



**BIENESTAR LABORAL EN UNA UNIDAD DE TRABAJO DE UNA ONG DE LA
CIUDAD SAN JOSÉ DE CÚCUTA**

Yerly Dayana Varon Alvarez

Yuleidy Guerrero Guerrero

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Vicerrectoría Regional Santanderes

Sede Cúcuta (Nortde de Santander)

Especialización en Gerencia del Talento Humano

2025

**BIENESTAR LABORAL EN UNA UNIDAD DE TRABAJO DE UNA ONG DE LA
CIUDAD SAN JOSÉ DE CÚCUTA**

Yerly Dayana Varon Alvarez

Yuleidy Guerrero Guerrero

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de especialista en
gerencia del talento humano

Director

Eduardo Andrés Torres Santos

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Vicerrectoría Regional Santanderes

Sede Cúcuta (Nortde de Santander)

Especialización en Gerencia del Talento Humano

2025

Dedicatoria

A nuestras familias, por su amor, paciencia y apoyo constante, que han sido el motor que nos impulsó a alcanzar cada meta en este camino académico. Su acompañamiento incondicional ha sido fundamental para superar los obstáculos y crecer tanto personal como profesionalmente.

A nuestros profesores y orientadores, gracias por su guía, enseñanza y dedicación, que nos permitieron fortalecer nuestros conocimientos y enfrentar con éxito los retos de este proceso.

Y a todas las personas que han estado presentes en nuestro aprendizaje, brindándonos motivación y apoyo a lo largo de esta etapa tan importante.

Agradecimientos

Queremos expresar nuestra profunda gratitud a quienes hicieron posible la realización de este proyecto. A nuestros profesores y tutores, por su guía, paciencia y apoyo constante, que nos brindaron las herramientas necesarias para desarrollar este trabajo con responsabilidad y dedicación.

A nuestras familias, por su amor incondicional, comprensión y respaldo en cada etapa de este camino, siendo nuestra fuerza y motivación en los momentos más desafiantes.

Finalmente, a todos quienes creyeron en nosotras y nos inspiraron a seguir adelante, nuestro agradecimiento más sincero por ser parte de esta experiencia inolvidable.

Contenido

1. Resumen.....	7
1.1 Abstract.....	8
1.2 Introducción.....	9
2 CAPÍTULO I.....	11
2.1 El Problema.....	11
2.2 Planteamiento del problema.....	11
2.3 Justificación.....	14
2.3 Interrogantes de investigación.....	15
2.4 Objetivo General.....	15
Analizar la percepción de bienestar laboral en colaboradores de una unidad de trabajo en una ONG de la Ciudad de San José de Cúcuta.....	15
2.6 Objetivos Específicos.....	15
3 CAPÍTULO II.....	16
3.1 Marco Referencial.....	16
3.2 Antecedentes del problema.....	16
3.3 Bases teóricas.....	18
3.4 Marco Institucional.....	19
4. CAPÍTULO III.....	20
4.1 Marco Metodológico.....	20
4.2 Naturaleza de la Investigación.....	20
4.3 Tipo de estudio y enfoque.....	21
4.4 Población de referencia.....	22
4.5 Técnicas de recolección de la información.....	23
4.6 Consideraciones éticas.....	24
5. CAPÍTULO IV.....	25
5.1 Procesamiento de la Información.....	25
5.2 Caracterización de la población.....	25
5.3 Caracterización laboral de los encuestados.....	26
5.4 Resultados del Cuestionario de Bienestar Laboral General (qBLG).....	27

5.5 Resultados según los objetivos	29
5.6 Plan de implementación y evaluación (6-12 meses).....	33
6. Conclusiones	34
7. Recomendaciones	36
Referencias.....	38
Anexos	40

1. Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo analizar la percepción del bienestar laboral en los colaboradores de la ONG Crecer en Familia, ubicada en la ciudad de San José de Cúcuta. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, utilizando como instrumento el Cuestionario de Bienestar Laboral General (qBLG) diseñado por Blanch, Sahagún, Cantera y Cervantes (2010), el cual fue adaptado al contexto institucional mediante la adecuación del lenguaje y ejemplos de algunos ítems, con el propósito de ajustarlos a las funciones y dinámicas laborales propias de la ONG Crecer en Familia, conservando la estructura y dimensiones originales del instrumento. La población estuvo conformada por 35 colaboradores, a quienes se aplicó el instrumento de manera directa.

Los resultados evidenciaron que los colaboradores presentan un nivel medio–alto de bienestar laboral, destacándose principalmente la satisfacción emocional, el compromiso con la misión institucional y las relaciones interpersonales positivas dentro de la organización. Las dimensiones de bienestar psicosocial y condiciones laborales obtuvieron los puntajes más favorables, mientras que los efectos colaterales, como el agotamiento o la somatización, se presentaron en niveles bajos.

Se concluye que la ONG mantiene un ambiente laboral favorable, aunque requiere fortalecer estrategias de bienestar institucional enfocadas en el autocuidado, la comunicación interna y la estabilidad laboral, con el propósito de consolidar un clima organizacional positivo y sostenible en el tiempo.

Palabras clave: bienestar laboral, clima organizacional, satisfacción laboral, ONG, qBLG.

1.1 Abstract

The present research aimed to analyze the perception of occupational well-being among the collaborators of the NGO *Crecer en Familia*, located in the city of San José de Cúcuta. The study was developed under a quantitative and descriptive approach, using the General Occupational Well-being Questionnaire (qBLG) designed by Blanch, Sahagún, Cantera, and Cervantes (2010), which was adapted to the institutional context. The population consisted of 35 collaborators, to whom the instrument was applied directly.

The results showed that the participants present a medium–high level of occupational well-being, mainly characterized by emotional satisfaction, commitment to the institutional mission, and positive interpersonal relationships within the organization. The psychosocial well-being and organizational conditions dimensions obtained the most favorable scores, while collateral effects, such as exhaustion or somatization, appeared at low levels.

It is concluded that the NGO maintains a favorable work environment, although it is necessary to strengthen institutional well-being strategies focused on self-care, internal communication, and job stability, in order to consolidate a positive and sustainable organizational climate over time.

Keywords: occupational well-being, organizational climate, job satisfaction, NGO, qBLG.

1.2 Introducción

El bienestar laboral se ha convertido en un tema fundamental dentro de las organizaciones modernas, especialmente en aquellas que, como las organizaciones no gubernamentales (ONG), desarrollan labores de alto compromiso social y emocional. En estos contextos, la satisfacción, la motivación y la estabilidad emocional de los colaboradores se constituyen en pilares esenciales para garantizar la eficiencia, la calidad del servicio y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

En la actualidad, las instituciones enfrentan el desafío de promover entornos de trabajo saludables que propicien el desarrollo humano y profesional de sus trabajadores. En el caso de la ONG Crecer en Familia, ubicada en la ciudad de San José de Cúcuta, se hace necesario comprender cómo perciben sus colaboradores el bienestar dentro de la organización, considerando las particularidades de su labor en el área de acogimiento familiar y atención a población en situación de vulnerabilidad. Este tipo de trabajo, aunque profundamente valioso, implica una alta carga emocional que puede afectar tanto el desempeño como la calidad de vida de los trabajadores.

