


FELICIDAD LABORAL EN TRABAJADORES DE UN HOTEL DE LA CIUDAD DE CARTAGENA

Happiness at work in workers of a hotel in the city of Cartagena
felicidade no trabalho em trabalhadores de um hotel na cidade de Cartagena

Anaya Ligardo Adana 

Fundación Universitaria Tecnológico Comfenalco Cartagena

Blanco Pérez Laura 

Fundación Universitaria Tecnológico Comfenalco Cartagena

Guardo Mastrascusa Dayana 

Fundación Universitaria Tecnológico Comfenalco Cartagena

Recibido: 13 de febrero 2024

Aceptado: 28 de mayo 2024

Correspondencia:

gonzalezdj@tecnocomfenalco.edu.co

Resumen

Este estudio explora los factores de felicidad laboral en empleados de un hotel en Cartagena, con el objetivo de identificar elementos clave para mejorar su bienestar y desempeño. La investigación utilizó un enfoque mixto, combinando métodos cualitativos y cuantitativos. Se aplicaron encuestas a 269 trabajadores, observación participante y análisis de documentos internos, lo que permitió captar una visión amplia y precisa de las condiciones laborales. Los resultados revelaron que el ambiente laboral, las políticas de reconocimiento y las oportunidades de desarrollo profesional son factores críticos en la percepción de felicidad laboral. La implementación de programas de capacitación y la flexibilidad de horarios mostraron un impacto positivo, al igual que el apoyo psicológico y actividades de manejo del estrés, que promovieron una visión integral del bienestar. Además, se identificó la importancia de la comunicación y la empatía en el liderazgo, contribuyendo a una cultura organizacional positiva y resiliente. Actividades recreativas y de integración, como team building, fueron también valoradas, fortaleciendo el sentido de pertenencia y la colaboración entre los empleados. En conclusión, se recomienda una gestión proactiva que incluya estrategias de reconocimiento, desarrollo y comunicación para mejorar el bienestar laboral, impulsando así la sostenibilidad y competitividad del hotel en un entorno desafiante.

Palabras claves: Felicidad laboral, Bienestar organizacional, Industria hotelera, Liderazgo empático, Satisfacción laboral



Abstract

This study explores the factors influencing workplace happiness among employees at a hotel in Cartagena, aiming to identify key elements to enhance their well-being and performance. The research utilized a mixed-methods approach, combining qualitative and quantitative techniques. Surveys were conducted with 269 employees, along with participant observation and analysis of internal documents, which provided a broad and accurate view of working conditions. The results revealed that work environment, recognition policies, and professional development opportunities are critical factors in the perception of workplace happiness. The implementation of training programs and flexible schedules had a positive impact, as did psychological support and stress management activities, which promoted a comprehensive view of well-being. Furthermore, the importance of communication and empathy in leadership was identified, contributing to a positive and resilient organizational culture. Recreational and team-building activities were also valued, strengthening employees' sense of belonging and collaboration. In conclusion, a proactive management approach is recommended, incorporating strategies for recognition, development, and communication to improve workplace well-being, thereby enhancing the hotel's sustainability and competitiveness in a challenging environment.

Keywords: Workplace happiness, Organizational well-being, Hospitality industry, Empathetic leadership, Job satisfaction

Resumo

Este estudo explora os fatores de felicidade no trabalho em funcionários de um hotel em Cartagena, com o objetivo de identificar elementos-chave para melhorar seu bem-estar e desempenho. A pesquisa utilizou uma abordagem mista, combinando métodos qualitativos e quantitativos. Foram aplicadas pesquisas a 269 trabalhadores, observação participante e análise de documentos internos, o que permitiu obter uma visão ampla e precisa das condições de trabalho. Os resultados revelaram que o ambiente de trabalho, as políticas de reconhecimento e as oportunidades de desenvolvimento profissional são fatores críticos na percepção de felicidade no trabalho. A implementação de programas de capacitação e a flexibilidade de horários mostraram um impacto positivo, assim como o apoio psicológico e as atividades de manejo do estresse, que promoveram uma visão integral do bem-estar. Além disso, identificou-se a importância da comunicação e da empatia na liderança, contribuindo para uma cultura organizacional positiva e resiliente. Atividades recreativas e de integração, como team building, também foram valorizadas, fortalecendo o sentido de pertencimento e colaboração entre os funcionários. Em conclusão, recomenda-se uma gestão proativa que inclua estratégias de reconhecimento, desenvolvimento e comunicação para melhorar o bem-estar no trabalho, impulsionando assim a sustentabilidade e competitividade do hotel em um ambiente desafiador.

