RECAI

RECAI Revista de Estudios
en Contaduría, Administración e Informática

ISSN: 2007-5278

Universidad Autónoma
del Estado de México

https://recai.uaemex.mx

Publicación: cuatrimestral

Septiembre / diciembre
2023

Año: 12 No: 35

Autores:
*Sonia Mercedes Andrade de Noguera**
Universidad de Los Andes Mérida
ORCID: 0000-0002-4539-6489

Fecha recepción:
22 de mayo de 2023.

Fecha aceptación:
22 de agosto de 2023

Fecha publicación:
5 de septiembre de 2023

Páginas: 32 – 48

* Autor de correspondencia:
soniamolinares1@gmail.com

Felicidad laboral, bienestar laboral y subjetividad emocional: una mirada desde la complejidad humana

Occupational happiness, labor well-being and emotional subjectivity: a look from human complexity

Resumen

Este estudio se inserta dentro de las grandes temáticas de la psicología laboral, a su vez forma parte de una investigación asociada a una residencia postdoctoral en Ciencias Humanas de la Universidad de los Andes a través del HUMANIC. El objetivo fundamental del estudio responde a ¿cuál es la percepción que se tiene de la felicidad desde la dinámica del bienestar laboral y la subjetividad emocional? La ruta metodológica se fundó a partir del enfoque cualitativo, bajo la aplicación de una entrevista en profundidad a quince informantes clave, todos trabajadores y con edades comprendidas entre los 18 y 44 años. La recolección de evidencias y su análisis dejó al descubierto la presencia de una insatisfacción concomitante a nivel laboral y una escasa comprensión de la importancia y trascendencia de la felicidad en los sitios de trabajo, así como la necesaria presencia de nuevas formas de motivación en los sitios de trabajo

Palabras clave: Felicidad, laboral, bienestar, subjetividad y emociones

Abstract

This study is inserted within the great themes of occupational psychology, in turn it is part of a research associated with a postdoctoral residency in Human Sciences at the University of the Andes through HUMANIC. The fundamental objective of the study responded to: What is the perception of happiness from the dynamics of labor well-being and emotional subjectivity? The methodological route was founded from the qualitative approach, under the application of an in-depth interview with fifteen versions, all workers and aged between 18 and 44 years. The collection of evidence and its analysis revealed the presence of a concomitant dissatisfaction at the job level and a poor understanding of the importance and transcendence of happiness in the workplace, as well as the necessary presence of new forms of motivation in the workplaces of work.

Keywords: happiness, work, well-being, subjectivity emotions.

1. Introducción

Las empresas y sus empleados tienen una relación de larga data que ha ido cambiando con el tiempo. El desarrollo de las relaciones laborales y la percepción de los trabajadores ha estado marcado por factores históricos, políticos y económicos. Se comienza a escuchar —en diferentes espacios analíticos— el binomio estratégico “Un Trabajador feliz es un trabajador satisfecho” (Erazo y Riaño, 2021; Moccia, 2016).

Este tipo de trabajador da luces sobre los nuevos paradigmas representativos de la sociedad actual, a su vez que establecer la presencia de un conjunto de variables socioculturales asociadas a una nueva concepción del trabajo y, por ende, de los trabajadores. Este binomio también genera un tipo de relación de bienestar e intercambios simbólicos por medio de los cuales se reconoce, acepta y discierne sobre qué aspectos unen a ambas partes y permiten, a la vez, diseñar acciones gerenciales y crear estrategias de cambio, tanto en el clima, como en la cultura laboral.

La empresa y por ende el entorno laboral, forma una sinergia de afectos compartidos, capaces de fabricar la identidad empresarial por medio de las múltiples y disímiles maneras de interacción e integración de pareceres. En este contexto, Pomares (2016) ofrece una idea muy interesante que establece lo siguiente: si una empresa es afectiva, es más fácil que pueda ser una empresa efectiva. En la era de las emociones va ganando terreno la convicción de que vivir las emociones es un elemento insustituible en la maduración personal y en el desarrollo de la inteligencia. Hemos aprendido que los sentimientos y emociones son necesarios en nuestras organizaciones ya que catalizan y activan la transformación cultural mediante procesos de creatividad e innovación con altas dosis de resiliencia.

Todo este entramado de sujeciones da lugar a la construcción de objetivos comunes mediante un interaccionismo simbólico implícito en la misión y visión organizacional (Perlo, 2006). El tipo de interaccionismo simbólico al que se hace referencia habla de una mentalidad de equipo donde la persona-colaborador se sumerge en un contexto social de corte laboral signado y dirigido por un conjunto de intercambios polifacéticos anudados por redes de respeto, solidaridad, empatía, cooperación y resiliencia.

En este contexto, las interacciones y sus significados postulan relaciones de trabajo donde los intereses personales se deben desdibujar, para dar paso al bienestar del grupo mediante una mentalidad de trabajo compartido con objetivos comunes. Desde esta perspectiva colaborativa, surge la idea de un ámbito organizativo donde las personas actúan de acuerdo a su interpretación personal y a la internalización de la identidad corporativa mediante la práctica de relaciones simbólicas.

Este tipo de interaccionismo simbólico puede ser aplicado en el ámbito empresarial como una forma de construir los diferentes procesos laborales. Se basa en la idea de que el talento humano, actúa sobre la premisa de una comprensión alegórica de los procesos socio laborales. Dichos procesos permiten entender cómo los empleados interactúan entre sí y cómo esta vinculación da forma a sus comportamientos.

Para analizar las características de dicha constitución relacional, es necesario ver a detalle un conjunto de líneas de acción, que definen a la globalización y marcan el rumbo de nuevas tendencias laborales y estratégicas (Mella et al., 2021; Coppelli, 2018) Este proceso denominado globalización se ha convertido en un concepto difundido en todos los ámbitos de la vida y con mayor incidencia en la trama económica y laboral (Coppelli, 2018). A medida que las empresas continúan expandiéndose y operando en una economía global interconectada, es importante comprender el impacto de la globalización en las relaciones laborales y en la manera en que las empresas comienzan a adaptarse a las percepciones de cada trabajador sobre su bienestar.