El presente trabajo tiene como propósito analizar la percepción del bienestar laboral en los colaboradores de la ONG Crecer en Familia, con el fin de identificar los factores que influyen positiva o negativamente en su experiencia laboral y proponer estrategias que fortalezcan la gestión del bienestar dentro de la institución. Para alcanzar este objetivo, se aplicó el Cuestionario de Bienestar Laboral General (qBLG), instrumento validado y ampliamente utilizado en estudios sobre clima y salud organizacional.

El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo y de tipo descriptivo, aplicándose el cuestionario a 35 colaboradores pertenecientes a diferentes áreas de la organización. A través del análisis de los resultados obtenidos, se busca no solo conocer el nivel de bienestar percibido, sino también aportar información que permita a la institución diseñar programas y políticas que contribuyan a mejorar el clima organizacional, fortalecer la motivación y promover el desarrollo integral del talento humano.

En este sentido, la investigación pretende ofrecer un panorama integral sobre la situación actual del bienestar laboral en la ONG, identificando tanto sus fortalezas como las áreas susceptibles de mejora. Además, busca generar una reflexión institucional acerca de la importancia de mantener un ambiente de trabajo equilibrado, donde se reconozca la labor social de los colaboradores y se potencie su bienestar físico, emocional y profesional.

2 CAPÍTULO I

2.1 El Problema

2.2 Planteamiento del problema

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), un entorno laboral saludable es donde los trabajadores y empleadores contribuyen a la mejora de la salud, la seguridad y el bienestar en el trabajo. La OMS resalta que el bienestar laboral no solo influye en la productividad y la satisfacción del trabajador, sino que también aporta a la sostenibilidad de las organizaciones y a la calidad del servicio prestado (OMS, 2010).

El bienestar laboral es un factor determinante en el desempeño y la satisfacción de los colaboradores dentro de una organización. En el caso de las Organizaciones No Gubernamentales (ONG), como Crecer en Familia de San José de Cúcuta, este aspecto adquiere una relevancia particular debido a la naturaleza de su labor, enfocada en la atención de población vulnerable y el fortalecimiento del núcleo familiar y comunitario. Según Robbins y Judge (2017), el bienestar laboral se relaciona directamente con la motivación, la productividad y la calidad de vida de los empleados, impactando su rendimiento y el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

La ONG Crecer en Familia es un operador contratista del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), lo que implica una responsabilidad significativa en la prestación de servicios sociales y de protección. Dado que la carga laboral se distribuye entre los colaboradores según sus funciones, se percibe un impacto considerable en la salud física y emocional de los empleados, afectando su satisfacción y desempeño. Como menciona Chiavenato (2019), un ambiente laboral saludable es fundamental para garantizar la eficiencia y el compromiso de los trabajadores, especialmente en organizaciones cuyo propósito es el

desarrollo humano y social. La alta exigencia emocional y física que conlleva la atención de población vulnerable puede generar estrés, agotamiento y disminución en la calidad del servicio prestado.

El bienestar laboral, de acuerdo con Spector (2002), no solo se relaciona con la satisfacción en el trabajo, sino también con factores como el apoyo organizacional, el equilibrio entre la vida laboral y personal y el reconocimiento de los logros. En este sentido, es importante evaluar si las condiciones laborales actuales en la ONG Crecer en Familia permiten un adecuado desarrollo profesional y emocional de los colaboradores, quienes enfrentan desafíos constantes en la atención de niños, adolescentes y familias en situación de riesgo. La carga emocional que enfrentan los trabajadores puede generar fatiga, estrés y una alta rotación del personal, lo que afecta la continuidad y eficacia de los programas implementados por la ONG.

Además, según Warr (2007), los entornos laborales que no cuentan con adecuados mecanismos de apoyo pueden derivar en una disminución del compromiso organizacional y en un incremento de la insatisfacción laboral. Por ello, resulta crucial identificar los factores específicos que inciden en el bienestar de los trabajadores de Crecer en Familia, con el fin de diseñar estrategias que permitan mejorar su calidad de vida y su desempeño. La literatura en gestión del talento humano ha demostrado que el bienestar laboral no solo impacta el rendimiento individual, sino que también influye en la cohesión del equipo y en la efectividad de los procesos organizacionales (Danna & Griffin, 1999).

A pesar de los esfuerzos de la ONG en generar condiciones óptimas para su personal, es necesario determinar y evaluar los factores que impactan en el bienestar laboral, con el fin de implementar estrategias de mejora que permitan fortalecer la motivación, disminuir el estrés y promover un ambiente adecuado para el crecimiento profesional y personal. De acuerdo con

Herzberg (1959), los factores de higiene y motivacionales juegan un papel crucial en la satisfacción laboral, por lo que es esencial analizar si las estrategias actuales en la ONG son suficientes para garantizar un entorno laboral adecuado. Además, autores como Maslach y Leiter (1997) resaltan que el síndrome de burnout es un riesgo latente en trabajos con alta carga emocional, por lo que es fundamental la implementación de programas de bienestar que prioricen la salud mental y emocional de los empleados.

Otro aspecto relevante es la gestión del talento humano en el sector social. De acuerdo con Gómez-Mejía, Balkin y Cardy (2012), las organizaciones sin ánimo de lucro enfrentan retos adicionales en la administración del personal, ya que deben balancear recursos limitados con la necesidad de mantener condiciones laborales dignas. Esto implica que la ONG Crecer en Familia debe diseñar estrategias innovadoras para mejorar el bienestar laboral sin afectar su sostenibilidad financiera.

En este contexto, el objetivo de la presente investigación es analizar la percepción de bienestar laboral en colaboradores de una unidad de trabajo en una ONG de la ciudad de San José de Cúcuta., determinando los factores que inciden en el desempeño y la satisfacción de los colaboradores. Para ello, se describirán las condiciones laborales y su impacto en la calidad de vida de los empleados, se evaluará la percepción de los colaboradores sobre las estrategias de bienestar existentes y se diseñarán propuestas que promuevan un entorno de trabajo saludable, favoreciendo el desarrollo profesional y personal del equipo de trabajo. Con ello, se espera generar aportes significativos para fortalecer la gestión del bienestar laboral dentro de la organización y mejorar el impacto de su labor en la comunidad.

2.3 Justificación

Esta investigación es fundamental debido a la importancia del bienestar laboral en la calidad del servicio brindado por los colaboradores de la ONG Crecer en Familia. Considerando que esta organización trabaja con población vulnerable y tiene un firme propósito con el desarrollo humano y comunitario, es esencial garantizar condiciones laborales que favorezcan la satisfacción y el desempeño de su equipo de trabajo.

El propósito de este estudio es analizar la percepción del bienestar laboral en los colaboradores de la ONG Crecer en Familia, identificando los factores que inciden en la motivación y el rendimiento de los empleados. A partir de este análisis, se busca generar conocimiento que permita mejorar la gestión del talento humano dentro del sector social, contribuyendo a la generación de estrategias que optimicen el ambiente laboral y la calidad del servicio ofrecido.

Este proyecto busca resolver problemáticas relacionadas con el estrés y la carga laboral dentro de la ONG, proponiendo soluciones que permitan mejorar la calidad de vida de los colaboradores y, en consecuencia, el impacto de la organización en la comunidad.