Palavras-chave: Felicidade no trabalho, Bem-estar organizacional, Indústria hoteleira, Liderança empática, Satisfação no trabalho.

Introducción

En el paisaje laboral contemporáneo, donde la dinámica empresarial está marcada por la intensificación de la competencia y la constante búsqueda de diferenciación, la felicidad y el bienestar de los empleados han emergido como pilares fundamentales para el éxito y la sostenibilidad de las organizaciones. Este paradigma se vuelve aún más evidente en sectores altamente exigentes y centrados en la satisfacción del cliente, como es el caso de la industria hotelera, donde la interacción directa con los huéspedes y la prestación de experiencias excepcionales son esenciales para mantener una ventaja competitiva.

En este contexto, la ciudad de Cartagena se erige como un escenario excepcional; por su creciente industria turística, enraizada en una rica herencia histórica y una mezcla cultural única, que ofrece un telón de fondo idóneo para explorar a profundidad la dinámica de la felicidad laboral en un entorno único. Ante este escenario, surge una oportunidad para desentrañar y entender los factores que influyen en la satisfacción y el bienestar de los empleados; suscitando ambientes laborales saludables y productivos, que pueden marcar la diferencia entre el éxito y el fracaso de los establecimientos hoteleros en la región.

Ahora bien, para abordar esta investigación de manera íntegra, se implementará una metodología mixta que integre tanto enfoques cualitativos como cuantitativos, que incluirá la aplicación de encuestas estructuradas, análisis estadísticos y observaciones directas en el lugar de trabajo, captado las experiencias y percepciones de los empleados desde diversas perspectivas. Resumiendo, el propósito último de este estudio va más allá de la mera generación de conocimiento académico. Dado que, busca brindar recomendaciones concretas que puedan ser efectuadas por el hotel objeto de estudio del sector hotelero en Cartagena; asimismo, el asentamiento para un cambio positivo y perdurable en la comunidad local.

Metodología

El estudio presenta un enfoque de investigación mixto, combinando métodos cuantitativos y cualitativos para comprender el bienestar subjetivo de los trabajadores de un hotel en Cartagena. La investigación es de tipo descriptivo y aplicativo, con un diseño transversal que permite una instantánea del estado de felicidad laboral en un momento específico. La población objetivo incluye todos los empleados del hotel, y se seleccionó una muestra de 269 personas mediante un muestreo no probabilístico de conveniencia. Las fuentes de información incluyen encuestas con escalas de Likert y preguntas cerradas, observación participante y documentos internos, como políticas de recursos humanos. Las encuestas fueron distribuidas electrónicamente a través de Google Forms para facilitar su recopilación, mientras que la observación permitió captar detalles contextuales de primera mano. Para el análisis, se emplearon herramientas estadísticas que permitieron describir y representar gráficamente los datos recolectados, proporcionando una comprensión profunda de la satisfacción y el bienestar laboral. La combinación de estas técnicas garantiza un análisis exhaustivo, orientado a la formulación de estrategias efectivas para mejorar el bienestar de los empleados.

Resultados

Revisión de literatura

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) estableció en 2003 el Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo, subrayando la importancia de condiciones laborales seguras y dignas para promover el bienestar de los trabajadores (Noguera, 2023). Este enfoque sitúa el bienestar laboral como una base fundamental de la felicidad en el trabajo, en donde la seguridad se convierte en un prerrequisito esencial para el desarrollo de entornos laborales positivos y productivos. En esta línea, la felicidad laboral se considera una construcción hermenéutica, capaz de observarse desde perspectivas multidimensionales y simbólicas, lo cual enriquece la comprensión del bienestar desde un punto de vista tanto personal como organizacional (Reig-Botella & Pantín, 2019).

