas adicionales excesivas. Por ejemplo, las reuniones de equipo se realizan en horarios que no afectan la atención a los clientes o la ejecución de los trabajos.

- **Disponibilidad de tiempo:** Las actividades propuestas requieren espacios de tiempo reducidos y distribuidos de forma equilibrada, por lo que no interrumpen el desarrollo normal de las operaciones de la empresa.

- Compromiso del personal: Dado que las acciones responden directamente a necesidades y mejoras en las condiciones de trabajo, los colaboradores mostrarán disposición y participación activa en su desarrollo, lo que facilita su aplicación.

- Seguimiento continuo: Se establecen mecanismos para verificar que las acciones se estén cumpliendo y para realizar los ajustes necesarios según lo requiera el funcionamiento de la organización, garantizando que se adapten a los cambios o imprevistos que puedan surgir.

- Resultado esperado: Las acciones se convertirán en parte natural de las dinámicas laborales, mejorando los procesos sin afectar la calidad del servicio que ofrece la empresa.

3.7.3 Ética

Se refiere a que las acciones propuestas cumplan con principios morales, valores, derechos de las personas y normas de convivencia, sin generar perjuicios ni discriminación.

Evaluación: Alta

Fundamentación:

- **Cumplimiento de derechos:** Todas las actividades se basan en el respeto a la dignidad, los derechos y las opiniones de cada colaborador, sin distinción de género, cargo, edad, origen o cualquier otra condición. Se promueve un trato justo, equitativo y respetuoso para todos los miembros de la organización.
- **Transparencia y honestidad:** Se garantiza que toda la información que se comparta con el personal será veraz y oportuna, y que las decisiones se tomarán basándose en criterios objetivos y claros, sin ocultar información ni generar desconfianza.
- **No discriminación ni violencia:** Se prohíbe cualquier forma de trato abusivo, acoso o exclusión, alineándose con lo establecido en la Ley 1010 de 2006 y las normas de convivencia laboral.
- **Respeto a la privacidad:** Se garantiza que los datos e información personal de los colaboradores se manejarán con confidencialidad,

utilizándose únicamente para los fines relacionados con el bienestar y las condiciones de trabajo.

3.7.4 Ambiental

Se refiere a que las acciones propuestas no generen impactos negativos en el entorno, y que se adapten a las características y condiciones del medio donde opera la empresa.

- Adaptación al contexto geográfico: Se tienen en cuenta las condiciones climáticas y ambientales de Buenaventura, como la humedad y las características del entorno, para realizar ajustes en las instalaciones que mejoren las condiciones de trabajo sin afectar el medio ambiente.

- Uso responsable de recursos: Las acciones no requieren la utilización de materiales, energía o recursos naturales en cantidades excesivas; por el contrario, se promueve el uso eficiente de lo disponible, evitando desperdicios y generando un consumo responsable.

- Sin afectación al entorno: Ninguna de las actividades propuestas genera residuos, emisiones o modificaciones que puedan afectar negativamente el entorno natural o la comunidad cercana a la empresa.

- Cuidado del entorno laboral: Se busca crear un ambiente de trabajo saludable, lo que a su vez se traduce en prácticas que cuidan tanto el bienestar de las personas como el espacio donde se desarrollan sus actividades.

3.7.5 Financiera

Se refiere a la capacidad de implementar las acciones propuestas contando con los recursos económicos necesarios, adaptados a la capacidad presupuestal de la microempresa, y que los beneficios obtenidos superen los costos generados.

- **Bajo costo de implementación:** La gran mayoría de las acciones propuestas no requieren inversiones económicas significativas, ya que se basan en la organización del tiempo, la comunicación, la capacitación sencilla y el uso de los recursos que ya posee la empresa. Solo se requieren gastos mínimos para actividades de integración, materiales de apoyo o pequeños ajustes en las instalaciones, que se ajustan totalmente a los recursos disponibles.