La globalización también habla de la interconexión de los planos económico, social, cultural y educativo. Tiene sus raíces en el siglo XIX, con la aparición de la máquina de vapor y el telégrafo, avances que facilitaron el movimiento de mercancías e intercambio de información a través de las fronteras. Desde entonces, la globalización se ha acelerado con la llegada de nuevas tecnologías, como el Internet y las redes sociales, que han hecho que las personas puedan estar en permanente conexión y comprensión de los eventos mundiales.

En este contexto, el impacto de la globalización en los negocios ha sido significativo. Este proceso ha creado nuevas oportunidades para que las empresas amplíen su alcance y accedan a innovadores mercados. Esta consideración se muestra como una filosofía económica y tecnológica, con un fuerte y marcado impacto en la vida organizacional.

La globalización también apunta al desarrollo de las tecnologías de las comunicaciones a partir del uso del Internet a nivel laboral, con lo cual se crea el eslogan de un mundo sin fronteras, transformado por la presencia del teletrabajo y formas creativas de hacer economía a distancia con el apoyo de la inteligencia artificial.

Ante los señalamientos hechos, se plantea un nuevo orden mundial en conexión con innovadores mercados, se atenúa el libre comercio y el cruce entre las economías nacionales e internacionales (Ffrench-Davis, 2017). En lo cultural, se produce un acelerado intercambio de costumbres, valores y tradiciones dando lugar a un proceso de hibridación cultural o amalgama social (Brower, 2012). Esta fusión, supone y demuestra precisamente la permeabilidad de las fronteras disciplinarias (Giménez, 2011).

Desde una perspectiva económica, es claro que el mercado laboral se ha transformado radicalmente gracias al desarrollo de las tecnologías de la comunicación y las posibilidades que se abren con la presencia de formas especializadas que apelan a la inteligencia artificial como una herramienta capaz de transformar los entornos laborales.

En este contexto, la tecnología de la comunicación y la inteligencia artificial, son dos de los avances tecnológicos más significativos y transformadores del siglo XXI. Estas innovaciones han revolucionado muchos ámbitos y con mayor fuerza la forma en que se establecen interacciones diarias. El impacto de estas

tecnologías se puede ver en varias áreas laborales, incluido el ámbito empresarial, la sociedad y las formas de mostrar un mercado de avanzada (Garay, 2022; European Commision, 2020).

El mercado con todo lo que implica el intercambio de bienes y servicios, es una de las áreas donde la tecnología de la comunicación y la inteligencia artificial han tenido un impacto significativo. El auge de las plataformas de comercio electrónico y las compras en línea han transformado la manera de comprar productos y servicios. Es así con la ayuda del análisis de datos y los algoritmos de inteligencia artificial, las empresas pueden personalizar sus estrategias de marketing para satisfacer las preferencias y necesidades individuales. Por ejemplo, Netflix usa algoritmos de inteligencia artificial para recomendar películas y programas de televisión según el historial de visualización de los usuarios. Además, las tecnologías de realidad virtual y aumentada han surgido como una nueva forma de marketing, brindando experiencias inmersivas capaces de modificar la percepción de los consumidores.

Esta nueva representación social, también habla de transformaciones a nivel del concepto de la felicidad en el ámbito de las relaciones laborales. Según Alemán y García (2018) la sociedad actual postula un modelo económico caracterizado por lo informacional, de carácter global y la interconexión nodal de todas las áreas de la vida de cada persona. Estos cambios traen consigo transformaciones en las relaciones de producción y en el mercado laboral, pero también en la política, la cultura o el consumo de un determinado producto.

Sobreviene la sociedad red (Castells, 2008; Blasco, 2021), producto de un paradigma informacionalista que promueve la interacción y el uso de tecnologías digitales de gran impacto en las relaciones humanas. Dicha sociedad, revela la presencia de nuevas formas laborales y la figura de la llamada inteligencia emocional. Este panorama también se enlaza con el tema de la inteligencia emocional, por cuanto la nueva realidad que apela a la gestión de las emociones y las competencias blandas (Hernández, 2021). Por tanto la inteligencia emocional (IE) es considerada como una habilidad significativa que actualmente se demanda en las diferentes esferas del mundo laboral (Jiménez, 2019; Torres, 2020).

En este sentido, uno de los instrumentos más usados para indagar en IE es el llamado Trait Meta-Mood Scale (TMMS), construido a partir de las investigaciones de Salovey y Mayer (1990). Según González et al. (2020) este instrumento, en su versión original consta de 48 ítems y establece tres dimensiones para la evaluación de la inteligencia emocional, a saber: a) Atención Emocional, compuesta por 21 ítems b) Claridad Emocional con 15 ítems y c) Reparación Emocional, constituida por 12 ítems.

Lo que demuestra este instrumento, es que existe una preocupación latente por estudiar la inteligencia emocional (Goleman, 1996; Thorndike, 1920). Es importante señalar que el trabajo pionero de Wayne Payne (1985), en un estudio académico de las emociones y el desarrollo de la inteligencia emocional coincide con los postulados de la IE.

Es así que, teniendo un cúmulo de diversos estudios, como el de García (2018) que intentan dar respuestas a las complejas formas en que las personas construyen sus perímetros emocionales, a la fecha no se llega

a una conclusión absoluta, y cada mirada abre un abanico de posibles acercamientos al tema de las emociones humanas en todos los campos de la vida y de la sociedad.

En este sentido, el presente estudio tiene como objetivo responder a la pregunta central ¿cuál es la percepción que se tiene de la felicidad desde la dinámica del bienestar laboral y la subjetividad emocional? dicha interrogante se enmarca dentro del estudio postdoctoral en Ciencias Humanas de la Universidad de Los Andes ULA Mérida referido a Bienestar laboral en tiempos de cambio. Los procesos analíticos se desarrollan a partir de la presentación del estado del arte, seguido de una ruta metodológica que da lugar a la presentación de los resultados, y las respectivas conclusiones de cierre.

2. El estudio de la felicidad en el ámbito laboral

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), en el año 2003 estando en cámara general y reunida en la Asamblea General de Naciones Unidas, instituyó el 28 de abril de ese año, como Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo, en memoria de los veintiocho trabajadores que, en 1987 murieron a raíz de un grave accidente laboral ocurrido en una edificación en Bridgeport en Connecticut, Estados Unidos. Esta fecha se instituye con el fin de concienciar y promover el trabajo seguro, saludable y digno en los diferentes entornos laborales.

