

Salud y bienestar laboral, ¿personas felices, empresas felices?*

<https://doi.org/10.22395/csye.v13n25a5>

Sonia Andrade de Noguera

Universidad de Los Andes (ULA), Mérida, Venezuela

soniamolinares1@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-4539-6489>

RESUMEN

El presente artículo tiene como objetivo principal analizar la concepción teórica y práctica de la salud y el bienestar laboral desde el campo de estudios actuales referidos al tema de la felicidad como parte de los ámbitos laborales. Desde este contexto, se reflexiona sobre la necesaria presencia de empresas felices o entornos laborales construidos, para crear satisfacciones compartidas y estrategias de inteligencia emocional en las que se promueven procesos de empatía, resiliencia, cohesión grupal y sinergias de trabajo colaborativo. La metodología se fundamentó en una indagatoria epistémica basada en la revisión de un conjunto de investigaciones y conceptos vinculados con el tema de la felicidad laboral, lo cual permitió triangular posturas analíticas y fenomenológicas que permiten establecer la importancia de los departamentos de recursos humanos en la formulación de políticas de formación y crecimiento emocional de los colaboradores.

Cómo citar: Andrade de Noguera, S. (2024). Salud y bienestar laboral, ¿personas felices, empresas felices? *Ciencias Sociales y Educación*, 13(25), 1-20. <https://doi.org/10.22395/csye.v13n25a5>

Recibido: 27 de abril de 2023.

Aprobado: 8 de marzo de 2024.

El presente trabajo forma parte de las actividades académicas e investigativas de la autora, por cuanto es profesora de Psicología Organizacional en la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales (FACES) de la Universidad de Los Andes ULA de Mérida y egresada del Doctorado en Ciencias Humanas de esta casa de estudios. La autora ha dedicado su carrera a la enseñanza y la investigación en el campo de la psicología organizacional, contribuyendo de manera significativa al desarrollo de esta disciplina en diversos espacios académicos y empresariales. Su formación académica, tanto como profesora y como egresada de un programa de doctorado, le ha permitido adquirir un profundo conocimiento en el área de las ciencias humanas con énfasis en el comportamiento laboral.

Cabe señalar que el resultado de este trabajo es un producto que integra diferentes perspectivas teóricas y reflexiones personales producto de la experiencia con empresarios y emprendedores, las cuales han sido fundamentales para comprender de manera más profunda la importancia de la salud y el bienestar laboral. Asimismo, este estudio ha contribuido a generar nuevas reflexiones y posturas epistémicas en torno a esta temática, lo que puede tener implicaciones significativas en la mejora de las condiciones laborales y en la promoción de un ambiente de trabajo saludable y favorable para los trabajadores.

Copyright © 2024. *Ciencias Sociales y Educación* es una publicación de acceso abierto bajo la licencia Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International (CCBY-NC-ND 4.0).

Como resultado de este proceso analítico se determinó que existen diversos estudios y reflexiones que están proponiendo nuevas miradas sobre el tema de la felicidad laboral. A la par estos estudios también revelan aspectos colaterales como son la comunicación asertiva, y los medios de satisfacción emocional, las fortalezas personales y grupales de los equipos que laboran y el clima y la cultura organizacional propuesto por la empresa.

Palabras clave: calidad de vida laboral; condiciones de trabajo; recursos humanos; compañía; felicidad laboral.

Health and Well-Being in the Workplace —Happy People, Happy Businesses?

ABSTRACT

This article aims to analyze the theoretical and practical notion of occupational health and well-being in relation to the issue of happiness as a part of labor spheres. In that context, we reflect on the necessary presence of happy companies or labor settings set to create shared fulfillment and emotionally intelligence approaches, with the promotion of empathy, resilience, group cohesion, and collaborative working synergies. The methodology was based on an epistemic inquiry drawing from the review of various research works and notions linked to the issue of happiness in the workplace, which helped to triangulate analytical and phenomenological stances to determine the importance of human resources departments for formulating policies of personnel emotional development and growth. That analysis found that several studies and reflections are putting forward new views on the issue of labor happiness. Additionally, those studies reveal collateral aspects, such as assertive communication, emotional fulfillment, working teams' individual and group strengths, as well as the organizational climate and culture set by the company.

Keywords: quality of work life; working conditions; human resources; companies; happiness at work.

Saúde e bem-estar no trabalho — pessoas felizes, empresas felizes?

RESUMO

Este artigo visou analisar a noção teórica e prática de saúde e bem-estar ocupacional em relação à felicidade como parte das esferas laborais. Nesse contexto, o artigo reflete sobre a necessidade de empresas ou ambientes de trabalho felizes, configurados para criar satisfações compartilhadas e adotar abordagens de inteligência emocional, promovendo empatia, resiliência, coesão de grupo e sinergias colaborativas. A metodologia baseou-se em uma investigação epistêmica a partir de uma revisão de diversos trabalhos e conceitos relacionados à questão da felicidade no ambiente de trabalho, o que possibilitou a triangulação de posições analíticas e fenomenológicas para destacar a importância dos departamentos de recursos humanos na formulação de políticas voltadas ao desenvolvimento emocional e crescimento do pessoal. A análise revelou que diversos estudos e reflexões apontam novas perspectivas sobre a felicidade no trabalho. Além disso, esses estudos destacam aspectos colaterais, como a comunicação assertiva, a realização emocional, as forças individuais e de grupo das equipes de trabalho, bem como o clima e a cultura organizacional promovidos pela empresa.

Palavras-chave: qualidade de vida no trabalho; condições de trabalho; recursos humanos; empresas; felicidade no trabalho.

Introducción

Conceptos como salud, bienestar, felicidad y personas felices han pasado a formar parte de una gama versátil de estudios, reflexiones, posturas analíticas y referentes empíricos formales. En este sentido la definición de Barragán (2013) expresa lo que sigue: “La felicidad ha dejado de ser un ideal de la filosofía, la sociología o la psicología, para convertirse en un constructo con dimensiones integrales asociadas y definiciones operacionales que le permiten ser medida y sometida a validaciones empíricas” (p. 8).