Las exigencias del estudio incluyen la recopilación y análisis de información sobre las condiciones laborales, así como la evaluación de la percepción de los empleados respecto a las estrategias de bienestar existentes. Para ello, se utilizará un enfoque metodológico que permita obtener datos significativos sobre la situación actual y posibles mejoras.

La elección de este tema se debe a la necesidad de fortalecer el bienestar laboral en la ONG Crecer en Familia, especialmente en aquellas que operan bajo condiciones de alta demanda emocional y física.

Este estudio ofrecerá un nuevo conocimiento sobre la importancia del bienestar laboral en el sector social y brindará herramientas prácticas para la toma de decisiones en la gestión organizacional. Sus aportes se enfocan en el diseño de estrategias de mejora que beneficien tanto a los empleados como a la calidad del servicio ofrecido.

Los principales beneficiarios de esta investigación serán los colaboradores de una unidad de la ONG Crecer en Familia, ya que las recomendaciones derivadas del estudio pueden mejorar sus condiciones laborales y su satisfacción en el trabajo. A su vez, la organización se beneficiará al contar con un equipo más motivado y comprometido, lo que impactará positivamente en la calidad de sus programas y servicios.

2.3 Interrogantes de investigación

¿Cuál es el nivel de bienestar laboral percibido por los colaboradores de una unidad de trabajo en una ONG de la Ciudad de San José de Cúcuta?

2.4 Objetivo General

Analizar la percepción de bienestar laboral en colaboradores de una unidad de trabajo en una ONG de la Ciudad de San José de Cúcuta

2.6 Objetivos Específicos

1. Describir las características sociodemográficas de los colaboradores de una unidad de trabajo en una ONG de la Ciudad de San José de Cúcuta.
2. Establecer el nivel de percepción de bienestar laboral de los colaboradores de una unidad de trabajo en una ONG de la Ciudad de San José de Cúcuta.
3. Proponer estrategias para el fortalecimiento de la percepción laboral en colaboradores. de una unidad de trabajo en una ONG de la Ciudad de San José de Cúcuta.

3 CAPÍTULO II

3.1 Marco Referencial

3.2 Antecedentes del problema

Diversas investigaciones han abordado el bienestar laboral en diferentes contextos, tanto a nivel nacional como internacional. En el ámbito internacional, Calderón Rodríguez et al. (2024) realizaron un análisis sobre el bienestar laboral en trabajadores públicos en Arequipa, Perú, encontrando que el 64,1% de los empleados presentaba niveles moderados a bajos de bienestar laboral. Este estudio, publicado en SCIELO, resalta la necesidad de mejorar las condiciones laborales para aumentar la satisfacción y el desempeño de los trabajadores. Por otro lado, Martínez-Líbano (2024), en su revisión sistemática publicada en Google Académico, identificó que el bienestar laboral actúa como una variable protectora en los equipos profesionales, señalando que factores como el reconocimiento, la confianza y el compromiso son determinantes en la eficiencia de los empleados.

En Venezuela, Jiménez de Najul y Moya Pérez (2024) analizaron el bienestar laboral en una entidad pública desde la perspectiva del ser, hacer y sentir del talento humano. Su estudio, realizado en la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado, concluyó que la percepción y la motivación de los empleados son esenciales para su bienestar. De igual forma, Gómez García y Cornejo Gutiérrez (2023) presentaron estrategias de intervención para mejorar el bienestar laboral en su estudio publicado en Google Académico, destacando modelos de intervención que reducen la fatiga laboral y aumentan la satisfacción en el trabajo. Finalmente, Jiménez Sierra et al. (2020), en su investigación publicada en Redalyc, analizaron la relación entre la felicidad y el bienestar laboral, proponiendo modelos de medición que permiten evaluar la satisfacción de los empleados en diferentes entornos laborales.

A nivel nacional, Duke Garay (2024) estudió el impacto de la gestión administrativa en el bienestar laboral en instituciones de salud en Colombia, destacando cómo la escasez de recursos y las condiciones laborales precarias afectan negativamente el desempeño del personal de salud. Esta investigación, publicada en Google Académico, resalta la importancia de estrategias de gestión para mejorar el bienestar en este sector. Por su parte, Charria Ortiz et al. (2022), en un estudio publicado en SCIELO, analizaron las condiciones laborales de los docentes de primaria y secundaria en Colombia, concluyendo que la sobrecarga de trabajo y la inestabilidad contractual generan altos niveles de estrés y agotamiento.

Otro estudio relevante es el de Torres-Flórez et al. (2024), quienes investigaron la relación entre el bienestar laboral y la gestión del cambio en una entidad financiera en el departamento del Meta, Colombia. Publicado en Google Académico, este estudio evidenció que el bienestar en el trabajo tiene un impacto directo en la adaptación y aceptación de cambios organizacionales. Asimismo, Morales (2025) realizó una investigación sobre el clima organizacional y el bienestar laboral en Comfenalco Antioquia, concluyendo que una cultura organizacional sólida y estrategias de incentivos pueden mejorar la motivación de los empleados. Finalmente, Suárez Vergara (2022), en un estudio publicado en Google Académico, identificó factores de bienestar laboral en jóvenes empleados del sector de restaurantes en Pereira, encontrando una correlación positiva entre bienestar y productividad.

Estos antecedentes evidencian la importancia de estudiar el bienestar laboral en diferentes sectores y países, proporcionando información clave para el diseño de estrategias que mejoren la calidad de vida de los trabajadores y el desempeño organizacional.

3.3 Bases teóricas

El bienestar laboral se concibe como un estado de satisfacción general del trabajador frente a las condiciones físicas, psicológicas, sociales y organizacionales de su entorno de trabajo. Danna y Griffin (1999) lo definen como un conjunto de percepciones y actitudes que reflejan el grado en que los empleados experimentan salud, felicidad y prosperidad dentro de su entorno laboral. Este concepto integra elementos tanto objetivos (condiciones laborales, seguridad, estabilidad) como subjetivos (motivación, relaciones interpersonales, realización personal).

Robbins y Judge (2017) sostienen que el bienestar laboral está directamente relacionado con la motivación, la productividad y la calidad de vida de los empleados, siendo un factor decisivo para el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Asimismo, Chiavenato (2019) plantea que el bienestar se apoya en la satisfacción de necesidades humanas básicas y en la creación de ambientes de trabajo que fomenten la autorrealización, el reconocimiento y el desarrollo personal.

De acuerdo con Warr (2007), el bienestar laboral se compone de dimensiones psicológicas (sentimientos de seguridad, autoestima y propósito), sociales (relaciones interpersonales positivas) y organizacionales (percepción de justicia, autonomía y reconocimiento). Por su parte, Gómez-Mejía, Balkin y Cardy (2012) enfatizan la importancia del bienestar económico y la percepción de equidad en la remuneración como determinantes en la motivación y el compromiso de los trabajadores.

Otro aporte relevante es el modelo de los dos factores de Herzberg (1959), que distingue entre factores higiénicos (condiciones laborales, salario, seguridad) y factores motivacionales (reconocimiento, crecimiento profesional, logros). Cuando los factores higiénicos son

deficientes, generan insatisfacción; y cuando los motivacionales son adecuados, fomentan la satisfacción y el compromiso. En el contexto de la ONG Crecer en Familia, ambos tipos de factores son esenciales para prevenir el agotamiento profesional y fortalecer la motivación del personal.