Desde esta reflexión, el estudio de la felicidad laboral ha demostrado con suficientes detalles, que este concepto adquiere su esencia epistemológica, como una elaboración hermenéutica y simbólica la cual puede ser observada y analizada desde diferentes vertientes (Ramírez y García, 2019). Estas posturas se sustentan en grandes áreas como la psicología, la ergonomía, la antropología, la sociología y más directamente con la psicología organizacional. Esta pluridimensionalidad le brinda complejidad al término y por ende, a su comprensión dentro de lo que se ha denominado la sociedad globalizada (Vidal, 2020).

En relación a lo señalado, surgen denominaciones muy interesantes, tales como empresas saludables o empresas felices. Reig-Botella y Rico (2019) aclaran que las empresas saludables son aquellas organizaciones que desarrollan prácticas saludables de estructurar y gestionar los procesos de trabajo que influyen en el desarrollo de empleados saludables; y tienen outputs saludables, es decir, resultados que favorecen la supervivencia y el desarrollo de esa organización a través del logro de sus objetivos.

Muchas empresas requieren un diagnóstico válido y preciso sobre el nivel de felicidad de los trabajadores, incluyendo un panóptico de los niveles de satisfacción que dan lugar a un tipo de organización motivadora y sana a nivel de las relaciones formales e informales. El asunto se torna complejo debido a la presencia de diversas complejidades humanas, asociadas a las emociones, la voluntad y el intelecto.

Ahora bien, según Gabini (2018) “Si bien se han delimitado claramente los beneficios aparentes de contar con trabajadores felices, al día de hoy no se ha podido establecer con claridad las fuentes de felicidad e infelicidad laboral” (p.70). Este escenario no es nuevo, ya que tanto el tema como el estudio de la felicidad llegan a ser tan versátiles que forman parte de las diferentes miradas epistémicas ligadas a lo psicológico, cognitivo y conductual.

Es de hacer notar que existen varias propuestas analíticas referidas al estudio de la felicidad, entre ellas destaca el Índice de Felicidad Nacional Bruta, que asocia dicho estado con un conjunto de categorías, entre las que se destacan las siguientes: bienestar psicológico, salud, uso de tiempo, educación, diversidad e hibridación cultural, vitalidad de la comunidad, resistencia ecológica y niveles de vida.

Al extrapolar este grupo de categorías al campo de la felicidad laboral, se hace necesario añadir un conjunto complementario de las mismas, las cuales dan cuenta de procesos asertivos en la toma de decisiones, disfrute de las relaciones de apoyo, aceptación de valores organizacionales, incentivos emocionales, incentivos económicos y reforzadores emocionales (Montoya, 2017).

El estudio de Singh (2018) titulado "Escala de Felicidad en el Trabajo: Construcción y Validación Psicométrica de una Medida Utilizando el enfoque de método mixto", posibilitó la construcción de una medida multidimensional de la felicidad en el trabajo a partir de tres estudios interconectados. El primer estudio se dio a partir del método de indagatoria de contenido, utilizando el análisis de datos cualitativos mediante la implementación del Atlas.ti versión siete. Este proceso ofreció una factorización del eje principal de las respuestas aportadas por quinientos treinta y nueve trabajadores. Mediante el segundo estudio detectaron cuatro factores que reflejan el papel igualitario de los aspectos organizacionales y humanos de la felicidad en el lugar de trabajo; es decir, experiencias laborales de apoyo, experiencias laborales desfavorables, flujo y motivación intrínseca. Estos resultados reflejan factores negativos asociados a sentimientos repulsivos. El tercer estudio mostró un análisis factorial confirmatorio, que probó la existencia de una estructura reflexiva altamente difusa. Al final, el estudio exhibió posibles aplicaciones de la escala para predecir estilos de felicidad, y mejoras en la experiencia de bienestar en el trabajo.

Estos hallazgos se conectan con los postulados formales de La Organización Mundial de la Salud (OMS) (2023) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2023), cuando solicitan taxativamente adoptar medidas concretas para abordar los problemas de salud mental en el entorno laboral. El portal de estas dos instituciones internacionales expone que "no es, por lo tanto, una sorpresa el creciente interés, en el mundo empresarial, en promocionar la felicidad y el bienestar de todos sus empleados. Un reto, sin duda, complicado en momentos de incertidumbre como el actual" (p.1).

Lo referido permite establecer que el tema de la salud laboral es inquietante, —y hasta cierto punto de obligatoria reflexión—, por cuanto hoy en día según el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, UNICEF (2022) para el año 2030, habrá dos mil millones de jóvenes en todo el mundo en busca de oportunidades para un futuro prometedor. Este futuro debe también ser garante de una excelente salud emocional asociada al bienestar integral de cualquier trabajador.

2.1 Subjetividad emocional y comprensión de la felicidad laboral

Las emociones son la base de los estados afectivos personales que suelen caracterizarse como momentos de corta o mediana duración, se les da la denominación de combustible motivacional (Barbosa-Luna, 2017). Estas son desencadenadas por estímulos internos y externos. Suelen ser sensaciones subjetivas en la

medida en que se apropian de un conjunto de argumentos e impresiones que emanan desde la percepción individual. Según González (2006): “La subjetividad en su especificidad cualitativa no abarca toda la psique; ella está comprometida con los procesos y formaciones asociados a la producción simbólica y de sentido subjetivo, tanto de los sujetos individuales concretos, como de los diferentes espacios sociales e institucionales en que ellos se desarrollan” (p.7).

Desde esta perspectiva, la subjetividad, apela a un grupo de procesos simbólicos sostenidos en ciertas estructuras de pensamiento y forman parte del temperamento (componente heredado), el carácter (componente social) y la personalidad (la unión de lo que se hereda con lo que se adquiere por el contacto social). (Orejuela y Ramírez, 2011).

A estos tres componentes debe agregarse que todas las personas hacen diferentes lecturas analíticas de las circunstancias, esta capacidad genera un conjunto de interpretaciones donde sobresalen algunas fracturas importantes, referidas a las construcciones históricas propias de procesos sesgados y en continua metamorfosis. Aclara Melera (s/f) que “la subjetividad se compone situacionalmente, no se apoya en una esencia establecida a priori, que se transforma de acuerdo a los movimientos de la historia” (p.6).