Esta definición proporciona un conjunto de aspectos fundamentales relacionados con la construcción del concepto felicidad personal. El primero se centra en una concepción en extremo compleja por cuanto se percibe como una elaboración simbólica amplia y versátil cercano a la personalidad de cada persona. El segundo, destaca que existen indagatorias formales y con datos referenciales que forman un tipo de panóptico reflexivo que asocia felicidad y bienestar subjetivo (Ruppel *et al.*, 2022).

Según esta trama reflexiva, la felicidad está íntimamente ligada a formas complejas de comprensión e interpretación de los referentes sociales. En la construcción de la felicidad como tarima de placer y alegría, influyen los tipos de recursos emocionales que se intercambian como parte de relaciones sinérgicas, si los lazos son positivos o negativos, y la manera en que fluye la participación protagónica en grupos socialmente activos (Pujol y Soutel 2019; Ruppel *et al.*, 2022).

Si bien es cierto que la sociedad actual posee uno de los mayores estándares de tecnología y que cada día surgen mayores respuestas ante enfermedades, lo innegable es que muchas personas son infelices, aun teniendo buena salud, un excelente trabajo y un entorno familiar estable. Esta situación hace inevitable el estudio de la felicidad. Según Jaramillo (2019), “la pretensión de lograr la felicidad [...] para la mayoría de los seres humanos es algo complejo. Se ha señalado que la felicidad no es un destino, sino más bien una actitud con la que se viaja en la vida” (p. 4). Esta idea constata el grado de estructura laberíntica situacional inherente al tema de la felicidad e insta a seguir mirando este fenómeno con cautela y un sentido ontológico más allá de apreciaciones triviales.

Materiales y métodos

El presente trabajo se inserta dentro del paradigma hermenéutico reflexivo, por cuanto se busca crear un espacio de reflexión para la producción interpretativa-comprensiva del tema alusivo a la salud y el bienestar laboral. Ya que dicha temática comienza a mostrarse como un panorama de vital importancia

para la comprensión de las representaciones de la vida laboral y por ende de las redes estratégicas.

De igual manera este estudio busca concatenar un sistema de saberes teóricos fundamentados en la salud y el bienestar laboral, teniendo como una macro categoría simbólica la idea de empresas felices. Esta manera de hacer investigación se sostiene en la propuesta de Ortiz (2012), cuando aclara que este tipo de estudios apela a

un arsenal importante de concepciones teóricas y metodológicas que le sirven de sustento para la fundamentación científica de los temas de pesquisa, así como para el descubrimiento de nuevos conocimientos, a partir de la obtención de datos y hechos originales y su correspondiente interpretación. (p. 12)

La búsqueda de la información se realizó a partir del establecimiento de las siguientes categorías de análisis: la sociedad actual en el marco de una realidad laboral, estudios sobre la felicidad en el contexto del bienestar subjetivo, la felicidad en ámbito de lo laboral, la felicidad y el manejo del recurso humano y personas, empresas y felicidad.

Ante lo señalado, el estudio teórico propuesto se basó en el análisis sistemático de una serie de enfoques epistémicos y supuestos reflexivos. Su propósito es adquirir un mayor conocimiento sobre un tema y facilitar su comprensión. La información obtenida de esta manera se emplea para expandir y desarrollar nuevas áreas de investigación relacionadas con el tema de la salud y el bienestar laboral en el contexto de las empresas que promueven la felicidad.

Marco Teórico

Se vive en un momento histórico volátil y hasta cierto punto controversial. Las nuevas generaciones de jóvenes trabajadores son también estudiantes, deportistas, emprendedores y constructores de una sociedad altamente tecnológica. Por otra parte, las empresas buscan el ímpetu de la juventud y las mentalidades renovadas a partir de competencias académicas, técnicas y vivenciales. La nueva realidad laboral, sobre todo en los países con procesos sociales conflictivos, tiende a ser compleja y en extremo exigente para la nueva generación de trabajadores. Esta realidad cultural y económica ocasiona desequilibrios en todos los sistemas institucionales, y como consecución lógica en la presencia de una posible felicidad laboral (Barragán, 2013).

Una apreciación cuantitativa de Pujol y Soutel (2019) ofrece una perspectiva interesante que ratifica la presencia de estudios actualizados sobre la satisfacción laboral y la salud:

En un meta-análisis realizado sobre 485 investigaciones publicadas en PsycINFO, PubMed, Social Sciences Citation Index, Arts & Humanities Citation Index y ERIC, Faragher, Cass y Cooper (2013) reportan correlaciones moderadas y estadísticamente significativas entre la satisfacción laboral y numerosas variables vinculadas con la salud mental, tales como el distrés ($r = -0,31$), la depresión ($r = -0,37$), la ansiedad ($r = -0,35$), el bienestar psicológico ($r = 0,32$) y el burnout ($r = -0,41$). Sin embargo, los autores señalan que la relación entre la satisfacción laboral y la salud física ($r = 0,24$) suele ser más débil que la identificada entre la satisfacción laboral y la salud mental. Esto ocurre especialmente en el caso de las sintomatologías físicas más graves, como las enfermedades cardiovasculares ($r = -0,11$) y los desórdenes musculoesqueléticos. ($r = -0,08$)

Estos indicadores y la presencia de un número significativo de investigaciones formales dan cuenta de la importancia y trascendencia que ha adquirido la comprensión de la salud de los trabajadores en tanto que se visualizan nuevas líneas de investigación asociadas a estrés laboral, calidad laboral, empresas felices y ambientes laborales psicológicamente sanos, entre otras.

Otra investigación que ofrece resultados cuantitativos de gran importancia es la de Erazo y Riaño (2021) referida a la relación entre felicidad en el trabajo y desempeño laboral: análisis bibliométrico, evolución y tendencias. En esta indagatoria se muestra, mediante un análisis bibliométrico, la evolución y tendencias más destacadas en lo concerniente a la felicidad en el trabajo y el desempeño laboral.