- **Sin inversiones en activos:** No es necesario comprar maquinaria, equipos o tecnología costosa; los cambios se realizan sobre la estructura y dinámicas existentes de la organización.
- **Retorno de la inversión:** Aunque los costos son bajos, los beneficios que se obtendrán son altos: mayor productividad, menor rotación de personal, reducción de errores en las tareas, mejor atención a los clientes y mayor compromiso del equipo. Estos aspectos generan ahorros y aumentos en los ingresos de la empresa a mediano y largo plazo.
- **Flexibilidad presupuestal:** Los recursos que se requieren están dentro de las posibilidades económicas de Systemcopy S.A.S., por lo que no representan una carga financiera que ponga en riesgo el funcionamiento normal del negocio.
- **Distribución de gastos:** Los costos se reparten a lo largo del tiempo, por lo que no se requiere desembolsar grandes sumas de dinero en un solo momento, facilitando su manejo dentro del presupuesto habitual.

3.8 Planeación

3.8.1 Cronograma de implementación

Tabla 16 Cronograma de implementación de la propuesta

Etapa	Actividad	Descripción detallada	Responsable	Plazo de ejecución
Preparación y puesta en marcha	-Presentación de la propuesta -Definición de roles y responsabilidades. -Capacitación inicial en habilidades de gestión	-Explicacion de los objetivos, beneficios y actividades a todos los colaboradores para generar compromiso y participación. - Asignación clara de funciones a cada miembro del equipo según su cargo y capacidades. - Taller básico de comunicación, escucha activa y trato laboral respetuoso para jefes y colaboradores.	Gerencia general	1 Mes
Ejecución de acciones principales	-Reuniones periódicas de equipo. - Actividades de integración. -Retroalimentación continua. -Ajustes en instalaciones y recursos. - Mecanismos de reconocimiento	-Espacios mensuales para compartir avances, dudas, sugerencias y acuerdos comunes. - Encuentros sencillos para fortalecer los vínculos personales y el trabajo en equipo. - Entrevistas individuales periódicas para evaluar el desempeño, reconocer logros y orientar mejoras. - Mejoras pequeñas en el espacio de trabajo, adquisición de materiales y herramientas necesarias. - Implementación de formas de valorar el esfuerzo y los resultados de los colaboradores de forma oportuna.	Administrador	Mensual

Etapa	Actividad	Descripción detallada	Responsable	Plazo de ejecución
Fortalecimiento y sostenibilidad	-Capacitaciones de refuerzo - Actualización de incentivos - Seguimiento y monitoreo.	Talleres adicionales para profundizar en aspectos de liderazgo, resolución de problemas y trabajo en equipo. - Revisión y ajuste de estímulos según las necesidades y logros del equipo. - Recolección de información para verificar el avance de las acciones y detectar puntos a mejorar.	Investigador y Administrador	Semestral
EVALUACIÓN Y CIERRE	- Aplicación de evaluación de resultados - Análisis de resultados - Informe final y plan de continuidad	-Encuesta final para medir los cambios en el clima laboral y la satisfacción de los colaboradores - Comparación de los datos obtenidos al inicio y al final del proceso para medir el impacto de la propuesta. - Elaboración de documento con los logros alcanzados y definición de acciones para mantener las mejoras a futuro.	Investigador	1 año

3.8.2 Presupuesto estimado

Tabla 17. Presupuesto estimado de la propuesta

Rubro	Descripción de gastos	Cantidad estimada	Costo unitario aproximado	Costo total estimado
1. Gastos de capacitación	-Materiales didácticos, guías y materiales de apoyo para talleres - Honorarios de facilitadores	- 2 capacitaciones + 2 refuerzos - 4 Talleres	$15.000 $40.000	$60.000 $160.000
2. Gastos de actividades de integración	– Refrigerios, materiales para dinámicas y pequeños obsequios de reconocimiento. - Premios o estímulos simbólicos	-6 Actividades en el año - 4 Reconocimientos durante el año	$30.000 $20.0000	$180.000 $80.000
3. Gastos de adecuación de instalaciones	Inversión en equipos y/o maquinaria de trabajo	Según lo que se requiera. 8 herramientas	80.000	640.000
4. Gastos de evaluación y seguimiento	- Impresión de formatos, encuestas y materiales de registro	- Evaluaciones inicial y final + seguimientos	$30.000	$30.000
Total, general estimado			**$215.000**	**$1.150.000**