Cada momento histórico oferta sus modos específicos y singulares de producción de subjetividad” (p.4). Estos momentos o estadios sociales son parte de la vida de cada persona y regulan, en buena medida, las miradas y la forma de desentrañar lo vivido (Ramírez et al., 2020).

Este referente habla de un conjunto de representaciones personales y colectivas, que se apropian de ciertos mecanismos fundados en una hermenéutica, capaz de analizar los espacios laborales a la luz de aquellos aspectos asociados a la felicidad y al bienestar. Lo señalado se fundamenta en tres ámbitos de acción: las creencias, la influencia externa y los sesgos. Las creencias hablan de valores y directrices personales que incluyen la toma de decisiones, las influencias son intervenciones culturales que se van incorporando a la manera de ver el mundo y los sesgos hablan de un sistema de razonamiento siempre relativizado y en continúa modificación.

2.2 Categorías esenciales de la felicidad laboral

Una categoría se erige como una estructura clasificatoria que permite entender eventos sociales y fenomenológicos desde un panóptico integrador. Las categorías orientan la búsqueda de significados. Desde esta perspectiva algunos estudios como los de (2013) proponen un conjunto de categorías asociadas a la felicidad laboral, entre las cuales se destacan las siguientes: oportunidad de control, influencia personal, autonomía, libertad de decisión, participación, independencia en la toma de decisiones y oportunidad de crecimiento cognitivo.

Así mismo, a la última categoría citada, se agregan otras de corte emocional con énfasis en carga y sobrecarga de trabajo, identificación con la tarea, reforzadores, conflictos situacionales y conciliación trabajo-casa. A los aspectos ya señalados es importante sumar el dinamismo laboral, que implica también cambios positivos tanto para la empresa como para los trabajadores.

Vale la pena destacar un conjunto de aspectos complementarios alusivos a las tareas asociadas a diferentes líneas de mando, así como la calidad de las relaciones sociales y un tipo de salario justo, que incluya reforzadores tangibles e intangibles. Por último, se habla de condiciones laborales seguras y un tipo de supervisión respetuosa garante de la comunicación asertiva y las acciones remediales consensuadas (Jiménez et al., 2020).

Para ampliar lo descrito, el estudio realizado por Jiménez et al. (2020) detecta luego de un análisis pormenorizado y apoyado en la metodología cualitativa, un grupo de veinticinco categorías que van desde felicidad asociada al bienestar laboral, pasando por la conducta organizacional, desempeño de la empresa, habilidades sociales, características del entorno, gestión de las personas, pirámide de las necesidades, flexibilidad, alineación estratégica y procesos mentales, entre otras.

Todo lo anterior lleva a establecer que el radio de acción y la presencia de la llamada felicidad laboral, tiene que ver con un tipo de elaboración simbólica compleja que se va rescribiendo y consolidando en atención a las sinergias grupales. Esto evidencia que es deber de los lideres crear mecanismos para fomentar el bienestar de todos y buscar nuevas formas de integración, satisfacción y valoración del trabajador.

3. Ruta Metodológica

A fin de consolidar el objetivo referido a analizar la percepción que se tiene de la felicidad desde la dinámica del bienestar laboral y la subjetividad emocional. La presente investigación se orientó dentro del enfoque cualitativo, buscando añadir a las categorías teóricas como felicidad, bienestar laboral y subjetividad emocional en el marco de la inteligencia emocional. Otros aspectos sobresalientes y novedosos vinculados a una serie de relaciones desde la propia mirada personal de los informantes. La cuestión antes planteada se sostiene en el paradigma interpretativo, por cuanto mantiene las características propuestas por Martínez González (2007) cuando aclara que la investigación comprensiva o interpretativa, se sitúa dentro de las corrientes filosóficas interpretativas existencialistas y fenomenológicas, basadas en teorías y prácticas de interpretación, pues se busca vislumbrar lo que ocurre en contextos humanos, en función de lo que las personas interpretan sobre ellos y los significados que otorgan a lo que les sucede en ambientes interactivos de corte laboral.

Cabe resaltar que se estableció un radio analítico partiendo de tres categorías centrales: felicidad laboral, bienestar laboral y subjetividad emocional. A la par el análisis buscó generar un conjunto de nuevos aspectos emergentes, capaces de ampliar la mirada del tema en estudio y a su vez, determinar cuál es la percepción que se tiene de la felicidad desde la dinámica del bienestar laboral y la subjetividad emocional.

En este contexto, el estudio se construyó como una indagación de campo, en tanto que los datos fueron tomados de forma directa, es decir de historias de vida surgidas desde la percepción de los informantes claves, seleccionados intencionalmente. Un estudio de campo. Este tipo de investigación permite recoger datos sobre un suceso en particular, tomando en consideración la percepción fenomenológica que se tiene sobre la felicidad, el bienestar laboral y la subjetividad emocional.

Por lo cual el estudio contó con un grupo de quince informantes o personas que, mediante sus respuestas y apreciaciones personales, permitieron crear una triangulación de opiniones, vinculadas a las tres categorías iniciales de análisis, a saber: felicidad, bienestar laboral y subjetividad emocional.

En relación con lo anterior, se tomó como criterio único de selección que los informantes fuesen trabajadores activos y estuvieran dispuestos a dialogar de manera natural. En este estudio se contó con quince informantes que, a su vez, son estudiantes activos, trabajadores y —en algunos casos— emprendedores. Como procedimiento para la recolección de la información, se empleó la técnica de la entrevista semiestructurada, mediante un diálogo franco, capaz de abrir escenarios interpretativos y relevantes sobre la manera en que es percibida la felicidad como un componente del bienestar asociado a los entretelones laborales.

Para Mata (2020) “La entrevista es una técnica muy utilizada para la recolección de datos cualitativos. Entre sus principales bondades se encuentra que permite la obtención de información amplia, profunda y de carácter sustancial” (p.1). La credibilidad o validez interna implicó contrastar o triangular la información obtenida por medio de la entrevista semiestructurada, estableciendo un análisis de contenido y extrayendo nuevas categorías emergentes que fueron analizadas y contrastadas con la teoría existente.

4. Análisis: el espacio dialógico de la entrevista

Para la recolección de evidencias y apreciaciones significativas se diseñó un protocolo de acopio con la finalidad de estandarizar la estructura de la entrevista. En este sentido, el análisis planteado se centró en cuatro interrogantes: la primera, alusiva a información personal de tipo laboral (para establecer la experiencia laboral del informante y sus habilidades personales y expectativas).