Entre sus conclusiones más significativas destaca la siguiente información:

La producción científica en el tema la lidera Estados Unidos, donde en ambas bases de datos presenta la mayor producción del mundo, con 110 en WoS y 131 en Scopus, equivalente al 27,22 % y 24,62 %, respectivamente. El segundo país con mayor número de publicaciones en felicidad en el trabajo y desempeño laboral es España (42 WoS, 52 Scopus), lo que representa aproximadamente el 10 % de la producción en las dos bases de datos. Lo anterior toma mayor relevancia teniendo en cuenta que, como muestra la figura 3, en España se vienen realizando las publicaciones más recientes en el tema, especialmente aquellas llevadas a cabo por Andrés Salas y José María Peiró, en coautoría con sus equipos de investigación. (p. 253)

Este trabajo ratifica lo que se viene señalando en páginas anteriores referido a la presencia de una cascada de estudios sobre felicidad laboral asociados a los diferentes temas de la psicología organizacional y que forman parte protagónica de grupos y equipos de investigación. Tal como lo reportan Erazo y Riaño (2021), el tema de la felicidad laboral ha pasado a ser un *leit motiv* de diversas líneas de investigación y tres grandes revistas internacionales que forman parte del Journal Citation Reports muestran producciones en el campo de la felicidad laboral, estas son: *International Journal of Environmental Research And Public*

Health, de Suiza. *La Emotion* de Estados Unidos, y *Academy of Management Perspectives*, también de Estados Unidos.

Un aporte estadístico muy significativo lo ofrece el II Informe Mundial de Felicidad en el Trabajo (2024). Este documento elaborado por el grupo Happyforce presenta una metodología de recolección de datos basada en la creación de una página web www.myhappyforce.com que sirvió como soporte para la interacción a distancia con diferentes informantes. Según este estudio para la captación de datos, se creó un modelo de cuestionario en el CRM Zoho (Zoho CRM es una herramienta muy completa y compleja que permite gestionar de forma sencilla e intuitiva todo el ciclo de vida tanto de la empresa como de los clientes) con diferentes preguntas estructuradas en un modelo de datos intuitivo, con el objeto de desarrollar variables que ofrecen mayor riqueza informativa para el estudio (II Informe Mundial de Felicidad en el Trabajo, 2024).

Destaca este trabajo dos aspectos esenciales: el primero, que la encuesta fue respondida por 3.700 personas de más de 65 países de todo el mundo, siendo su estado de ánimo en el momento de realizar la encuesta bueno (47 %) o muy bueno (37 %). El segundo aspecto a destacar es que los participantes que respondieron la encuesta pertenecen a la Generación X, con un 47 % de participación, seguido de la generación Millennial, con un 34 % de participación.

El documento propuesto llamado II Informe Mundial de Felicidad en el Trabajo (2024), establece dos conclusiones que corroboran los aspectos que se vienen señalando en este trabajo, la primera es:

[En] la variación regional en la felicidad laboral entre América del Norte, América del Sur y Europa resalta la influencia de las diferencias culturales y organizacionales en la percepción del bienestar en el trabajo. Este contraste sugiere la necesidad de que las empresas adapten sus enfoques de gestión y bienestar laboral a los contextos específicos de cada región para potenciar la satisfacción y el rendimiento de sus empleados.

La segunda considera lo que sigue:

Las personas tienden a ser más felices en su trabajo cuando encuentran significado en lo que hacen, se sienten valoradas y conectadas emocionalmente con la organización. Sin embargo, aspectos como el salario y las oportunidades de promoción parecen influir menos en la felicidad laboral, aunque siguen siendo importantes para algunos individuos.

A la par de todos estos estudios que actualizan el tema de la felicidad laboral con datos relevantes, se le agrega la presencia de salarios incongruentes con las exigencias del entorno económico, ambientes tóxicos a nivel laboral, escasa o

nula recreación, sensación de estancamiento y problemas de comunicación. Estos son los indicadores de una sociedad carente de políticas de felicidad laboral.

Esta última expresión hoy comienza a resonar con mucha fuerza, debido al impacto de las emociones en las prácticas laborales y más aún en la productividad como una noción asociada al devenir económico y estratégico de los entornos laborales (Erazo y Riaño, 2021).

Muchas empresas reciben mucha información acerca de los beneficios de fundar climas organizacionales en los que abunde la empatía, la comunicación asertiva y los grupos sinérgicos, pero en la praxis se siguen manejando estructuras lineales y tradicionales. Esto crea una serie de vacíos e inconsistencias que influyen en que el trabajador no encuentre una compensación emocional realmente efectiva. Para Ramírez *et al.* (2020), “la felicidad pesa en el colaborador, en cualquier entorno o momento, si éste no es feliz, no se realiza verdaderamente y su existencia será rutina y no motivo de avance y mejoría, tiene relación con la calidad de vida laboral”.

Desde esta perspectiva, las personas que activan los diferentes procesos y le dan a la empresa el recurso humano necesario para sacar adelante los diferentes procesos de producción, deben cubrir tanto el querer como el hacer de forma efectiva, armónica y placentera. Este proceso, impregnado por el bienestar personal, sirve para proyectar los estándares de calidad y bienestar emocional de la organización (Espinosa y Toscano, 2020).

Estudios sobre la felicidad en el contexto del bienestar subjetivo

Para comprender con detalle el fenómeno de la felicidad a la luz del bienestar subjetivo, Tamir *et al.* (2017), luego de diversos estudios formales, identifican cuatro categorías de emociones referidas a autotrascendencia, automejora, apertura a la experiencia y conservación. Estos fenómenos están asociados directamente al tema de la felicidad y el bienestar. Luego de un análisis que contó con un grupo de participantes de Estados Unidos, Brasil, China, Alemania, Ghana, Israel, Polonia y Singapur y una población de 2.324 estudiantes universitarios seleccionados por medio de anuncios locales en sus respectivas universidades, estos demostraron que, en todas las culturas, las personas desean emociones más acordes con sus valores. Por ejemplo, la valoración de la autotrascendencia varía de región a región, y lo mismo sucede con la empatía y otras formas de manifestación alámicas y componentes ontológicos.