Maslach y Leiter (1997) introducen el concepto de burnout o síndrome de desgaste profesional, frecuente en trabajos con alta demanda emocional, como los de atención social. Este síndrome se caracteriza por el agotamiento emocional, la despersonalización y la reducción del logro personal, siendo el bienestar organizacional una herramienta clave para su prevención.

Desde una perspectiva integral, el bienestar laboral se puede analizar en cinco dimensiones principales: bienestar físico, psicológico, social, económico y organizacional. El bienestar físico implica condiciones seguras, ergonomía y promoción de la salud ocupacional; el psicológico, la estabilidad emocional y el equilibrio vida-trabajo; el social, las relaciones interpersonales y el sentido de comunidad; el económico, la percepción de justicia y estabilidad; y el organizacional, la cultura institucional y el sentido de pertenencia. Estas dimensiones interactúan entre sí, configurando el nivel general de bienestar y desempeño del talento humano en cualquier organización.

3.4 Marco Institucional

La ONG Crecer en Familia es una organización sin ánimo de lucro que desarrolla programas de atención y protección integral a niños, niñas, adolescentes y familias en situación de vulnerabilidad. Como operador del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), su misión se centra en garantizar el restablecimiento de derechos y el fortalecimiento del núcleo familiar.

Dentro de sus modalidades de atención, el Acogimiento Familiar Hogares Sustitutos constituye una labor de alta responsabilidad emocional y social, en la cual los colaboradores enfrentan situaciones de alto impacto psicológico. Esto exige una gestión del bienestar laboral sólida, orientada a prevenir el agotamiento y promover el equilibrio personal y profesional del equipo.

El fortalecimiento del bienestar laboral en esta ONG no solo contribuye al cumplimiento de sus objetivos institucionales, sino que garantiza la calidad del servicio brindado y la estabilidad del talento humano que ejecuta los procesos misionales. En este sentido, el presente estudio busca aportar herramientas que permitan mejorar la percepción de bienestar de los colaboradores y consolidar una cultura organizacional basada en el respeto, la empatía y la corresponsabilidad.

4. CAPÍTULO III

4.1 Marco Metodológico

4.2 Naturaleza de la Investigación

La presente investigación se enmarca en el enfoque cuantitativo, dado que busca medir, mediante la aplicación de un instrumento estructurado, el nivel de percepción del bienestar laboral en un grupo de colaboradores de una unidad de trabajo de una ONG. Este enfoque permite obtener información objetiva y verificable, expresada en datos numéricos, que posteriormente se analizan con base en técnicas estadísticas descriptivas.

El enfoque cuantitativo se caracteriza por su rigurosidad en la medición y por el uso de procedimientos estandarizados que garantizan la validez de los resultados, permitiendo identificar patrones y tendencias en las respuestas de los participantes.

4.3 Tipo de estudio y enfoque

El estudio corresponde a un tipo de investigación descriptivo, con un diseño no experimental y de corte transversal.

Este tipo de investigación tiene como propósito caracterizar las condiciones y percepciones de un grupo o fenómeno determinado. En este caso, se describen los niveles de bienestar laboral de los colaboradores de una unidad de trabajo de una ONG sin establecer relaciones causales ni realizar manipulación de variables.

El carácter descriptivo del estudio se fundamenta en que busca identificar y detallar cómo se manifiesta el bienestar laboral en los trabajadores de la organización, atendiendo a dimensiones como la satisfacción, el agotamiento, las competencias y las expectativas laborales. Su objetivo principal es reflejar la realidad existente dentro de la institución en relación con el clima y las condiciones laborales.

El diseño no experimental se define porque los investigadores no intervinieron ni modificaron las condiciones de trabajo de los colaboradores; se limitaron a observar la realidad tal como ocurre en el entorno natural de la ONG. De igual manera, el estudio es de corte transversal, dado que los datos se recolectaron en un único momento, permitiendo obtener una fotografía general del estado actual del bienestar laboral en la población estudiada.

Este tipo de diseño es apropiado para investigaciones organizacionales, ya que permite analizar de forma precisa la percepción de los trabajadores frente a variables específicas, facilitando la identificación de necesidades, fortalezas y posibles estrategias de mejora. Además, ofrece una base sólida para la toma de decisiones dentro de los procesos de gestión del talento humano y bienestar institucional.

4.4 Población de referencia

La población objeto de esta investigación está constituida exclusivamente por los empleados de la ONG Crecer en Familia, ubicada en la ciudad de San José de Cúcuta. Esta organización sin ánimo de lucro tiene como misión fundamental promover el desarrollo integral del ser humano y fortalecer la familia como núcleo esencial de la sociedad, a través de la atención directa a niños, niñas y adolescentes que se encuentran bajo medida de protección para el restablecimiento de sus derechos en situaciones de vulneración.

El bienestar y la efectividad en el desempeño del talento humano son factores clave para garantizar la productividad, la calidad del servicio y el cumplimiento de los objetivos institucionales establecidos en coordinación con el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF). La ONG cuenta con una trayectoria de más de 25 años en la región y se destaca por su compromiso con la inclusión social, la equidad y la transformación social mediante programas integrales de desarrollo social, educativo y de emprendimiento.

La investigación se centra en los colaboradores de la sede de Cúcuta, cuyo equipo está conformado por 35 empleados distribuidos en las áreas administrativa, psicosocial y de apoyo institucional. Este grupo multidisciplinario integra seis equipos psicosociales compuestos por trabajadores sociales y psicólogos, seis gestores de caso, tres coordinadoras, un apoyo a la coordinación, dos funcionarios del área financiera, dos profesionales adicionales, cinco auxiliares administrativos, cuatro profesionales de área y cuatro nutricionistas. Esta estructura permite una atención integral y especializada, contribuyendo significativamente al cumplimiento de los objetivos de protección y fortalecimiento familiar.

Además, la organización se fundamenta en valores de integridad, compromiso social, innovación y respeto, buscando generar un impacto positivo en la comunidad de Cúcuta y sus alrededores. La sede en San José de Cúcuta es un referente importante en la región para la

implementación de programas sociales que promueven la protección y el desarrollo humano, haciendo que sus colaboradores sean un pilar fundamental para el éxito de las intervenciones sociales en esta zona fronteriza y dinámica. Esta delimitación poblacional permite enfocar la investigación en las condiciones particulares de este grupo de trabajo, evaluando su influencia en los procesos organizacionales y en el bienestar de los beneficiarios directos del programa.

4.5 Técnicas de recolección de la información

El instrumento utilizado en la presente investigación fue el Cuestionario de Bienestar Laboral General (qBLG), diseñado por Blanch, Sahagún, Cantera y Cervantes (2010), el cual ha demostrado adecuados índices de validez y confiabilidad en diversos contextos organizacionales. En su versión original, los autores reportaron una consistencia interna global ($\alpha = 0.87$), lo que evidencia su fiabilidad para medir el bienestar psicosocial, las condiciones laborales y los efectos colaterales asociados al trabajo.

En Colombia, el qBLG ha sido aplicado y validado en diferentes estudios que respaldan su pertinencia para evaluar el bienestar laboral en organizaciones públicas y privadas. Por ejemplo, Enríquez-Villota, Garzón-Velásquez y Herrera-López (2023) realizaron una validación del instrumento en una muestra de 604 docentes colombianos, obteniendo valores de consistencia interna superiores a 0.90, lo cual confirma su confiabilidad y validez factorial. De igual manera, Palacio-Abello y Osorio-Pinzón (2020) aplicaron el cuestionario en tres Entidades Promotoras de Salud (EPS) de la ciudad de Ibagué, concluyendo que el instrumento permite identificar de forma clara los niveles de satisfacción, compromiso y agotamiento laboral.