Reig-Botella y Pantín (2019) resaltan que las "empresas saludables" son aquellas que implementan prácticas laborales que promueven el bienestar integral de los empleados, logrando no solo mejorar la calidad de vida de los trabajadores sino también apoyar la sostenibilidad organizacional. Las prácticas de bienestar empresarial han sido vinculadas directamente con el logro de los objetivos organizacionales, permitiendo que las empresas consoliden una fuerza laboral motivada y comprometida. A pesar de estas prácticas, la medición de la felicidad laboral sigue siendo un desafío debido a los factores emocionales y de voluntad que complejizan el análisis de satisfacción laboral (Gabini, 2018).

Montoya (2017) propuso el índice de Felicidad Nacional Bruta como una herramienta para medir diferentes dimensiones de la felicidad, como el bienestar psicológico, la salud, la educación y la estabilidad emocional. Aplicando estos principios al ámbito laboral, es posible identificar aspectos específicos que afectan la felicidad, tales como la autonomía, el apoyo social y la aceptación de los valores organizacionales. Estos factores crean un marco de referencia que las empresas pueden utilizar para estructurar políticas de bienestar que fortalezcan la felicidad y el rendimiento de sus empleados.

La subjetividad en el ámbito laboral, definida como la producción simbólica de sentido, es otro aspecto clave en el estudio de la felicidad laboral (González, 2006). Este enfoque destaca la importancia de considerar cómo los empleados perciben su entorno laboral y su rol dentro de la organización. Según Gómez y Ramírez (2011), la subjetividad incluye componentes de temperamento, carácter y personalidad, los cuales interactúan para formar una percepción integral del bienestar en el trabajo. Esto sugiere que la experiencia de felicidad en el entorno laboral es en gran medida una construcción personal y simbólica.

Por último, la cultura organizacional se identifica como un determinante central de la felicidad laboral. Urrea (2000) sostiene que una cultura laboral que promueva el bienestar humano puede potenciar no solo la satisfacción de los empleados, sino también la creatividad y la colaboración. Asimismo, un ambiente laboral saludable y comprometido con el bienestar de sus empleados facilita la retención de talento y promueve un ambiente organizacional

resiliente y adaptativo, lo cual, a su vez, fortalece la capacidad de la organización para enfrentar desafíos y transformaciones del mercado (Cardona, 2015).

Satisfacción, estado emocional y experiencia laboral en el hotel

Con la implementación de las encuestas a los 269 trabajadores de un hotel en la ciudad de Cartagena, se obtuvo una visión más detallada y precisa del estado de la felicidad laboral, lo que permitió realizar análisis estadísticos robustos y detectar variaciones significativas en diferentes grupos demográficos y funcionales dentro del hotel.

Seguidamente, se diseñaron estrategias de bienestar con el objetivo de aumentar la felicidad y el compromiso de los empleados. Estas estrategias incluyen la implementación de programas de reconocimiento y recompensas para aquellos con un desempeño destacado, la creación de un programa de desarrollo profesional que ofreciera capacitación continua y oportunidades de ascenso, la introducción de horarios de trabajo más flexibles y la posibilidad de días libres adicionales para ayudar a equilibrar la vida laboral y personal, así como la oferta de servicios de apoyo psicológico y actividades destinadas a la gestión del estrés.

Finalmente, se llevaron a cabo diversas actividades periódicas para fomentar un ambiente laboral positivo y cohesivo. Entre estas actividades se encontraban jornadas de integración y team building, que incluían actividades recreativas y deportivas; talleres de bienestar que abordaban temas como la meditación, la nutrición saludable y la gestión del tiempo; y celebraciones de logros colectivos y aniversarios laborales, destinadas a fortalecer el sentido de pertenencia y la motivación entre los empleados. También se crearon espacios regulares de retroalimentación donde los trabajadores podían expresar sus inquietudes y sugerencias de mejora directamente a la gerencia.

En el marco de un estudio enfocado en evaluar el estado emocional y la experiencia laboral de los empleados de un hotel en la ciudad de Cartagena, se llevaron a cabo 269 encuestas de satisfacción de manera periódica. Estas encuestas constan de 10 preguntas diseñadas para recabar información detallada sobre la percepción y satisfacción de los trabajadores. Las primeras nueve preguntas requerían que los empleados indiquen su nivel, de acuerdo con tres opciones: Aceptar, Neutral o Discrepar. La décima pregunta, de carácter abierto, permitía a los encuestados expresar sus opiniones y sugerencias de manera más libre y detallada. Con lo expresado anteriormente, a continuación, se describen los resultados obtenidos.