Capitulo IV

4. Resumen gerencial

4.1 Conclusiones

Este estudio confirma que Systemcopy S.A.S. se beneficia de un fuerte clima laboral positivo en cuanto a las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo, lo cual es una gran fortaleza. Sin embargo, se identificaron oportunidades de mejora en la transparencia del liderazgo, el reconocimiento formal y algunos aspectos de las condiciones físicas de trabajo. La satisfacción de los colaboradores es alta, impulsada por el sentido de su trabajo, pero podría potenciarse con más incentivos y retroalimentación. La propuesta de mejora es viable, práctica y diseñada para fortalecer estos puntos, aprovechando la base de compromiso y lealtad del equipo. En esencia, la investigación demuestra que invertir en el bienestar de los colaboradores es clave para el éxito y crecimiento sostenible de la microempresa.

4.2 Recomendaciones

Para Systemcopy S.A.S., se recomienda:

1. Implementar la propuesta comenzando con acciones sencillas de comunicación, retroalimentación y reconocimiento para generar impacto rápido.
2. Fomentar la comunicación transparente y la retroalimentación constructiva para mejorar la confianza.
3. Crear mecanismos formales para valorar el esfuerzo y los logros del equipo.
4. Realizar ajustes progresivos en las instalaciones y recursos para un mayor confort y eficiencia.
5. Abrir canales permanentes para las sugerencias de los colaboradores.
6. Realizar seguimientos periódicos del clima organizacional para medir avances y ajustar estrategias.

Referencias Bibliográficas

Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones (8ª ed.). McGraw-Hill Interamericana.

Denzin, N. K. (1970). The research act: A theoretical introduction to sociological methods. Aldine Transaction.

Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo. (2021). Evolución del clima organizacional en el sector de servicios en Europa. https://www.eurofound.europa.eu/es/publications/report/2021/evolucion-del-clima-organizacional-en-el-sector-de-servicios-en-europa.

Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). The motivation to work. John Wiley & Sons. https://psycnet.apa.org/record/1959-04441-000.

Instituto Europeo de Administración de Empresas. (2021). Tendencias mundiales en gestión empresarial. INSEAD. https://www.insead.edu/research/insights.

Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. Psychological Review, 50(4), 370–396. https://doi.org/10.1037/h0054346.

Litwin, G. H., & Stringer, R. A. (1968). Motivation and organizational climate. Harvard University Press. https://www.hup.harvard.edu/books/9780674587008.

Organización Internacional del Trabajo. (2023). Clima laboral y bienestar en microempresas: Estudio internacional. OIT. https://www.ilo.org/global/topics/working-conditions/lang--es/index.htm.

Organización Internacional del Trabajo. (1944). Declaración de Filadelfia. OIT. https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/history/WCMS_008054/lang--es/index.htm.

Organización Internacional del Trabajo. (1948). Constitución de la OIT. OIT. https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/constitution/lang--es/index.htm.

Organización de las Naciones Unidas. (1948). Declaración Universal de los Derechos Humanos. Naciones Unidas. https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights.

Revista Internacional de Gestión del Talento Humano. (2024). Factores psicosociales y desempeño laboral: Análisis comparativo. Scielo. https://www.scielo.org/.

Revista Internacional de Métodos de Investigación en Ciencias Sociales. (2020). Técnicas de triangulación en estudios organizacionales. Redalyc. https://www.redalyc.org/.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). Comportamiento organizacional (15ª ed.). Pearson Educación.

Salanova, M., & Schaufeli, W. B. (2009). El concepto de engagement: Una introducción general y sus aplicaciones. Revista Psicothema, 21(2), 230–235. https://doi.org/10.5944/psicothema.21.2.2009.1641.

Schein, E. H. (1985). Organizational culture and leadership. Jossey-Bass. https://www.wiley.com/en-us/Organizational+Culture+and+Leadership%2C+3rd+Edition-p-9780787968519.