Un dato muy interesante es que las personas son más felices cuando experimentan las emociones que desean como parte de sus anhelos internos. Las emociones son vistas como eventos agradables o desagradables con

impacto en la calidad de vida. Así mismo el estudio concluye que las personas ansían emociones que sean consistentes con sus valores, esto sugiere que la felicidad implica sentir emociones que son apreciadas como significativas y van en concordancia con el contexto personal, social y cultural único de cada uno individualmente (Tamir *et al.*, 2017).

A su vez, la Confederación Salud Mental España (2021) aclara:

La gestión de las personas está cambiando a pasos agigantados y las grandes compañías ofrecen interesantes ejemplos de cómo atraer y retener el mejor talento. Para ello, creemos en la necesidad de fomentar los entornos psicosociales-laborales favorables. Un entorno psicosocial favorable fomenta el buen rendimiento y el desarrollo personal, así como el bienestar mental y físico de las personas trabajadoras. (p. 8)

La sociedad actual en medio de cambios asociados a diversas revoluciones tecnológicas, clama y postula nuevas formas empresariales, capaces de dar respuesta a las necesidades emocionales y conductuales de los colaboradores. Desde esta perspectiva la existencia de un ámbito empresarial exitoso consiste en mantener un margen de satisfacción alto y un vínculo fraternal entre la gestión de los procesos y los colaboradores. Erazo y Riaño (2021) consideran que, “desde los años treinta, a partir de los estudios de Elton Mayo, en el mundo organizacional se ha buscado saber si los trabajadores felices son más productivos. Sin embargo, hoy sigue la incertidumbre” (p. 31).

En este sentido, Jiménez *et al.* (2020) muestran la incidencia de publicaciones en artículos científicos de la base de datos Redalyc desde 2008 hasta 2017, y demostraron que existe un claro interés en esta temática, siendo significativo destacar que las categorías trabajo y felicidad están siendo estudiadas desde diferentes perspectivas y desde la mirada de dos grandes modelos centrados en la medición de felicidad.

Siguiendo este recorrido, un estudio de Hasselberger (2022), titulado “Felicidad de laboratorio o florecimiento humano: la ciencia empírica del bienestar en perspectiva fenomenológica”, visualiza a la felicidad en correspondencia con presuposiciones filosóficas (no empíricas) muy controvertidas sobre la naturaleza humana, el placer, la emoción y las experiencias de sentido. El estudio se fundamentó en una postura hermenéutica de corte naturalista en la que fue analizada la presencia de las emociones y la ética para establecer argumentos sobre la felicidad. Destaca la línea reflexiva que el estudio de la felicidad es complejo y hasta cierto punto conflictivo debido a la hibridez entre factores racionales y psicológicos o almáticos.

Se destaca el papel normativo, particularmente como un objetivo rector de la toma de decisiones individuales y de las intervenciones de sujeciones identitarias, como fundamento de la comprensión y valoración de las emociones (Ferro, 2012).

En ambos casos la idea de felicidad está conectada con una serie importante de variables y categorías de análisis que hablan de procesos valorativos propios de la subjetividad humana. Dichos métodos crean formas y maneras de ver el mundo y todo lo que produce placer conectados a la consolidación asertiva de ciertos objetivos de vida. Los pequeños o grandes logros permiten que cada persona pueda avanzar en un recorrido signado por traumas y conflictos situacionales que en diferentes momentos crean incertidumbre, frustraciones y oportunidades de crecimiento.

La felicidad en ámbito de lo laboral

Los componentes de la felicidad, mencionados anteriormente, han sido motivo de diversas investigaciones que revelan los beneficios de participar en entornos laborales motivadores, dialógicos y con una plataforma organizacional que gestione de forma asertiva aspectos relacionados con habilidades blandas, entre las que se destacan la convivencia y el trabajo colaborativo.

A este tenor, Amozorrutia (2017) considera que

los líderes que fomentan la confianza en las organizaciones generan mejores lugares de trabajo, que a su vez crean el ambiente necesario para que las personas puedan tener una experiencia positiva en su día a día y sientan bienestar de manera consistente, personas que perciban estados de felicidad más constantes en su vida personal y laboral. Estas reflexiones nos hacen ver que, en efecto, la felicidad nos lleva el éxito, tanto a nivel individual como organizacional.

Para alcanzar un nivel óptimo en la comprensión del sistema emocional de cada uno de los colaboradores, el entorno empresarial debe conocer y saber gestionar aspectos alusivos a la salud integral de todos los miembros que cohabitan y permiten, con sus acciones, el logro de los objetivos organizacionales. Estos objetivos estratégicos deben contener líneas de acción tendientes a crear mecanismos de bienestar compartido.

Ramírez-García *et al.* (2019) complementan los señalamientos realizados al exponer:

La felicidad en el trabajo representa una cuestión de gran importancia, ya que la mayor parte de los seres humanos trabajan tanto por necesidad como por deseo: es una fuente no solo de ingresos, sino también de puesta en práctica de capacidades y habilidades personales, de enfrentar desafíos y de la propia realización personal. (parr.9)

Según esta apreciación, conocer los beneficios de una vida saludable tanto física como emocionalmente, permite sentar las bases identitarias de una empresa feliz, en tanto que es capaz de entender y atender las múltiples necesidades que surgen en el día a día y que son parte de la dinámica personal y empresarial.

En la actualidad es fundamental que las personas, siendo únicas e irremplazables, susciten atenciones más allá de una remuneración económica. Esta imagen habla de una gestión del talento humano compleja y hasta cierto punto definitoria para el éxito de la organización. Ritzen (2019) considera que el conocimiento de ciertas medidas de felicidad o bienestar individual pueden guiar las políticas del mercado laboral.

Para este investigador, situaciones conflictivas laborales y una tasa de desempleo alta, tienen un fuerte efecto negativo sobre la felicidad de las personas. Por el contrario, cuando las políticas de mercado crean más oportunidades de empleo aumenta la felicidad, lo que a su vez aumenta la productividad. Ritzen (2019) aclara que, tanto economistas como políticos, están cada vez más convencidos de que la “felicidad” está asociada a bienestar personal y satisfacción con la vida (Lagarda *et al.*, 2021).