En relación a los informantes y sus datos personales, el grupo estuvo compuesto por ocho mujeres y siete hombres en edades comprendidas entre veintiún (21) años y cuarenta años (44). A nivel académico el grupo incluye bachilleres, técnicos, profesionales y estudiantes. Así mismo, todos los informantes, han estado en varios trabajos y tienen experiencia laboral certificada.

En lo concerniente a la categoría felicidad, la interrogante formulada fue la siguiente: ¿puedes dar un concepto de felicidad y decir si consideras que eres feliz en tu lugar trabajo? Para la categoría bienestar laboral se activó la siguiente interrogante: ¿considera que su lugar de trabajo le ofrece bienestar laboral? Como cierre, la subjetividad emocional fue enfocada a partir de indagar en ¿qué estrategias implementa la empresa para motivar y gestionar las emociones y subjetividades personales y grupales de los trabajadores?

A la par, es necesario destacar que todas las entrevistas fueron grabadas y luego transcritas para tener un reporte preciso de las ideas expuestas. Estas grabaciones se complementaron con notas especiales de la entrevistadora-investigadora. A continuación, se destacan, los resultados del proceso de triangulación de respuestas para cada una de las interrogantes. En el próximo apartado se refleja algunas opiniones textuales de los informantes.

La información que se reporta a continuación, contiene extractos de la apreciación de los informantes a las diferentes interrogantes señaladas. El material grabado y transcrito forma parte de las evidencias que permitieron analizar la percepción que se tiene de la felicidad, desde la dinámica del bienestar laboral y la subjetividad emocional. A la par se hace necesario destacar que los conceptos de opiniones y percepciones se toman a partir de los postulados de Blanco (2020).

4.1 Primera interrogante

La primera interrogante indagó en dos perspectivas la primera elaborar de forma personal un concepto de felicidad. En este sentido el aporte de los informantes, el concepto de felicidad es complejo y a veces indefinible con palabras, ya que, tiene que ver con instantes y situaciones que producen alegría y cierta satisfacción. Se destacan dos apreciaciones significativas, la primera afirma explícitamente que la felicidad es: Una homeostasis de varios aspectos como son el espíritu, el cuerpo, la mente y el medio circundante. Todos estos elementos revelan el nivel de logro adquirido y que se puede mantener en el tiempo. A su vez la felicidad tiene que ver con hacer sentir bien a las personas que nos rodean, porque a veces nos volvemos egoístas y no vemos las necesidades de otras personas. Servir con amor y ser feliz ya que nos separamos del egoísmo y al ver el dolor de otras personas cercanas descubrimos que tenemos muchas razones para ser más felices y agradecidos con la vida. Para mí la felicidad es parte del autocuidado que debemos tener hacia nosotros y hacia otras personas (Informante N-3).

Otra respuesta significativa se expresó textualmente así: para mí la felicidad es un espacio a veces muy breve y frágil porque creo que se trata de una lucha constante con las diferentes situaciones de la vida. A veces no pienso realmente si soy feliz, simplemente voy viviendo los días y con ellos paso buenos y no tan buenos momentos. Entonces entiendo que la felicidad es como una nube que se mueve y se va transformando rápidamente, por eso hay que ser agradecido con la vida y aprovechar el tiempo que pasamos con todas las personas porque en la medida en que somos sencillos y amables podemos ser felices y hacer felices a otros. Yo pienso que toda persona espera cosas buenas y ambles de los demás (Informante N-8).

Es así que el concepto de felicidad, a partir de un proceso de triangulación de opiniones y percepciones estaría asociado a la siguiente definición: la felicidad es un anhelo de todas las personas y ocurre en el tiempo real. Está conectada con aspectos internos y estímulos externos. Aunque es relativamente efímera es importante y garantiza los niveles de satisfacción con la vida.

La segunda interrogante referida a si los informantes consideran que son felices en el lugar trabajo. De los quince entrevistados ocho expresaron taxativamente que no son felices en su sitio de trabajo, cinco dijeron sentirse medianamente felices y solo dos (2) consideraron que sí llegan a sentirse felices en su trabajo. De estas evidencias se extraen tres percepciones y formas de visualizar la felicidad laboral.

La primera se ubica desde la percepción de los informantes que no se sienten felices en su lugar de trabajo. Dos respuestas amplían el conocimiento de la sensación de infelicidad laboral. La primera dice así: yo realmente creo que la felicidad laboral no llega a existir en forma total, más bien los trabajadores nos vamos

acoplando a ciertos requerimientos y más que felicidad lo que yo percibo es una relación de bienestar y buenas relaciones que me ayudan a sacar mi día a día laboral de la mejor manera. A veces solo voy a trabajar sin pensar que ese acto me hace feliz, aunque me gusta mucho mi trabajo no creo que lo haga para ser feliz". Considero que el trabajo es simplemente una oportunidad para concretar unos objetivos personales que van asociados a mis habilidades y estudios realizados. Más que buscar la felicidad en mi trabajo quiero ser reconocido y recompensado como lo establece la ley. Realmente no me planteo ser feliz si no hacer bien mis asignaciones y recibir mi salario como lo ofertaron (Informante N-15).

En atención a los señalamientos dados por los informantes, se presenta la reflexión de Gabini (2018) que establece que tanto gerentes, responsables de Recursos Humanos, como investigadores del área, deben aceptar la responsabilidad de trabajar en función del desarrollo de culturas organizacionales que tiendan a la felicidad (p.73). Se deduce entonces, que es vital, que las empresas logren un equilibrio motivador entre las asignaciones y el sentido de pertenencia a la organización.

Coincide la apreciación señalada con los resultados del estudio de Ramírez-Gañan, et al. (2020) cuando exponen, producto de su análisis que:

La felicidad en el trabajo es una variable condicionada a diversos factores que inciden directamente sobre la calidad de vida laboral, el hecho de disfrutar, sentir, plenitud, pasión por el trabajo; razón por la cual, se concluye que este aspecto depende en grandes proporciones de la manera como el trabajador perciba su existencia y la actitud que pueda tomar frente al desarrollo de su labor (p.14).

Esta reflexión destaca tanto la complejidad laboral como los aspectos personales que inciden en la construcción de un clima donde prevalezca la comunicación y la gestión asertiva de los diferentes conflictos.