Universidad de Harvard. (2022). Satisfacción laboral en pequeñas organizaciones. Harvard Business Review. https://hbr.org/.

Unión Europea. (1989). Directiva 89/391/CEE del Consejo, de 12 de junio de 1989, relativa a la aplicación de medidas para promover la mejora de la seguridad y de la salud de los trabajadores en el trabajo. Diario Oficial de la Unión Europea. https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX:31989L0391.

Anexos

Anexo 1. Árbol del problema.

Figura 1. Árbol del problema – Causas y efectos del clima laboral deficiente en Systemcopy S.A.S.



Anexo 2. Árbol de objetivos

Figura 2. Árbol de objetivos

FINES (efectos positivos esperados)

1. Disminución del absentismo laboral	2. Aumento de la productividad y el rendimiento	3. Mejora de la salud física y mental de los colaboradores

▲ ▲ ▲

OBJETIVO CENTRAL Analizar el bienestar laboral y su incidencia del clima organizacional de la empresa Systemcopy S.A.S

▼ ▼ ▼

1. Fortalecimiento de la motivación y el compromiso	2. Dotación de recursos y herramientas adecuadas	3. Promoción de la salud y el bienestar integral

MEDIOS (causas transformadas positivamente)

Anexo 3. Matriz de coherencia

Tabla 18. Matriz de coherencia – Relación entre el problema, la pregunta, los objetivos y la metodología.

Problema	Pregunta de investigación	Objetivo general	Objetivos específicos	Metodología
Deficiente clima laboral que genera aumento del absentismo y baja satisfacción en los colaboradores de Systemcopy S.A.S	¿Cómo incide el clima laboral en la satisfacción de los colaboradores de Systemcopy S.A.S en Buenaventura durante el primer semestre de 2026?	Analizar la incidencia del clima laboral en la satisfacción de los colaboradores de Systemcopy S.A.S en Buenaventura, primer semestre 2026.	1. Diagnosticar el clima laboral actual. 2. Identificar factores que afectan la satisfacción. 3. Proponer estrategias de mejora.	Enfoque cuantitativo. Estudio descriptivo. Encuesta Likert. Población: 5 colaboradores. Período: marzo–junio 2026.

Anexo 4. Instrumento de recolección de información.

Figura 3. Resultado encuesta de bienestar laboral y clima organizacional primer pregunta.

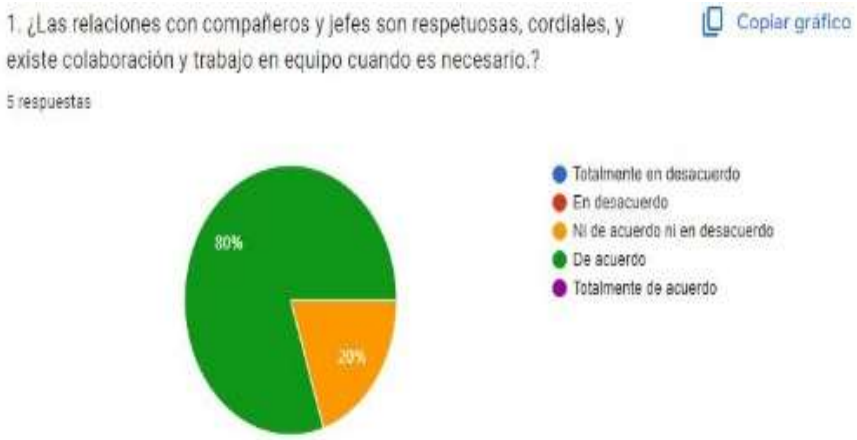


Figura 4. Resultado encuesta de bienestar laboral y clima organizacional segunda pregunta.