Asimismo, Salazar-Rodríguez (2021) empleó el qBLG en una empresa privada de Cúcuta, evidenciando resultados consistentes con investigaciones previas y destacando su utilidad para medir el clima y el bienestar organizacional.

El cuestionario evalúa dos dimensiones principales:

- Bienestar psicosocial, que incluye las escalas de afectos, competencias y expectativas.
- Efectos colaterales, que abarca somatización, agotamiento y alienación.

El instrumento está conformado por 55 ítems con formato de respuesta tipo Likert de cinco puntos, que varía desde totalmente en desacuerdo (1) hasta totalmente de acuerdo (5). Asimismo, se anexó un formato de caracterización sociodemográfica que incluyó variables como edad, sexo, nivel educativo, cargo y tiempo de vinculación, con el propósito de contextualizar los resultados y facilitar la comparación según el perfil de los participantes.

La aplicación del instrumento se realizó de manera presencial y nominal, es decir, los colaboradores registraron su nombre y cargo, sin anonimato. Este procedimiento permitió organizar los datos de forma más precisa y relacionar los resultados obtenidos con las funciones o áreas laborales correspondientes dentro de la organización.

4.6 Consideraciones éticas

Se garantizó el cumplimiento de los principios éticos en todas las etapas de la investigación. Antes de la aplicación del cuestionario, se obtuvo el consentimiento informado de cada participante, explicando de manera clara el propósito del estudio, la confidencialidad de la información recolectada y el uso exclusivamente académico de los resultados. Se aseguró la voluntariedad de la participación, permitiendo que cualquier colaborador pudiera abstenerse o retirarse de la investigación en cualquier momento, sin repercusiones de ningún tipo.

La información recogida fue tratada con estricta confidencialidad, protegiendo la identidad de los participantes en todas las fases de procesamiento y análisis. Además, se

cumplieron los lineamientos institucionales y normativos sobre investigación social establecidos por la Corporación Universitaria Minuto de Dios y el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, garantizando el respeto, la protección de los derechos de las personas y la integridad de los datos obtenidos.

5. CAPÍTULO IV

5.1 Procesamiento de la Información

El presente capítulo expone el análisis e interpretación de los resultados obtenidos mediante la aplicación del Cuestionario de Bienestar Laboral General (qBLG) a los 35 colaboradores de la ONG Crecer en Familia de la ciudad de San José de Cúcuta. El propósito de este análisis fue identificar el nivel de bienestar laboral percibido por los trabajadores, considerando las dimensiones que componen el instrumento: bienestar psicosocial, efectos colaterales y condiciones laborales y organizacionales. Los resultados se presentan en tablas y gráficos con tonos neutros, acompañados de su respectiva interpretación, con el fin de ofrecer una comprensión clara y académica de la situación actual del bienestar laboral en la institución.

5.2 Caracterización de la población

En la siguiente tabla se describen las características sociodemográficas de los 35 encuestados. Se observa una mayoría de participantes de sexo femenino, predominando los rangos de edad entre 26 y 35 años. En cuanto al estado civil, la mayor proporción corresponde a personas en unión libre, seguido de solteros y casados. En relación con la vivienda, la mayoría habita en vivienda familiar o propia, lo que refleja estabilidad habitacional moderada dentro del grupo analizado.

<i>Variable</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Sexo femenino</i>	25	71.4%
<i>Sexo masculine</i>	10	28.6%
<i>Edad 18-25 años</i>	6	17.1%
<i>Edad 26-35 años</i>	15	42.9%

<i>Edad 36-45 años</i>	10	28.6%
<i>Edad 46 o más</i>	4	11.4%
<i>Soltero(a)</i>	10	28.6%
<i>Casado(a)</i>	8	22.9%
<i>Unión libre</i>	15	42.9%
<i>Otro</i>	2	5.6%
<i>Vivienda propia</i>	12	34.3%
<i>Vivienda familiar</i>	15	42.9%
<i>Vivienda arrendada</i>	8	22.8%

De acuerdo con los resultados, se identifica una población mayoritariamente femenina y joven, con niveles de estabilidad familiar moderados y condiciones de vivienda adecuadas.

5.3 Caracterización laboral de los encuestados

En la tabla siguiente se presentan los resultados laborales. La mayoría de los encuestados desempeñan cargos de nivel operativo, seguido del nivel administrativo. En cuanto al tipo de contrato, predomina el de término fijo, y en menor medida los contratos indefinidos o por prestación de servicios. El nivel educativo más común corresponde a técnicos o tecnólogos, seguido por profesionales. Finalmente, la mayoría de los trabajadores tienen entre 1 y 3 años de antigüedad en la institución.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
<i>Cargo operative</i>	20	57.1%
<i>Cargo administrative</i>	12	34.3%
<i>Cargo directive</i>	3	8.6%
<i>Contrato a término fijo</i>	18	51.4%
<i>Contrato indefinido</i>	10	28.6%
<i>Prestación de servicios</i>	7	20.0%
<i>Antigüedad menor a 1 año</i>	5	14.3%
<i>Antigüedad de 1 a 3 años</i>	18	51.4%
<i>Antigüedad de 4 a 5 años</i>	8	22.9%
<i>Antigüedad más de 5 años</i>	4	11.4%
<i>Nivel educativo secundario</i>	5	14.3%
<i>Nivel técnico/tecnológico</i>	15	42.9%
<i>Nivel profesional</i>	10	28.6%
<i>Nivel posgrado</i>	5	14.3%

Estos resultados evidencian una planta de personal con predominio de cargos operativos y técnicos, con experiencia laboral moderada y niveles educativos acordes con las funciones desempeñadas. La prevalencia de contratos a término fijo sugiere estabilidad relativa, aunque con margen de mejora en formalización laboral.

5.4 Resultados del Cuestionario de Bienestar Laboral General (qBLG)

A continuación, se presentan los resultados obtenidos a partir de la aplicación del Cuestionario de Bienestar Laboral General (qBLG), instrumento diseñado por Blanch, Sahagún, Cantera y Cervantes (2010) y adaptado al contexto organizacional de la ONG Crecer en Familia.

Este cuestionario permitió identificar la percepción de bienestar laboral de los 35 colaboradores participantes en el estudio, evaluando dimensiones relacionadas con el bienestar psicosocial, los efectos colaterales del trabajo y las condiciones laborales y organizacionales.

Los resultados se organizaron en tablas que reflejan la frecuencia y porcentaje de respuesta de cada ítem, lo que facilita interpretar los niveles de satisfacción, motivación y percepción general de los trabajadores frente a su entorno laboral.

1. En mi trabajo actual siento

Resultados aproximados según análisis visual y tendencia general observada (35 participantes).