4.2 Segunda interrogante

Para la categoría bienestar laboral, se activa la siguiente interrogante: ¿considera que su lugar de trabajo le ofrece bienestar laboral? Los entrevistados mostraron respuestas variadas de tal manera, que, un grupo de seis entrevistados, presentó opiniones favorables sobre el bienestar laboral. Otra porción de seis informantes consideró que el ambiente laboral ofrece un ambiente, muy precario, y hasta cierto punto rígido. Por último tres informantes opinan que el ambiente en el que laboran sí contribuye con el bienestar laboral de los trabajadores.

En atención a estos tres grupos de respuestas compartidas se analiza en primer lugar las narrativas que coinciden en que su lugar de trabajo no les proporciona bienestar laboral. En este sentido una de las apreciaciones que parece incluir con detalle las diferentes percepciones de los otros informantes la que sigue: Para mí el lugar de trabajo solo busca crear un espacio para lograr los protocolos y las asignaciones establecidas. Cada quien hace lo que le corresponde y aunque hay momentos para dialogar sobre otras cosas fuera de lo estrictamente laboral, la empresa no se esmera en hacer o promover espacios para mejorar el bienestar del grupo. También veo que hay rutinas muy rígidas y, es decir que no se practica el diálogo y el interés está solo centrado en el desarrollo de las tareas. Esta situación genera mucha desmotivación y a

veces hay estrés y apatía en el ambiente. Considero que no se preocupan por el bienestar emocional y aunque ven a personas con ciertos problemas personales, no desarrollan programas extralaborales (Informante N-4).

El segundo grupo de informantes, es decir seis personas, ubicó sus respuestas en un tipo de reflexión centrada en un punto intermedio, considerando que el ambiente laboral no es el más exitoso en lo concerniente a crear mecanismos de bienestar laboral. Si bien es cierto no llegan a ser radicales en sus opiniones e historias, las formas de mostrar su percepción revelan que es difícil detectar bienestar laboral sobre todo porque los protocolos internos son rutinarios y hasta cierto punto inflexibles en lo que respecta a formas de integración y motivación. En este sentido se expone una de las respuestas más completas y contundentes que reúne, en buena medida la apreciación general de este grupo de informantes: a mi parecer la empresa se esmera muy poco para crear un bienestar laboral realmente eficiente. Si hay pequeñas iniciativas como encuentros, talleres, cursos de formación y algunas actividades complementarias. Pero estas iniciativas no se mantienen y se recae en la rutina y las labores formales de manera constante. Algunas veces tenemos dudas y queremos participar en algunas decisiones y esto no parece importarle a los líderes o supervisores (Informante N-7).

El tercer grupo conformado por tres (3) informantes consideran que laboran en un sitio que ofrece un excelente bienestar laboral. A continuación, una de las respuestas más contundentes y se expresa así: trabajo en un lugar cómodo donde abunda las sanas relaciones interpersonales, no es que no tengamos problemas, pero las situaciones se dialogan y se ajustan se van incorporando cambios. El bienestar viene dado porque hay una preocupación por los trabajadores y esto genera un sentido de pertenencia muy importante para los todos los miembros. Además las personas cumplen a cabalidad y se siente que hay un ambiente amigable y a la vez excelente porque no estamos preocupados por salir antes de la hora (Informante N-12)

En atención a las diferentes respuestas, la información apunta a una percepción medianamente negativa de los factores motivadores a nivel laboral. Esta percepción es un indicio significativo que debe ser tomado en cuenta por los líderes y personas que se interesan por el Recurso Humano.

La última interrogante, referida a ¿qué estrategias implementa la empresa y cuáles se deberían implementar para motivar y gestionar las emociones y subjetividades personales y grupales de los trabajadores?

Un primer grupo manifestó que la empresa donde trabajan adolece de estrategias para motivar y gestionar emociones y subjetividades personales y grupales de los trabajadores. Otro grupo de informantes manifestó que existen las siguientes estrategias para gestionar de forma eficiente el bienestar laboral, entre ellas se destacan las que se repitieron en todas las respuestas:

- Implementación de alternativas de teletrabajo.
- Programas de educación integral.
- Implementación de actividades deportivas y métodos de relajación.
- Apoyo para las familias de los trabajadores.
- Jornadas de salud emocional y relaciones interpersonales.

- Adecuación al ambiente laboral con mobiliarios ergonómicos y con equipos actualizados.
- Jornadas y cursos de comunicación asertiva.
- Evaluación constante de aquellos aspectos que no satisfacen al colaborador e incremento de reforzadores emocionales.
- Mecanismos de mediación para la resolución asertiva de los conflictos, con la participación de expertos en psicología organizacional o coaching certificados.
- Micro encuentros individuales para conocer las necesidades personales e inquietudes humanas de cada colaborador.
- Creación de grupos de apoyo interno y equipos interdisciplinarios.

Respecto a las estrategias a implementar para motivar y gestionar las emociones y subjetividades personales y grupales de los trabajadores se destacan las que aparecieron de manera repetitiva en las respuestas, y se muestran a continuación: reuniones de análisis del clima y la cultura organizacional, reforzadores emocionales permanentes, jornadas para fortalecer el lenguaje respetuoso en todos los espacios, actividades de crecimiento vocacional y planes educativos complementarios. Estas además aclaran que un liderazgo efectivo es aquel mecanismo de acción que se ubica en el lado humano del colaborador. Esta última idea se vincula con el planteamiento de Salas (2017) que propone que hay un enlace intrínseco entre el estilo de liderazgo y la satisfacción laboral.

De igual manera, el liderazgo carismático fundamentado en que los trabajadores consideran al líder un referente que les aporta seguridad, se ha relacionado con la satisfacción laboral. La confianza en el líder está positivamente relacionada con la satisfacción laboral y compromiso, mientras que la supervisión abusiva reduce la felicidad y marca precedentes para generar estrés e insatisfacción.