Primero, 256 de cada 269 trabajadores están de acuerdo de sentirse preparados para hacer bien su trabajo, mientras que 10 de cada 269 manifiestan tener una reacción neutral y 3 de cada 269 expresan no estar preparados para realizar su labor. Segundo, 172 de cada 269 trabajadores están de acuerdo en que se preocupan por sus compañeros por ser quienes son y como son, mientras que 75 de cada 269 manifiestan tener una reacción neutral y 22 de cada 269 expresan no estar de acuerdo en preocuparse por sus compañeros.

Por otro lado, 208 de cada 269 trabajadores están de acuerdo en que su equipo hace un buen trabajo al moverse rápidamente para aplicar lo aprendido o nuevos enfoques a sus operaciones; mientras que, 52 de cada 269 manifiestan tener una posición neutral y sólo 9 de cada 269 expresan no estar de acuerdo en que su equipo realiza un buen trabajo. En el mismo sentido, 110 de cada 269 empleados indican que los departamentos a los cuales pertenecen funcionan muy bien juntos; sin embargo, 113 de cada 269 deciden tener una reacción neutral y 44 de cada 269 expresan no estar de acuerdo en que dichos departamentos funcionen de la mejor manera estando unidos.

De otro lado, 180 de cada 269 trabajadores manifiestan que sus líderes sienten compasión por ellos cuando surgen problemas o inquietudes, mientras que, 58 de cada 269 indican tener una posición neutral respecto a sus líderes y 31 de cada 269 expresan no estar de acuerdo que sus líderes sientan compasión por ellos ante estas dificultades. Además, 191 de cada 269 empleados indican que las personas con las que trabajan son muy responsables de su desempeño. No obstante, 64 de cada 269 deciden tener una posición neutral en cuanto al desempeño de sus colegas de trabajo y 14 expresan no estar de acuerdo en que sus compañeros sean responsables.

Igualmente, 181 de cada 269 trabajadores están de acuerdo en que se sienten cómodos expresando sus ideas y opiniones, incluso si son diferentes a las de los demás. Pero, 59 de cada 269 expresan tener una posición neutral ante la libre expresión y 27 de cada 269 indican no estar de acuerdo en sentirse cómodos dando a conocer sus perspectivas. También, 146 de cada 269 empleados indican estar de acuerdo en haber visto medidas constructivas tomadas como resultado de los comentarios de la encuesta aplicadas en el hotel de Cartagena, mientras que, 89 de cada 269 mantienen una perspectiva neutral y 27 de cada 269 manifestaron negativamente que tal hotel implementó alguna de las medidas constructivas. Finalmente, 221 de cada 269 trabajadores están de acuerdo en tener buenas oportunidades en el trabajo para aprender y desarrollarse en sus roles. Sin embargo, 38 de cada 269 mantienen una posición neutral y 9 de cada 269 expresan no tener ninguna oportunidad para seguir aprendiendo.

25 de cada 269 empleados fueron los únicos en contestar la pregunta abierta ¿qué podrían hacer sus líderes para mejorar su experiencia laboral?, dentro de estas 25 respuestas, se obtuvo estos puntos a mejorar. Separar el amiguismo de lo laboral: Evitar favoritismos y tratar a todos los empleados de manera equitativa. Escuchar las críticas constructivas: Prestar atención y valorar las críticas constructivas del equipo. Mejorar procesos y herramientas: Crear procesos para mejorar la operación y Proveer herramientas necesarias como escáneres, correos corporativos, teléfonos celulares e impresoras.

Además, Ser empáticos y profesionales: Fomentar la empatía y el profesionalismo. Además, no mostrar preferencias en el equipo de trabajo. Formación y manejo del inglés: Asegurarse de que el personal esté capacitado y maneje el inglés para atender mejor a los huéspedes. Cuidado del trabajador: Priorizar el bienestar tanto físico como emocional de los empleados, también, Evitar la agresión verbal y los regaños inapropiados. Trabajo en equipo sin privilegios: Fomentar el trabajo en equipo y evitar privilegios hacia ciertos compañeros.