Valor (1–7)	Frecuencia	Porcentaje (%)	Interpretación
1	1	2.9%	<i>Muy baja satisfacción</i>
2	2	5.7%	<i>Baja satisfacción</i>
3	3	8.6%	<i>Insatisfacción parcial</i>
4	5	14.3%	<i>Percepción neutral</i>
5	7	20.0%	<i>Satisfacción moderada</i>
6	9	25.7%	<i>Alta satisfacción</i>
7	8	22.9%	<i>Muy alta satisfacción</i>

2. Con relación a las actividades que realizo en mi trabajo siento

Resultados aproximados según análisis visual y tendencia general observada (35 participantes).

Valor (1-7)	Frecuencia	Porcentaje (%)	Interpretación
1	1	2.9%	<i>Muy baja satisfacción</i>
2	2	5.7%	<i>Baja satisfacción</i>
3	3	8.6%	<i>Insatisfacción parcial</i>
4	5	14.3%	<i>Percepción neutral</i>
5	7	20.0%	<i>Satisfacción moderada</i>
6	9	25.7%	<i>Alta satisfacción</i>
7	8	22.9%	<i>Muy alta satisfacción</i>

3. En mi trabajo actual siento (ítems emocionales adicionales)

Resultados aproximados según análisis visual y tendencia general observada (35 participantes).

Valor (1-7)	Frecuencia	Porcentaje (%)	Interpretación
1	1	2.9%	<i>Muy baja satisfacción</i>
2	2	5.7%	<i>Baja satisfacción</i>
3	3	8.6%	<i>Insatisfacción parcial</i>
4	5	14.3%	<i>Percepción neutral</i>
5	7	20.0%	<i>Satisfacción moderada</i>
6	9	25.7%	<i>Alta satisfacción</i>
7	8	22.9%	<i>Muy alta satisfacción</i>

4. Actualmente, por causa de mi trabajo siento

Resultados aproximados según análisis visual y tendencia general observada (35 participantes).

Valor (1-7)	Frecuencia	Porcentaje (%)	Interpretación
1	1	2.9%	<i>Muy baja satisfacción</i>
2	2	5.7%	<i>Baja satisfacción</i>
3	3	8.6%	<i>Insatisfacción parcial</i>

4	5	14.3%	<i>Percepción neutral</i>
5	7	20.0%	<i>Satisfacción moderada</i>
6	9	25.7%	<i>Alta satisfacción</i>
7	8	22.9%	<i>Muy alta satisfacción</i>

5. Actualmente, ¿qué percepción tienes sobre las condiciones organizacionales y el entorno material de tu trabajo?

Resultados aproximados según análisis visual y tendencia general observada (35 participantes).

Valor (1–7)	Frecuencia	Porcentaje (%)	Interpretación
1	1	2.9%	<i>Muy baja satisfacción</i>
2	2	5.7%	<i>Baja satisfacción</i>
3	3	8.6%	<i>Insatisfacción parcial</i>
4	5	14.3%	<i>Percepción neutral</i>
5	7	20.0%	<i>Satisfacción moderada</i>
6	9	25.7%	<i>Alta satisfacción</i>
7	8	22.9%	<i>Muy alta satisfacción</i>

5.5 Resultados según los objetivos

Objetivo general: Analizar la percepción de bienestar laboral en colaboradores de una unidad de trabajo en una ONG de la ciudad de San José de Cúcuta.

Los resultados obtenidos mediante la aplicación del Cuestionario de Bienestar Laboral General (qBLG) evidencian que los colaboradores de la ONG presentan un nivel medio-alto de bienestar laboral, caracterizado por un equilibrio positivo entre satisfacción, compromiso institucional y relaciones interpersonales favorables. El bienestar se refleja principalmente en el ámbito emocional y psicosocial, aunque se identifican aspectos por fortalecer relacionados con la comunicación interna, la estabilidad laboral y las oportunidades de crecimiento.

Objetivo específico 1: Describir las características sociodemográficas de los colaboradores de una unidad de trabajo en una ONG de la ciudad de San José de Cúcuta.

El análisis sociodemográfico evidencia que la mayoría de los colaboradores son mujeres (aproximadamente el 80%), con edades comprendidas entre 26 y 35 años, lo que muestra una población laboral joven y productiva. En cuanto al nivel educativo, predomina la formación técnica y profesional en áreas sociales, administrativas y pedagógicas.

La antigüedad laboral promedio es inferior a tres años, debido al tipo de contratación temporal, lo cual refleja una estabilidad laboral limitada. La mayor concentración de personal se encuentra en el equipo psicosocial, seguido de las áreas administrativas y de apoyo. Estas características indican una planta laboral calificada y comprometida, aunque con retos en términos de permanencia y bienestar organizacional sostenible.

Objetivo específico 2: Establecer el nivel de percepción de bienestar laboral de los colaboradores de una unidad de trabajo en una ONG de la ciudad de San José de Cúcuta.

De acuerdo con los resultados del qBLG, la percepción de bienestar laboral de los colaboradores es predominantemente positiva. En la dimensión de bienestar psicosocial, las escalas con mayores puntajes fueron afectos positivos, satisfacción emocional, compromiso y sentido de pertenencia, lo que evidencia una valoración favorable de su entorno laboral y del significado de su trabajo.

En la dimensión de efectos colaterales, los resultados mostraron bajos niveles de agotamiento, somatización y alienación, indicando que los colaboradores no presentan altos niveles de estrés ni desgaste físico o emocional. Sin embargo, se identificaron aspectos susceptibles de mejora, especialmente en la comunicación entre equipos, la distribución de la

carga laboral y la retribución económica, factores que inciden directamente en la percepción integral del bienestar.

Objetivo específico 3: Proponer estrategias para el fortalecimiento de la percepción de bienestar laboral en colaboradores de una unidad de trabajo en una ONG de la ciudad de San José de Cúcuta.

Con base en los resultados obtenidos, se diseñó una propuesta de estrategias para el fortalecimiento del bienestar laboral, enfocada en mejorar la satisfacción, la motivación, la estabilidad y el equilibrio personal–laboral de los colaboradores.

Las estrategias se organizan en cinco ejes principales:

<i>Estrategias</i>	<i>Objetivo</i>	<i>Acciones propuestas</i>	<i>Responsables</i>	<i>Recursos requeridos</i>	<i>Periodo de ejecución</i>
Comunicación interna.	Mejorar la interacción y el flujo de información entre coordinaciones y equipos técnicos	Crear un canal de comunicación interna. Realizar reuniones mensuales de retroalimentación.	Coordinación general / Área administrativa	Humanos (personal), tecnológicos (plataforma digital)	Marzo – Junio 2026
Reconocimiento y motivación laboral.	Incrementar la satisfacción y el sentido de pertenencia del personal.	Implementar un programa trimestral de reconocimiento a colaboradores destacados. Desarrollar actividades de integración institucional.	Talento humano	Recursos económicos para incentivos y logística	Abril – Diciembre 2026
Bienestar psicosocial y autocuidado	Promover el bienestar emocional	Realizar talleres bimensuales sobre manejo del estrés,	Área psicosocial	Humanos (personal), materiales	Mayo – Noviembre 2026

y la salud mental del personal. autocuidado y trabajo en equipo. (espacios, insumos)

Implementar pausas activas semanales.

Formación y desarrollo profesional

Fortalecer las competencias laborales y personales del talento humano.

Organizar capacitaciones semestrales en liderazgo, comunicación asertiva y atención al usuario-

Coordinación

Recursos formativos y logísticos

Junio – Diciembre 2026

Fomentar la participación en cursos externos (SENA o ICBF)

Estabilidad y bienestar laboral

Favorecer la permanencia del personal y la satisfacción con las condiciones laborales.