La satisfacción también tiene un fuerte vínculo con las políticas de mercado laboral y la presencia de empleos que permiten escoger y realizar procesos de toma de decisiones ajustados a una determinada vocación profesional. Incluye esta última apreciación una exitosa gestión del recurso humano.

A propósito de la gestión de los recursos humanos, hoy denominado talento humano, Armijos *et al.* (2019) aclaran lo siguiente:

La gestión de los recursos humanos es primordial para las organizaciones empresariales; en las últimas décadas se ha convertido en uno de los factores fundamentales de las políticas empresariales, su impacto tiene alcance no sólo al interior de la organización, es un fenómeno que trasciende al ámbito social.

El personal de una empresa, ya no es solo percibido como recurso o capital humano; además, es visto como talento humano susceptible de ser potenciado en beneficio de la gestión empresarial competitiva. Toda organización que busca posicionarse y mantenerse sólidamente en el mercado requiere satisfacer las exigencias del cliente, de manera que lo distinga de sus competidores por la calidad y eficiencia de los productos y servicios. (p. 164)

Según estas consideraciones, gestionar el talento humano para fundar una mentalidad estratégica de bienestar es la mejor garantía para tener un entorno laboral eficiente y enérgico. Las políticas empresariales actuales comienzan a responder con sentido visionario al manejo efectivo del talento humano y esto solo se logra por medio de una gestión modernizada y tecnológica que contribuya

de manera integral en la promoción efectiva y afectiva de las personas o colaboradores.

Esta idea no es nueva y forma parte de los imaginarios empresariales de grandes emporios; sin embargo, hoy en día la gestión del talento humano aún sigue siendo incipiente y hasta cierto punto poco o nada valorada en algunos espacios laborales retrógrados. Tal situación se hace latente, ya que se considera que la promoción de la felicidad laboral es una tarea demasiado elemental para que se requiera una transformación en profundidad. Esta singular perspectiva obliga a las empresas a entender que una sensación de bienestar y la satisfacción en el sitio trabajo mejoran la productividad, lo que es beneficioso para las personas y para los procesos económicos (Ritzen, 2019).

La felicidad y el manejo del recurso humano

Es también necesario destacar que en lo que respecta a la felicidad desde la praxis laboral, la cosmovisión de una gerencia asertiva ha generado cambios, los cuales producen como exigencia una gestión más activa y moderna. En este contexto, la función esencial de un departamento de RRHH debe ser la de apoyar el sentido integral de los colaboradores y esto se logra maximizando beneficios emocionales entre los cuales se destacan: las buenas relaciones comunicativas entre los miembros, el diálogo y la participación como formas de empoderamiento, los liderazgos compartidos, el servicio intencional y la creación de espacios de interacción familiar. Todo lo señalado habla de empresas que se ajustan al cambio, así como a las disímiles y complejas necesidades humanas.

Uno de esos cambios lo constituye la activación de diversas y efectivas técnicas para la motivación del talento humano dentro de las organizaciones, así como de su consiguiente desarrollo como eje transversal de la planificación estratégica. Incluye esta estructura de acción la necesidad de mejorar los procesos en los sistemas de información que sustentan el proceso de toma de decisiones efectivas, oportunas y acertadas para la consecución de las metas y objetivos organizacionales.

Lo que se ha ido describiendo permite determinar que la gestión del talento humano, en las organizaciones, requiere de acciones para optimizar procesos y aumentar el bienestar de las personas, y para tal fin es obligatorio lograr altos niveles interactivos en función de los objetivos planteados, el análisis de la situación, la identificación de los elementos integrantes, el estudio de factibilidad de un departamento de recursos humanos didáctico y promotor del bienestar integral del colaborador.

La importancia de la gestión de recursos humanos es una temática que abre un gran abanico de disertaciones vinculadas con la idea de cambio y gestión de la felicidad. Esta idea destaca la presencia de empresas que muestran un tipo muy especial de funcionamiento y se adaptan a una dinámica exigente y situacional por cuanto dan respuestas a situaciones e imprevistos que deben ser solventados con rapidez y eficiencia desde los repliegues (Donawa, 2018).

Ante lo expuesto, se puede decir que una empresa exitosa está directamente asociada a la promoción y dirección del talento humano desde el paradigma de la complejidad laboral. Por esta razón dichos ámbitos laborales son llamados a mantener altos estándares de motivación y satisfacción. Esta manera de hacer gestión posibilita la presencia de estrategias de formación, con el fin de ser garantes de un entorno altamente efectivo que labora bajo estándares asociados a la búsqueda consciente de satisfacción bajo el eslogan del éxito compartido.

Teniendo todo esto en cuenta, es necesario visualizar a los estudios del talento humano como la piedra angular de una serie de reflexiones que intentan dar respuestas a un continuo flujo de interrogantes, centradas en la felicidad de quienes coexisten y son partícipes de objetivos compartidos.

Resultados y discusión

En lo concerniente a las categorías implícitas en la temática estudiada, es decir salud, bienestar laboral, personas felices y empresas felices, se hace necesario destacar que no existe un derrotero único que permita visualizar un camino hacia la comprensión precisa de estos constructos. Sin embargo, luego de revisar diversas posturas que intentan mostrar una o varias facetas reflexivas sobre estas temáticas, surgen nuevas líneas de investigación asociadas de manera directa con los cambios que enfrentan tanto los trabajadores como los entornos organizacionales.

Estas líneas de investigación comienzan a reflexionar sobre temas como la felicidad, las empresas como entornos psicológicos de impacto y la naturalización del bienestar en las estrategias organizacionales.

Interesa destacar que en cada trabajador habita un complejo mundo de emociones y percepciones que deben ser entendidas y aprovechadas con la responsabilidad que implica la gestión del talento humano en forma integral.