Igualmente, Capacitaciones: Realizar más capacitaciones para el desarrollo del personal. Jefes más amenos y empáticos: Los jefes deben ser más accesibles y mostrar empatía hacia los subordinados. Mejor comunicación y unión en el equipo: Mejorar la comunicación y trabajar en unión y armonía. Reconocer y valorar el trabajo de los demás: Reconocer y dar valor al trabajo de los demás. Ambiente de trabajo adecuado: Crear un mejor ambiente de trabajo y solucionar las falencias existentes.

En la misma dirección, receptividad a recomendaciones: Ser más receptivos a las recomendaciones diarias del equipo. Menos horas de trabajo: Reducir las horas de trabajo diarias. Briefings y comunicación: Realizar más reuniones informativas (briefings) con todo el equipo. Igualdad de oportunidades: Dar las mismas oportunidades a todos los empleados sin favoritismos. Compartir información relevante: Establecer espacios específicos para compartir información relevante de primera mano. Empatía y sinergia: Trabajar con más empatía y fomentar la sinergia en el equipo.

Estrategias para aumentar la felicidad de los empleados del hotel

Para optimizar el bienestar y el compromiso de los empleados en un hotel de la ciudad de Cartagena, se recomienda implementar una serie de estrategias detalladas y técnicamente estructuradas. Primero promoción del equilibrio vida-trabajo; esto se logra con: flexibilidad horaria y teletrabajo: desarrollar políticas que permitan horarios flexibles y opciones de teletrabajo mediante el uso de herramientas tecnológicas avanzadas para facilitar la comunicación y el trabajo remoto. Igualmente, con programas de bienestar integral: Implementar programas de bienestar que incluyan sesiones de mindfulness, yoga y ejercicios de respiración, con el objetivo de mejorar la salud mental y física de los empleados. Además, proporcionar acceso a consejería profesional y programas de asistencia para el manejo del estrés y la salud emocional.

Otra estrategia es el reconocimiento y Recompensa, esta se logra con incentivos personalizados: diseñar sistemas de reconocimiento con bonificaciones basadas en el desempeño, premios no monetarios como días libres adicionales, acceso a eventos exclusivos y reconocimientos públicos en reuniones de equipo o a través de plataformas digitales internas. También se aplica la evaluación continua del desempeño: efectuar herramientas tecnológicas para realizar evaluaciones de desempeño regulares, consintiendo una retroalimentación constructiva y el desarrollo personalizado de planes de mejora.

Además, es fundamental el desarrollo profesional y formación, esto incluye la planificación de carrera individualizada. En este sentido es clave establecer planes de desarrollo profesional personalizados que contengan oportunidades de capacitación continua, certificaciones relevantes para la industria hotelera y la asignación de mentores que guíen el crecimiento profesional de los empleados. En el mismo sentido, resultan muy útiles las plataformas de aprendizaje en línea: Hacer plataformas de aprendizaje en línea y recursos digitales para facilitar el acceso a cursos, webinars y materiales educativos, promoviendo la actualización constante de habilidades y conocimientos.

Adicionalmente, es determinante la mejora del ambiente de trabajo. Esto incluye el diseño ergonómico y sostenible, realizar auditorías periódicas del ambiente de trabajo para resguardar las condiciones ergonómicas óptimas y adoptar prácticas sostenibles que promuevan el bienestar ambiental., como: espacios verdes, iluminación natural y áreas de descanso. Igualmente, resulta vital la implementación de un programa de salud y seguridad ocupacional, desarrollar programas de salud ocupacional y seguridad en el trabajo que cumplan con las normativas locales e internacionales, atestiguando un ambiente seguro y saludable. En este punto resulta tener un clima laboral satisfactorio e inclusivo, hacer actividades que promuevan un buen clima laboral y diseñar estrategias de inclusión que fomenten el respeto y la creatividad de los empleados.

También, es importante mantener una comunicación abierta y efectiva. Esto incluye cuatro aspectos claves; primero, comunicación abierta, establecer reuniones regulares a nivel de equipo e individual para facilitar la comunicación abierta entre la dirección y los empleados, y entre departamentos, permitiendo una respuesta rápida a inquietudes y la transparencia en la toma de decisiones. Segundo, encuestas de satisfacción y feedback continuo, realizar encuestas de satisfacción periódicas cada tres meses y utilizar herramientas de feedback continuo para evaluar el clima laboral, identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias proactivas para abordar las necesidades y preocupaciones del equipo. Tercero, fomentar la escucha activa: enseñar y practicar la escucha activa en todas las interacciones laborales. Y finalmente, la empatía, promover la empatía en el lugar de trabajo, entendiendo y considerando las perspectivas y sentimientos de los demás.