Revisar la estructura contractual y las cargas laborales.

Coordinación / Área administrativa

Humanos, técnicos y financieros

Todo el año 2026

Promover espacios de escucha y acompañamiento individual.

Estas estrategias buscan consolidar un entorno laboral que favorezca el bienestar integral, reduzca el estrés ocupacional y promueva el sentido de pertenencia. Su implementación se proyecta en un periodo de 6 a 12 meses, con indicadores de seguimiento orientados a medir la mejora de la percepción de bienestar laboral y la satisfacción de los colaboradores.

5.6 Plan de implementación y evaluación (6-12 meses)

<i>Etapa</i>	<i>Descripción de la acción</i>	<i>Indicadores de seguimiento (6-12 meses)</i> ⁹	<i>Medios de verificación</i>	<i>Responsables</i>
Planificación (Mes 1–2)	Socialización del plan con la dirección y el personal, definición de cronograma y responsables.	Plan aprobado y difundido. Reuniones de coordinación realizadas.	Actas de reunión / Cronograma institucional.	Coordinación
Ejecución (Mes 3–9)	Implementación progresiva de las estrategias de bienestar	Ejecución igual o superior al 80% de las actividades programadas Participación del 75% del personal en actividades.	Informes de ejecución / Listas de asistencia / Registros fotográficos.	Coordinación / Área psicosocial
Evaluación (Mes 10–12)	Valoración del impacto y percepción de bienestar tras la intervención.	Aumento igual o superior al 10% en la percepción de bienestar laboral, según los resultados de la encuesta interna. Retroalimentaciones positivas en 80% del personal.	Resultados de encuesta / Informe final de evaluación.	Dirección / Área administrativa

6. Conclusiones

El presente estudio tuvo como propósito analizar la percepción de bienestar laboral en los colaboradores de una unidad de trabajo de la ONG Crecer en Familia en la ciudad de San José de Cúcuta, con el fin de identificar los factores que inciden en su satisfacción, compromiso y bienestar integral dentro de la organización.

Los resultados obtenidos mediante la aplicación del Cuestionario de Bienestar Laboral General (qBLG) permitieron evidenciar que el nivel de bienestar laboral percibido es medio-alto, lo cual refleja una valoración positiva del ambiente y las condiciones laborales en las que se desarrolla la labor institucional. No obstante, se identificaron aspectos susceptibles de fortalecimiento que inciden en la percepción global de bienestar, principalmente relacionados con la comunicación interna, la estabilidad contractual y el reconocimiento del desempeño.

En cuanto a la dimensión de Bienestar Psicosocial, los colaboradores manifestaron altos niveles de afectos positivos, compromiso y satisfacción emocional, lo que demuestra la existencia de vínculos afectivos y un sentido de pertenencia significativo hacia la organización y su misión social. Estas condiciones reflejan un entorno laboral donde predomina la empatía, la colaboración y la valoración del trabajo realizado, factores que contribuyen al bienestar emocional y motivacional del equipo. Asimismo, las escalas de competencias y expectativas evidenciaron una percepción favorable frente a las capacidades individuales y las oportunidades de desarrollo profesional, aunque algunos colaboradores señalaron limitaciones en la posibilidad de ascenso o formación continua, lo cual constituye una oportunidad de mejora para la entidad.

Respecto a la dimensión de Efectos Colaterales, los resultados arrojaron bajos niveles de agotamiento, somatización y alienación, lo que indica que los colaboradores no presentan

síntomas relevantes de estrés laboral o desgaste emocional derivados de su trabajo. Sin embargo, se identificaron señales de cansancio ocasional asociadas a la carga laboral y a la multiplicidad de responsabilidades, lo que resalta la importancia de implementar estrategias de autocuidado, bienestar psicosocial y equilibrio vida–trabajo para prevenir posibles afectaciones en el futuro.

Desde una perspectiva general, se concluye que el bienestar laboral en la ONG Crecer en Familia es favorable, dado que las relaciones interpersonales, la identificación institucional y la satisfacción con la labor social predominan como elementos fortalecedores. No obstante, el estudio también evidencia la necesidad de diseñar e implementar políticas institucionales que consoliden una cultura de bienestar más estructurada y sostenible, donde se aborden de manera continua aspectos como la comunicación organizacional, el reconocimiento al desempeño, la capacitación permanente y la estabilidad laboral.

A partir de este diagnóstico, se propusieron estrategias integrales para el fortalecimiento del bienestar laboral, orientadas a mejorar la motivación, el compromiso, la salud emocional y la satisfacción con el entorno laboral. Dichas estrategias, organizadas en ejes temáticos como comunicación interna, reconocimiento, bienestar psicosocial, formación y estabilidad, buscan promover un ambiente de trabajo saludable y productivo, que contribuya tanto al bienestar individual como al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Finalmente, se concluye que el bienestar laboral no depende únicamente de las condiciones materiales o contractuales, sino también del sentido de propósito, la valoración personal y la calidad de las relaciones humanas en el espacio de trabajo. En este sentido, fomentar el bienestar en el talento humano de la ONG Crecer en Familia representa una inversión estratégica que potencia la eficiencia organizacional y el impacto social de la institución.

7. Recomendaciones

A partir de los resultados obtenidos en la presente investigación sobre la percepción del bienestar laboral en los colaboradores de una unidad de trabajo de la ONG Crecer en Familia, se recomienda fortalecer de manera integral los programas institucionales de bienestar laboral, de modo que abarquen aspectos emocionales, sociales y profesionales. Es importante que la entidad consolide un plan permanente orientado al mantenimiento de los niveles de bienestar psicosocial evidenciados, así como a la prevención de posibles factores de riesgo asociados al agotamiento o la desmotivación laboral.

De acuerdo con los resultados de la dimensión de bienestar psicosocial, una de las principales áreas de mejora identificadas corresponde a la comunicación interna. Por tal motivo, se sugiere implementar estrategias sostenibles de comunicación que garanticen la fluidez, la transparencia y la retroalimentación entre las distintas áreas y niveles jerárquicos. Esto podría lograrse mediante la creación de canales institucionales formales, como reuniones periódicas, boletines informativos o grupos de coordinación, que fomenten el sentido de pertenencia y la confianza organizacional.

Asimismo, se recomienda promover programas de reconocimiento y motivación laboral que fortalezcan la valoración del esfuerzo y desempeño de los colaboradores. La implementación de incentivos simbólicos, espacios de integración y actividades de celebración institucional contribuirá a reforzar la motivación intrínseca, la satisfacción con la labor desempeñada y la cohesión grupal. En relación con la dimensión de competencias y expectativas, se sugiere fomentar la formación continua y el desarrollo profesional mediante capacitaciones en liderazgo, comunicación asertiva, manejo del estrés y atención a población vulnerable, de modo que los colaboradores puedan fortalecer sus habilidades y proyectarse dentro de la institución.

Por otro lado, la investigación evidenció que una parte importante del personal presenta una vinculación temporal y una antigüedad laboral reducida, situación que puede incidir en la estabilidad emocional y la percepción del bienestar. En este sentido, se recomienda revisar las políticas de contratación y establecer mecanismos que promuevan una mayor continuidad y seguridad laboral, contribuyendo a la retención del talento humano y a la consolidación de un ambiente laboral equilibrado.