Cada persona es dueña y artífice de sus procesos de felicidad. Ninguna persona u empresa le puede crear o inyectar felicidad a un colaborador, si este último no lo quiere. La situación se torna muy interesante ya que la felicidad, en tanto actitud de vida (Sánchez, 2023) es parte de la personalidad y del sistema

de valores que cada persona refleja al momento de estar en contacto con otros. Incluye esta idea la manera en que cada persona logra gestionar y ordenar los pensamientos en atención a mecanismos de felicidad que hablan del amor y el disfrute de la vida. Esta idea se asocia directamente con el planteamiento de Gabini (2018), cuando expresa lo que sigue:

Las personas con pensamientos positivos han mostrado una mayor tendencia a incurrir en situaciones o escenarios novedosos, a la vez que se encuentran más involucrados con el trabajo. Como resultado, son personas sanas y más exitosas en su vida laboral, produciendo consecuencias más fructíferas para sus organizaciones. (p. 70)

Ante este señalamiento, es muy pertinente denotar que la responsabilidad empresarial va mucho más allá de una simple relación de intercambios tangibles, ya que un deber importante en la gestión empresarial viene dado por el hecho de minimizar las consecuencias negativas de cualquier situación adversa que desmejore la calidad de vida del trabajador y por ende de sus motivaciones personales (Chocontá y Rodríguez, 2017). En el mundo cambiante y altamente volátil a nivel económico y tecnológico, la formación permanente y los planes de capacitación son las herramientas clave en lo concerniente a la presencia de competencias que hacen confiable a una organización capaz de mantener motivados y en continuo crecimiento a sus trabajadores.

Siendo el talento humano uno de los recursos sensibles por su esencia alámica, depende de la empresa dedicar una mayor atención a las personas, ocupándose de aspectos relacionados con el desarrollo integral, la motivación y las diversas habilidades comunicativas garantes de un desarrollo laboral en íntima conexión con los fundamentos epistémicos de la inteligencia emocional. De la misma manera en que un colaborador afecta al entorno laboral también es afectado e impactado por la cultura organizacional.

Esta relación simbiótica habla de una serie de repercusiones volátiles en lo concerniente a la búsqueda de beneficios emocionales, intercambios simbólicos y ambientes laborales interactivos, creativos y motivadores. Este panorama se ve limitado y menoscabado cuando hay injusticias y ambientes laborales hostiles en donde abundan los colaboradores estresados y desmotivados. Hay muchas teorías y estudios sobre la felicidad laboral, pero nunca ha habido tantos colaboradores y trabajadores desmotivados y hastiados de su ambiente laboral como en la época actual.

Estos señalamientos permiten expresar que en la actualidad ha cobrado importancia creciente la problemática relacionada con la presencia de un departamento de talento humano constituido para fortalecer la gestión interna que se desarrolle en una empresa. Esta materia es controvertida y existen diversos y

singulares enfoques que avalan el interés que a nivel internacional ha despertado la necesidad de contar con un departamento de RRHH capaz de apoyar todos los protocolos empresariales y de servir de fundamento para generar procesos de bienestar laboral.

Un estudio de Rumyantseva *et al.* (2021) analiza los factores y causas del estado de desmotivación para el trabajo; los autores destacan la importancia de la motivación de los empleados para el éxito de las organizaciones modernas y los resultados peligrosos y volátiles de su ausencia. La investigación realizada revela que la falta de motivación laboral y la misma infelicidad de los colaboradores adquiere los rasgos de una enfermedad organizacional. La desmotivación es considerada por los autores como una disminución de la motivación debido a la influencia de diversas circunstancias. El estudio señalado analiza los factores que motivan a los empleados y se enumeran las causas probables de su ocurrencia.

Destaca y sugiere el trabajo de estos investigadores que los grupos formales e informales son los componentes esenciales de la motivación laboral. A la par establecen que los factores personales están asociados a una posible insatisfacción crónica dando lugar a vicios y manifestaciones de estrés laboral. A la par, las motivacionales personales de los empleados se someten a mecanismos de percepción individual y al análisis constante del clima y la cultura laboral.

Los factores organizacionales que se toman como significativos, incluyen una división poco clara de funciones y falta de comunicación entre los empleados, estructura organizativa poco clara, baja manejabilidad de los conflictos situacionales, objetivos difusos, decisiones estratégicas inestables, estilo de gestión desmotivador con predominio de castigos y pocas recompensas, falta de respeto hacia los colaboradores y negligencia tanto de la gerencia como de los subalternos.

El estudio propuesto considera que la motivación hacia el empleado o colaborador está relacionada directamente con estímulos internos, y determina la presencia o ausencia de un ámbito óptimo en lo concerniente a la satisfacción y por ende a la felicidad en el trabajo. Estos aspectos obligan a los líderes a prestar atención al proceso de desmotivación, por cuanto puede generar carencia de felicidad en el lugar de trabajo y bajo o nulo rendimiento.

Se enfatiza la obligatoriedad de analizar los motivos del comportamiento de las personas en el ambiente laboral y se subraya la necesidad de distinguir entre los motivos reales y declarados de los empleados, para identificar carencias, intereses y valores profundos de las personas, a fin de prevenir el estado de desmotivación laboral (Rumyantseva *et al.*, 2021). En correspondencia con el estudio analizado se muestra la apreciación de Hernández (2021) a propósito de

una indagatoria sobre estrés laboral y trastornos adictivos en teletrabajadores, en la que se destaca que la felicidad en el trabajo es responsabilidad de la empresa y lleva implícito la promoción de la calidad de vida de las personas en las organizaciones.

Además, aclara esta investigadora, que la felicidad en el trabajo se puede medir y alcanzar; por tanto, la búsqueda de variables e indicadores de felicidad deben ser parte de los procesos de análisis interno, así como de las líneas de acción para fortalecer el clima organizacional. En correspondencia con la idea desarrollada, Salas (2017) exterioriza lo que sigue:

Las personas buscamos continuamente conseguir una vida familiar perfecta, un buen trabajo, un gran coche, una excelente casa y todo con los recursos que conseguimos a través de nuestro trabajo. Sin embargo, incluso alcanzando estos objetivos, la gente se pregunta qué más puede hacer para llegar a ser feliz. Analizar nuestro lugar de trabajo puede ayudar a explicar por qué nos hacemos esta pregunta. No parece que nuestros trabajos hoy en día nos ayuden a mejorar nuestro bienestar. (p. 75)

En tal sentido, surge la necesidad organizacional de cambiar la mirada del bienestar laboral al permitir descubrir nuevas formas de actuar y de hacer, abrirse a la experiencia y desarrollar la capacidad de desaprender para volver a aprender de acuerdo con el panorama y las condiciones actuales. Esta es una vía prudente y asertiva de enfrentar el futuro.