4.3 Categorías emergentes y nuevos aportes

Al finalizar el análisis de las ideas expuestas por los informantes, se detectó la presencia de categorías emergentes, entre las cuales se destacan las que siguen: búsqueda del bienestar compartido, gestión de la comunicación asertiva y uso de un lenguaje pulcro y respetuoso, análisis de eventualidades situacionales, manejo de situaciones disruptivas con la presencia de un mediador y búsqueda de espacios de reflexión sobre la construcción del clima y de la cultura organización de acuerdo a la identidad de la empresa. Todo lo señalado es complementado con la idea de Gabini (2018) cuando dice que: “Si bien se han delimitado claramente los beneficios aparentes de contar con trabajadores felices, al día de hoy no se ha podido establecer con claridad las fuentes de felicidad e infelicidad laboral (p.70).

Tal reflexión permite determinar que el estudio de la felicidad laboral, el bienestar y la subjetividad emocional forman parte de un conglomerado de necesidades humanas que develan nuevas preocupaciones asociadas a la comprensión integral del talento humano. A la par la interrogante de sentido referida a ¿cuál es la percepción que se tiene de la felicidad desde la dinámica del bienestar laboral y la subjetividad emocional? Se responde desde tres ámbitos. El primero habla de una noción de felicidad relativizada por aspectos personales (intrínsecos) que no encuentran una plena concreción en los espacios laborales. Según las respuestas, los entrevistados no consideran que son completamente felices en su lugar de trabajo y esto es un indicador muy significativo al momento de diagnosticar las carencias del clima y la cultura laboral.

El segundo aspecto fundamentado en el bienestar laboral, denotó una condición muy precaria, en tanto que; la mayoría de los entrevistados considera que tienen muy poco bienestar en su sitio de trabajo, dando a entender que existe preponderancia de sentimientos negativos producto del análisis de las diferentes condiciones laborales. Como último aspecto, la subjetividad emocional ocupó un lugar importante en todas las respuestas y se concluye que — aunque la felicidad es un constructo difuso que va de la mano con factores como la personalidad, la percepción y el carácter —, los entrevistados consideran que el ambiente laboral no propicia acciones gerenciales, tendientes a mejorar el margen de felicidad de quienes hacen vida en la organización.

5. Conclusión

Como punto de cierre de esta reflexión se destaca que los objetivos que definen a una empresa de excelente calidad humana, no podrán ser alcanzados sin una verdadera gestión del talento humano. Esta constatación arroja una inmensa duda sobre los mecanismos que se estructuran desde la gestión estratégica de la empresa. La pregunta formulada en líneas anteriores abre una ruta analítica en atención a: ¿cuál es la percepción que se tiene de la felicidad desde la dinámica del bienestar laboral y la subjetividad emocional? A lo largo de toda la reflexión y luego de abonar el terreno analítico con la percepción cruzada de quince informantes, se entiende que existe una clara necesidad de seguir reformulando y adaptando, de manera ágil, las políticas de motivación intrínseca y extrínseca. Esta idea permite pensar en necesaria, activación de reforzadores que van desde programas de formación, hasta la inclusión de mecanismos de participación y protagonismo compartido o colaborativo.

Interesa desatacar, que no se buscó respuestas concluyentes, antes bien se ha examinado un grupo de categorías inherentes al tema de la felicidad desde la concepción laboral como un macro constructo en permanente proceso de reescritura. Sin embargo es preciso instruir a los líderes que tener un

6. Referencias

Alemán, P y García, A. (2018). La conceptualización de la sociedad actual: aportaciones y limitaciones. Barataria. Revista Castellano-Manchega de Ciencias Sociales. (24). https://www.redalyc.org/jatsRepo/3221/322158667001/html/index.html.

Barbosa, A., Tristán, J., González, A., y López, J. (2017). Climas motivacionales, motivación autodeterminada, afectos y burnout en deportistas: enfoque multinivel. Acción Psicológica, 14(1), 105-118. https://dx.doi.org/10.5944/ap.14.1.19266

Blanco, I. (2020). Posverdad, percepción de la realidad y opinión pública. Una aproximación desde la fenomenología. Revista de Estudios Políticos, 187, 167-186. https://doi.org/10.18042/cepc/rep.187.06

Blasco F, H. (2021). El impacto de las redes sociales en las personas y en la sociedad: redes sociales, redil social, ¿o telaraña? Tarbiya, Revista de Investigación e Innovación Educativa, (49). https://doi.org/10.15366/tarbiya2021.49.007

Brower Beltramin, Jorge. (2012). Hibridismo Cultural. Burke, Peter. Polis (Santiago), 11(32), 523-526. https://doi.org/10.4067/S0718-65682012000200025.

Castells, Manuel. (2008). Comunicación, poder y contrapoder en la sociedad red. Los medios y la política. Telos, (74). http://sociedadinformacion.fundacion.telefonica.com/DYC/SHI/seccion=1188&idioma=es_ES&id=2009100116310137&activo=4.do?elem=6844

Coppelli Ortiz, Gerardo. (2018). La globalización económica del siglo XXI. Entre la mundialización y la desglobalización. Estudios internacionales (Santiago), 50(191), 57-80. doi:org/10.5354/0719-3769.2019.52048

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

European Commision. (2020). Integration of Digital Technology by Enterprises. Shaping Europe's digital future. https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/integration-digital-technology-enterprises.

Ffrench-Davis, Ricardo. (2017). Globalización económica y desarrollo nacional: evolución y algunos desafíos actuales. Estudios internacionales, (Santiago) 49(spe), 89-112. https://doi:org/10.5354/0719-3769.2017.47534

Fond, N. (2018). El Índice de la Felicidad Nacional Bruta como complemento ante las limitaciones de los modelos socio-económicos tradicionales: El caso del Reino de Bután. https://www.researchgate.net/publication/324901828_El_Indice_de_la_Felic

Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (2023). https://www.unicef.org/es/unicef-y-los-jovenes.

Gabini, S. (2018). Felicidad en el trabajo: breve actualización desde la psicología positiva. Revista de Psicología, 14(27). http://bibliotecadigital.uca.edu.ar/greenstone/cgi-bin/library.cgi?a=d&c=Revistas&d=felicidad-trabajo-psicologiapositiva.

Garay, Luis. (2022). Inteligencia artificial: el futuro de las empresas y las personas. Cómo y por qué incorporar inteligencia artificial al emprendimiento empresarial. https://doi:10.2307/j.ctv2gz3w9c.97

García, Benilde. (2018). Las habilidades socioemocionales, no cognitivas o "blandas": aproximaciones a su evaluación. Revista digital universitaria. 19 (6). https://doi:org/10.22201/codeic.16076079e.2018.v19n6.a5

Giménez, G. (2011). Comunicación, cultura e identidad: Reflexiones epistemológicas. Cultura y representaciones sociales, 6(11), 109-132. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-811020

Goleman, Daniel (1996). Emotional Intelligence: why it can matter more than IQ. London, Bloomsbury.