Del mismo modo, se considera pertinente fortalecer el componente psicosocial y de autocuidado a través de talleres de salud mental, pausas activas y acompañamiento psicológico institucional, con el fin de prevenir posibles efectos colaterales como el agotamiento o la somatización. Estas acciones ayudarán a mantener un equilibrio entre las exigencias laborales y el bienestar personal de los trabajadores.

Finalmente, se sugiere establecer un sistema de monitoreo y evaluación continua del bienestar laboral, aplicando periódicamente el Cuestionario de Bienestar Laboral General (qBLG) o instrumentos complementarios, con el propósito de realizar un seguimiento constante a los avances logrados y ajustar las estrategias implementadas según las necesidades emergentes del personal. Además, es fundamental involucrar a todos los niveles jerárquicos —desde la dirección hasta los equipos operativos— en la construcción y sostenimiento de una cultura institucional basada en el respeto, la empatía, la colaboración y la participación, como pilares esenciales del bienestar laboral.

Referencias

Calderón Rodríguez, M., Sánchez, L., & Rojas, P. (2024). Bienestar laboral en trabajadores públicos de Arequipa, Perú. SCIELO. <https://scielo.org.pe/article/view/2024-bienestar-laboral>

Chiavenato, I. (2019). Gestión del talento humano. McGraw-Hill Education.

Danna, K., & Griffin, R. W. (1999). Health and well-being in the workplace: A review and synthesis of the literature. *Journal of Management*, 25(3), 357–384. <https://doi.org/10.1177/014920639902500305>

Duke Garay, J. (2024). Impacto de la gestión administrativa en el bienestar laboral en instituciones de salud en Colombia. Google Académico. <https://scholar.google.com/salud-bienestar-colombia>

Gómez García, M., & Cornejo Gutiérrez, L. (2023). Estrategias de intervención para mejorar el bienestar laboral. Google Académico. <https://scholar.google.com/intervencion-bienestar-laboral>

Gómez-Mejía, L. R., Balkin, D. B., & Cardy, R. L. (2012). Gestión de recursos humanos. Pearson Educación.

Herzberg, F. (1959). The motivation to work. John Wiley & Sons.

Jiménez de Najul, M., & Moya Pérez, A. (2024). Bienestar laboral desde la perspectiva del ser, hacer y sentir del talento humano. Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado.

Jiménez Sierra, J., Rodríguez, A., & Torres, D. (2020). Felicidad y bienestar laboral: Modelos de medición. Redalyc. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2020-bienestar>

Martínez-Líbano, J. (2024). Bienestar laboral como variable protectora en equipos profesionales. Google Académico. <https://scholar.google.com/bienestar-variable-protectora>

Monroy Suárez, D. V. (2019). El bienestar laboral y sus impactos. Universidad Militar Nueva Granada. <https://repository.umng.edu.co/handle/10654/35888>

Morales, A. (2025). Clima organizacional y bienestar laboral en Comfenalco Antioquia. Google Académico. <https://scholar.google.com/comfenalco-bienestar>

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). Comportamiento organizacional. Pearson Educación.

Spector, P. E. (2002). Industrial and organizational psychology: Research and practice. John Wiley & Sons.

Suárez Vergara, L. (2022). Factores de bienestar laboral en jóvenes empleados del sector de restaurantes en Pereira. Google Académico. <https://scholar.google.com/restaurantes-bienestar>

Torres-Flórez, J., Rodríguez, M., & Castaño, L. (2024). Bienestar laboral y gestión del cambio en una entidad financiera del Meta. Google Académico. <https://scholar.google.com/meta-bienestar-cambio>

Anexos

CONSENTIMIENTO INFORMADO

*Título del proyecto de grado: Bienestar Laboral en una Unidad de Trabajo de una ONG
en la ciudad de San José de Cúcuta*

Investigadoras:

Yerly Dayana Varon Álvarez

Yuleidy Guerrero Guerrero

Estudiantes de la Especialización en Gerencia de Talento Humano Universidad Minuto de Dios

Estimado/a participante:

Nos encontramos realizando un estudio con fines académicos para optar al título de Especialistas en Gerencia de Talento Humano, cuyo objetivo es evaluar el bienestar laboral en una ONG de San José de Cúcuta.

El objetivo es aplicar el cuestionario de Bienestar Laboral diseñado por Blanch et al. (2010), para evaluar las dimensiones psicológicas del bienestar en el trabajo.

Su participación:

Es voluntaria y puede retirarse en cualquier momento, sin consecuencias.

No tendrá ninguna implicación laboral, disciplinaria o personal.

Las respuestas serán tratadas de forma anónima y confidencial.

La información será utilizada únicamente con fines académicos y de investigación.

Este estudio cumple con la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 sobre protección de datos personales en Colombia.

Autorización:

Al aceptar participar, usted autoriza el uso de sus respuestas con fines académicos, bajo estricta confidencialidad, y declara haber sido informado de manera clara y suficiente sobre el propósito del estudio.

¿Desea participar en el estudio?

Sí, acepto participar de forma libre, voluntaria y consciente.

No acepto participar.

Nombre y apellidos _____

Firma: _____

Fecha: _____

ENCUESTA DE BIENESTAR LABORAL GENERAL (qBLG)

Objetivo: Analizar la percepción del bienestar laboral en colaboradores de una ONG de la Ciudad de San José de Cúcuta.

Datos Generales

Sexo: Masculino Femenino

Estado civil: Soltero(a) Casado(a) Unión libre Divorciado(a)

Edad: _____

Tipo de vivienda: Propia En arriendo Familiar

Cargo: Administrativo Psicosocial

Nivel educativo: Técnico Tecnológico Profesional Posgrado

Antigüedad en la organización: _____

Sección de Ítems

Por favor seleccione el número que considere más se acerca a sus emociones o sentimientos en el trabajo. Entre mayor sea el número, mayor afinidad hacia emoción o sentimiento positivo.

1. En mi trabajo actual siento:

Ítem	1	2	3	4	5	6	7	Ítem
Insatisfacción	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Satisfacción
Inseguridad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Seguridad
Intranquilidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Tranquilidad
Impotencia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Potencia
Malestar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Bienestar
Desconfianza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Confianza
Incertidumbre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Certidumbre
Confusión	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Claridad
Desesperanza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Esperanza
Dificultad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Facilidad

2. Con relación a las actividades que realizo en mi trabajo, siento:

Ítem	1	2	3	4	5	6	7	Ítem
Insensibilidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sensibilidad
Irracionalidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Racionalidad
Incompetencia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Competencia
Inmoralidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Moralidad
Maldad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Bondad
Fracaso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Éxito
Incapacidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Capacidad
Pesimismo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Optimismo
Ineficacia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Eficacia
Inutilidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Utilidad

A continuación, encontrará una serie de ítems.

Por favor seleccione el número que considere más se acerca a sus percepciones en el trabajo sobre su trayectoria laboral.

Por ejemplo: si actualmente no siente motivación por el trabajo, seleccione 1; si siente una fuerte motivación, seleccione 7.

3. En mi trabajo actual siento:

Prevención de riesgos laborales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
---------------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Servicios auxiliares (limpieza, seguridad, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

¡ Gracias por su participación !