Por esta razón, cada día se requiere de organizaciones y líderes con una mirada más integral y sistémica enfocada en la calidad de vida de los colaboradores y, por ende, en la satisfacción. Al hablar de felicidad, calidad de vida y satisfacción surge la aproximación propuesta por Bednárová-Gibová *et al.* (2023), cuando aclaran: "La felicidad es uno de los indicadores de la calidad de vida 'aparente' y revela lo bien que las personas prosperan. Puede usarse como sinónimo conceptual de términos como satisfacción con la vida" (p. 426).

En el contexto de la felicidad y la calidad de vida laboral, los espacios gerenciales deben redimensionar los mecanismos de gestión del talento humano a fin de transformar el espacio laboral en un conglomerado de oportunidades para la prosperidad grupal. Por lo tanto, se habla de una transformación integral y asertiva de aquellos aspectos que sostienen la satisfacción laboral.

Dichas transformaciones están referidas en esencia a la forma de ejecutar procesos inherentes a la misión, tanto a nivel organizacional como a nivel individual. Por lo tanto, el éxito organizacional se le atribuye al ejercicio de un liderazgo humano, visto como un estilo de influencia que inspira y motiva a los colaboradores a innovar y a adaptarse a los cambios y nuevas exigencias

del entorno, agregando valor a la organización al contribuir en los procesos de felicidad de los colaboradores.

A la par, la empresa debe responder de manera asertiva para que sus colaboradores tengan una sensación de familia, y para esto el eje transversal de todas las relaciones laborales está fundado en el diálogo y la justicia en las diferentes relaciones internas (Capdevila, 2019).

La misión esencial de una empresa donde los colaboradores son felices es que busca generar beneficios desde la misma singularidad de cada persona, pero apelando a un trabajo grupal, cooperativo y motivador. Estos procesos de gestión se enfocan en el desarrollo de capacidades y el protagonismo compartido en los procesos de la dinámica empresarial, resaltando la importancia de la alineación e integración de los equipos de trabajo en función de lograr de manera colaborativa las metas, prevaleciendo la fraternidad y el sentido de la felicidad compartida.

Conclusiones

Las ideas señaladas están en íntima correspondencia con las nuevas tendencias de desarrollo y crecimiento personal del talento humano. Esta realidad muestra los repliegues de una sociedad y de sus organizaciones como fuentes de salud y bienestar integral y de nuevos escenarios creativos. La felicidad, tal como se concibe en este artículo, no es una invención antojadiza de alguien o de procesos históricos, sino un sentir consustancial con la naturaleza humana de cada persona.

Al llegar a las conclusiones de cierre es posible establecer tres consideraciones de fondo. La primera habla de un tipo de bienestar asociado a la felicidad laboral desde una comprensión integral de las mismas relaciones intrínsecas al trabajo realizado, las cuales deben estar en consonancia con reforzadores a nivel monetario, recreativo, participativo y situacional. Además, la empresa debe ser garante de mecanismo de protagonismo compartido, en tanto que las personas valoran y desean tener una voz en la toma de decisiones.

La segunda apreciación está referida a la búsqueda de un espacio laboral con aires de familia. Esta concepción revela la importancia de darle a los colaboradores y trabajadores la sensación de estar en un sitio que les permite interactuar, formular proyectos y a la vez estar en continua interacción con los coetáneos de forma natural y respetuosa. A la par el clima, y toda la planificación estratégica, deben estar focalizados en crear grupos de alto desempeño mediante la presencia de planes y programas de integración y cohesión cuyos

componentes centrales se concentren en el sentido de pertenecía, la empatía y la resiliencia grupal.

La tercera y última conclusión hace referencia a un tipo de mentalidad gerencial que, en consonancia con las necesidades reales de los colaboradores, eviten la normalidad fingida y construyan una visión estratégica de la felicidad a partir de la formulación de políticas internas mediante las cuales se analicen los reforzadores más asertivos, las vías de comunicación que hacen del clima y la cultura espacios de interacción y el diálogo permanente como forma de gestión de los diferentes conflictos situacionales.

La felicidad en los entornos laborales es, sin duda, un tema muy complejo y controversial y, por lo tanto, es responsabilidad de los líderes incrementar la felicidad de los colaboradores, toda vez que un ambiente con personas satisfechas permite consolidar objetivos, así como logros compartidos a nivel económico. La misma naturaleza humana siempre busca la felicidad por medio de diversos mecanismos como lo son la motivación y la participación en ambientes agradables y altamente motivadores; esta realidad ontológica es parte de la responsabilidad empresarial y del contrato psicológico entre el colaborador y la empresa.

Referencias

- Amozorrutia, J. (2017, 17 de agosto). La felicidad: éxito en el trabajo. *Forbes México*. <https://www.forbes.com.mx/la-felicidad-exito-en-el-trabajo/>
- Armijos Mayon, F. B., Bermúdez Burgos, A. I. y Mora Sánchez, N. V. (2019). Gestión de administración de los recursos humanos. *Universidad y Sociedad*, 11(4), 163-170. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1295>
- Barragán Estrada, A. R. (2013). Aproximaciones científicas al estudio de la felicidad: ¿qué podemos aprender de la felicidad? *Revista Intercontinental de Psicología y Educación*, 15(2), 7-24. <https://psicologiayeducacion.uic.mx/index.php/1/article/view/178>
- Bednárová-Gibová, K. y Madoš, B. (2023). Investigación de la felicidad laboral en los traductores: el caso de los traductores jurados e institucionales eslovacos. (M. F. Tarazona Montero y Bernal Restrepo, F. A., trads.). *Ciencias Sociales y Educación*, 12(23), 419-451. <https://doi.org/10.22395/csye.v12n23a18>
- Capdevila, M. (2019). *Impacto de la conciliación laboral y personal en el bienestar y felicidad de la población trabajadora española* [tesis de pregrado, Universidad Pontificia Comillas]. Repositorio Comillas. <http://hdl.handle.net/11531/31084>
- Confederación Salud Mental España (2021). *La importancia de la salud mental para el bienestar laboral. Guía para el cuidado de la salud mental en entornos laborales y la prevención de los riesgos psicosociales. Trabajar sin máscaras, emplear sin barreras*. <https://consaludmental.org/centro-documentacion/importancia-salud-mental-bienestar-laboral/>
- Donawa Torres, Z. A. (2018). Gestión gerencial para un ambiente laboral más humano en las organizaciones. *NOVUM*, 1(8), 144-163. <https://revistas.unal.edu.co/index.php/novum/article/view/69940>