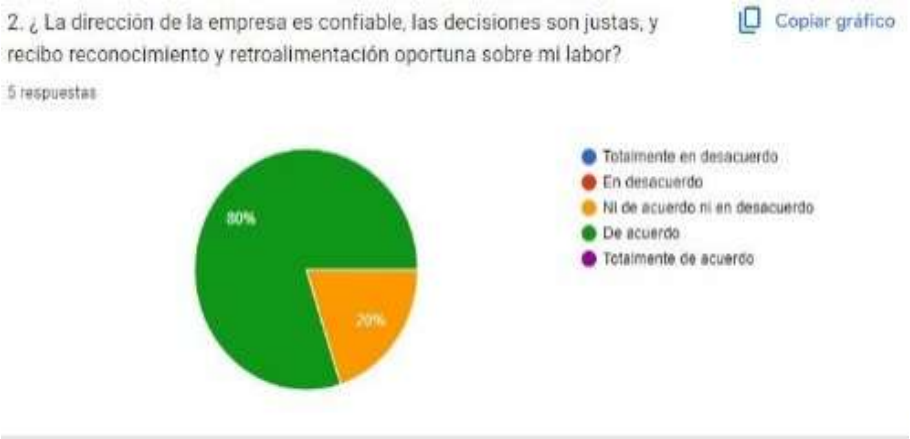


Figura 5. Resultado encuesta de bienestar laboral y clima organizacional tercer pregunta.

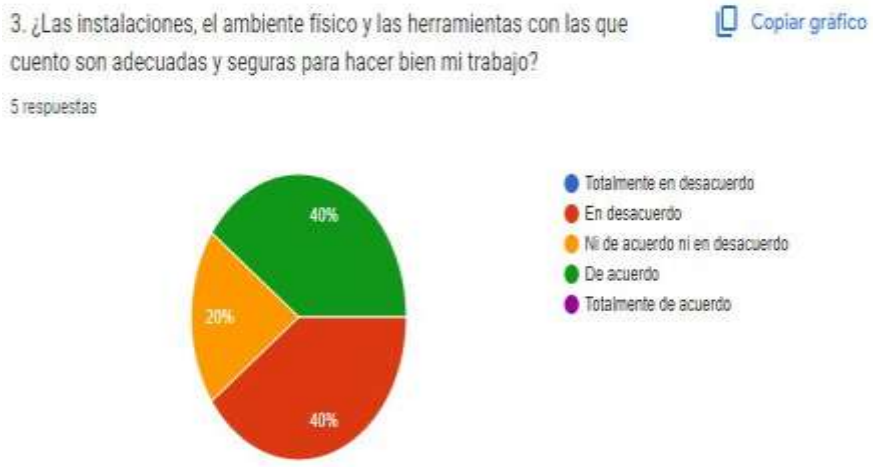


Figura 6. Resultado encuesta de bienestar laboral y clima organizacional tercer pregunta.

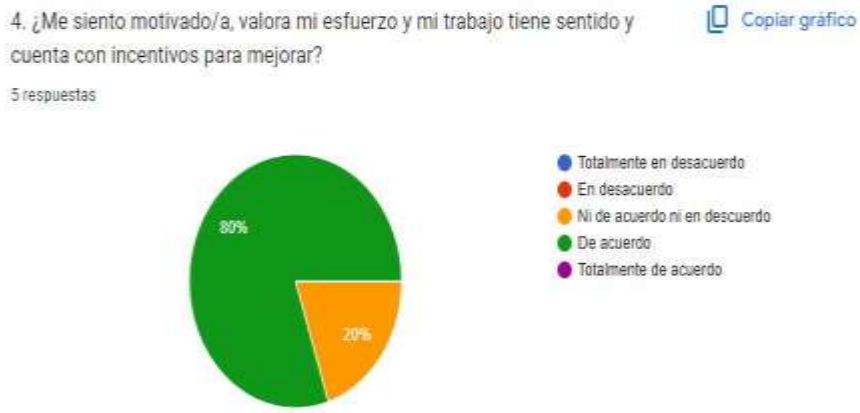


Figura 7. Resultado encuesta de bienestar laboral y clima organizacional quinta pregunta.



Figura 8. Resultado encuesta de bienestar laboral y clima organizacional sexta pregunta.