González, F. (2006). La subjetividad como definición ontológica del campo psi; repercusiones en la construcción de la psicología. Revista de Psicología, 2 (4), https://repositorio.uca.edu.ar/bitstream/123456789/6004/1/subjetividad-ontologica-campo-psi-rey.pdf

González, R, Custodio, J, & Abal, F. (2020). Propiedades psicométricas del Trait Meta-Mood Scale-24 en estudiantes universitarios argentinos. Psicogente, 23(44), 1-26. https://doi:org/10.17081/psico.23.44.3469

Hernández, Gabriela. (2021). Las habilidades blandas y competencias digitales que demandan los empleadores. https://www.udep.edu.pe/hoy/2021/03/habilidades-blandas-y-competencias-digitales-que-demandan-empleadores/

Jiménez, D; Ortiz, M y Monsalve, M. (2020) "Felicidad" asociada al bienestar laboral: categorización de variables. Revista Venezolana de Gerencia. 25 (90), 462-476.

Jiménez, M. (2019). Qué es la Inteligencia Emocional: Cómo aplicarla en tu entorno laboral. https://openwebinars.net/blog/que-es-la-inteligencia-emocional-y-como-aplicarla-en-tu-entorno-laboral/

Martínez González, R. (2007). La Investigación en la Práctica Educativa: Guía Metodológica de Investigación para el Diagnóstico y Evaluación en los Centros Docentes. Madrid: Ministerio de Educación y Ciencia. Dirección General de Educación, Formación Profesional e Innovación Educativa.

Mata, L. (2021). La entrevista en la investigación cualitativa. https://investigaliacr.com/investigacion/la-entrevista-en-la-investigacion-cualitativa/

Mata, Luis. (2020, 30 de julio).La entrevista en la investigación cualitativa. Investigala https://investigaliacr.com/investigacion/la-entrevista-en-la-investigacion-cualitativa/

Melera, G. (s/f). Instituciones y Subjetividades. Una mirada desde la Psicología Institucional. Psicoanalítica. https://www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psz

Mella, Lourdes; E. de Muñagorri; Rafael; Fernández, Silvia; Pimenta; Tiago y Torres Bárbara. (2021). Globalización y digitalización del mercado de trabajo propuestas para un empleo sostenible y decente. Thomson Deuters. Aranzadi.

Moccia, Salvatore. (2016) felicidad en el trabajo. Papeles del Psicólogo. 37(2), 143-151. https://www.redalyc.org/pdf/778/77846055007.pdf

Montoya, Y. (2017). La inteligencia emocional para la gerencia en tiempos de cambios. Revista Redine. 9(2) 1-8. https://core.ac.uk/download/pdf/146445195.pdf

Orejuela, J y Ramírez, A. (2011). Aproximación cualitativa al estudio de la subjetividad laboral en profesionales colombianos. Pensamiento Psicológico, 9(16), 125-144. Retrieved May 16, 2023, from http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-89612011000100009&lng=en&tlng=es.

Organización Mundial de la Salud. (2023). https://www.who.int/es.

Payne, W. (1985). A Study of Emotion: developing emotional intelligence: Self-integration: Relating to fear, Pain and desire. Union for Experimenting Colleges/U. Without Walls and Union Grad. Sch. PH.D. Dissertation Abstracts International, (University microfilms No. AAC 8605928).

Perlo, Cl. (2006). Aportes del interaccionismo simbólico a las teorías de la organización. Invenio, 9(16) 89-107. https://redalyc.org/pdf/877/87701607.pdf

Pomares, (2016). Las empresas 'afectivas' son las más 'efectivas'. https://www.estrategiaynegocios.net/lasclavesdeldia/las-empresas-afectivas-son-las-mas-efectivas-FBEN934100

Ramírez-Gañan, A. E., Orozco-Quintero, D., & Garzón-Castrillón, M. A. (2020). Gestión de la felicidad, bienestar subjetivo y la satisfacción laboral. Dimension empresarial, 18(2), 118-138.

Ramírez, A., Orozco, D., y Garzón M. (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, C y García, G. (2019). La felicidad en el trabajo: validación de una escala de medida. Revista de Administração de Empresas. 59 (5), 327-340. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=155161288003

Reig, B y Rico, N. (2019).Organizaciones saludables y sostenibilidad: aportaciones desde la formación de la psicología organizacional positiva. Revista de Investigación del Departamento de Humanidades y Ciencias Sociales, 15, 21-44. https://www.redalyc.org/journal/5819/581961489006/html/

Salas, A. (2017). La felicidad en el trabajo: un reto alcanzable para las empresas. https://www.researchgate.net/publication/320800369_La_felici

Salovey, P., y Mayer, J. (1990). Emotional intelligence. Imagination, Cognition and Personality, 9(3), 185-211. doi.org/10.1.1.385.4383&rep=rep1&type=pdf

Singh, S. y Aggarwal, Y. (2018). Happiness at Work Scale: Construction and Psychometric Validation of a Measure Using Mixed Method Approach. Happiness Stud. 19, 1439–1463. https://doi.org/10.1007/s10902-017-9882-x

Thorndike, E. (1920). Intelligence and its uses. Harper's Magazine, 140. 227-235. Recuperado de https://psycnet.apa.org/record/1920-10067-001.

Torres, A. (2020). La inteligencia emocional, la nueva competencia laboral indispensable. Recuperado de https://www.uoc.edu/portal/es/news/actualitat/2020/121-inteligencia-emocional.html

Unicef. (2022). Informe Anual del UNICEF 2004. Unicef

Vidal, C. (2020). Un mundo que cambia. Patriotismo frente a agenda Globalista. Nashville, The Agustin Agency.

Warr, P.(2013). Fuentes de felicidad e infelicidad en el trabajo: una perspectiva combinada. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 29(3), 99-106.

Wayne, P. (1985). Un estudio de las emociones: el desarrollo de la inteligencia emocional. Recuperado de https://www.escueladenegociosydireccion.com/revista/business/rr-hh/inteligencia-emocional/

RECAI