- Chocontá Plazas, J. C. y Rodríguez Rincón, L. E. (2017). *Propuesta para la creación del departamento de talento humano de la empresa Pegamaster Ltda. de la ciudad de Sogamoso-Boyacá* [tesis de pregrado, Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.uptc.edu.co/handle/001/1923>
- Espinosa Saldívar, A. K. y Toscano Moctezuma J. A. (2020). Salario emocional: una solución alternativa para la mejora del rendimiento laboral. *NovaRUA*, 12(20), 72-89. <http://dx.doi.org/10.20983/novarua.2020.20.5>
- Erazo Muñoz, P. A. y Riaño Casallas, M. I. (2021). Relación entre felicidad en el trabajo y desempeño laboral: análisis bibliométrico, evolución y tendencias. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*. (64), 241-280. <https://doi.org/10.35575/rvucn.n64a10>
- Gabini, S. (2018). Felicidad en el trabajo: breve actualización desde la psicología positiva. *Revista de Psicología*, 14(27), 69-75. <https://erevistas.uca.edu.ar/index.php/RPSI/article/view/1359>
- Happyforce. (2024). *II Informe Mundial de Felicidad en el Trabajo*. <https://myhappyforce.com/wp-content/uploads/2024/03/INFORME-FELICIDAD-2024-1.pdf>
- Hasselberger, W. (2022). Laboratory Happiness or Human Flourishing: The Empirical Science of Wellbeing in Phenomenological Perspective. *Culture, Medicine, and Psychiatry*, 46(1), 115-138. <https://doi.org/10.1007/s11013-021-09716-7>
- Hernández Tenorio, B. M. (2021) Estrés laboral y trastornos adictivos en empleados en trabajo desde casa: una aproximación mediante el modelo JD-R. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*, 10(29), 1-22. <https://doi.org/10.36677/recai.v10i29.16664>
- Jaramillo Antillón, J. (2019). El ser humano y su búsqueda de la Felicidad. *Acta Médica Costarricense*. 61(1), 4-5. <https://doi.org/10.51481/amc.v61i1.1018>
- Jiménez Sierra, D., Ortiz Padilla, M., Monsalve Perdomo, M. y Gómez García, M. (2020). Felicidad asociada al bienestar laboral: categorización de variables. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(90), 462-476. <https://www.redalyc.org/journal/290/29063559004/html/>
- Lagarda Lagarda, A. E., Rodríguez Carvajal, C. K. y Durazo Salas, F. F. (2021). Satisfacción con la vida, bienestar personal y su relación con factores de contexto. En C. Armenta Hurtarte, A. C. Domínguez Espinosa y C. Cruz del Castillo (comps.), *Psicología social mexicana* (pp. 525-539). Universidad Iberoamericana. https://ibero.mx/sites/all/themes/ibero/descargables/publicaciones/psicologia_social_mexicana.pdf
- Ortiz, E. (2012). Los niveles teóricos y metodológicos en la investigación educativa. *Cinta de moebio*, (43), 14-23. <https://doi.org/10.4067/S0717-554X2012000100002>
- Pujol-Cols, L. y Foutel, M. (2019). Satisfacción laboral y salud: un análisis de efectos directos e indirectos en gerentes argentinos. *Cuadernos de Administración*, 32(59). <https://doi.org/10.11144/Javeriana.cao32-59.slsaed>
- Ramírez-Gañán, A., Orozco-Quintero, D. y Garzón-Castrillón, M. A. (2020). Gestión de la felicidad, bienestar subjetivo y la satisfacción laboral. *Dimensión Empresarial*, 18(2), 118-138. <https://doi.org/10.15665/dem.v18i2.2057>
- Ramírez-García, C., García-Álvarez de Perea, J. y García-Del Junco, J. (2019). La felicidad en el trabajo: validación de una escala de medida. *Revista de Administração de Empresas*, 59(5), 327-340. <https://doi.org/10.1590/s0034-759020190503>

- Ritzen, J. (2019). Happiness as a guide to labor market policy. *IZA world of labor*. <https://doi.org/10.15185/izawol.149.v2>
- Rumyantseva, I., Zhernakova's, M. y Krotenko, T. (2021). Employee demotivation: factors and causes of employee demotivation. *Экономические системы*, 14(2), 102-108. <https://doi.org/10.29030/2309-2076-2021-14-2-102-108>
- Ruppel, E. H, Child, S., Fischer, C.S. y Botchway, M. (2022). Distinct aspects of human connection associated with subjective well-being. *SSM Ment Health*, 2(diciembre), 1-26. <https://doi.org/10.1016/j.ssmmh.2022.100143>
- Salas-Vallina, A. (2017). La felicidad en el trabajo: un reto alcanzable para las empresas. *Capital Humano*, (325), 74-79. <https://www.researchgate.net/publication/320800369>
- Sánchez Jiménez, H. M. (2023). La felicidad y el sentido de vida, una mirada humanista. *Avances en Psicología*, 31(2). <https://doi.org/10.33539/avpsicol.2023.v31n2.2925>
- Tamir, M., Schwartz, S. H., Oishi, S. y Kim, M. Y. (2017). The secret to happiness: Feeling good or feeling right? *Journal of Experimental Psychology: General*, 146(10), 1448-1459. <http://dx.doi.org/10.1037/xge0000303>