Una última estrategia sería, realizar actividades de integración y team building. Esto contiene dos acciones determinantes, como primera medida, los eventos y retiros corporativos, organizar eventos de team building como retiros fuera de la ciudad, actividades al aire libre y competencias deportivas para fortalecer la cohesión grupal y promover la colaboración entre departamentos. Del mismo modo, las celebraciones y reconocimientos especiales, planificar celebraciones regulares para reconocer los logros individuales y de equipo, incentivando un ambiente de trabajo positivo y motivador. En síntesis, estas estrategias mejorarán la satisfacción y el compromiso de los empleados, vigorizando la cultura organizacional del hotel y aumentando la productividad, generando con ello más ingresos y reteniendo talentos en el competitivo mercado hotelero de Cartagena.

Actividades que promuevan la felicidad en los trabajadores del hotel

La felicidad laboral es un componente esencial para el bienestar de los empleados y el éxito de las organizaciones. En el sector hotelero, donde la satisfacción del cliente depende en gran medida de la actitud y el compromiso del personal, es fundamental implementar estrategias que fomenten un ambiente de trabajo positivo y motivador. Por ello, es crucial realizar actividades que promuevan la felicidad laboral en los trabajadores de un hotel de la ciudad de Cartagena.

Estas actividades pueden incluir una variedad de enfoques, abarcando desde actividades físicas, de salud mental y emocional, hasta programas de descanso y actividades en familia.

También estrategias para mantener a los colaboradores motivados, así como la celebración de actividades tradicionales. En primer lugar, las actividades enfocadas en la salud física, mental y emocional incluyen diversas acciones diseñadas para mejorar el bienestar integral de los empleados. Estas actividades comprenden rumbaterapia, meditación, sesiones de masaje, charlas sobre manejo de ansiedad y estrés laboral, charlas sobre manejo de finanzas, talleres de manualidades, cine foro, convenios con gimnasios y olimpiadas deportivas.

Seguidamente, las actividades relacionadas con el descanso y la vida familiar que cubren opciones como el home office, horarios flexibles, un día de descanso por cumpleaños, un día de descanso adicional por cada año cumplido en la empresa, mediodías de descanso por el cumpleaños del cónyuge e hijos, tres días de descanso por matrimonio y la celebración del día de la familia. además, actividades de motivación que incorporan promociones internas, incentivos para educación, reconocimientos como empleado del mes y del año, reconocimiento por cada año de vinculación a la empresa, clases de inglés y bonos económicos por cumplimiento de metas.

Por último, las actividades tradicionales que se refieren a la celebración de festividades de carácter universal, individual y patrimonial, tales como: Halloween, celebración de navidad y entrega de regalos, día de la madre, día del padre, día del hombre, día de la mujer y cumpleaños. Ahora bien, para detallar las iniciativas que promueven la felicidad laboral en los trabajadores, se han organizado diversas actividades en categorías específicas enfocadas en la salud física, mental y emocional, seguidas por las orientadas al descanso y la vida familiar, las estrategias de motivación y, finalmente, las celebraciones tradicionales.

Conclusiones

En conclusión, los resultados de este estudio confirman que la felicidad laboral es un componente central para optimizar el desempeño y el compromiso de los empleados en la industria hotelera, particularmente en entornos competitivos como el de Cartagena, donde la demanda de satisfacción y excelencia en el servicio es elevada. La metodología mixta empleada permitió identificar, con notable precisión, los factores que contribuyen a la satisfacción y bienestar de los empleados en el hotel, lo cual destaca la importancia de enfoques integrales y personalizados en la gestión del capital humano.

Primero, los datos recolectados a través de encuestas y observación evidencian que el ambiente laboral, las políticas de reconocimiento y las oportunidades de desarrollo profesional son factores determinantes en la percepción de felicidad laboral entre los trabajadores. La implementación de programas de capacitación y el establecimiento de horarios flexibles se mostraron especialmente efectivos en mejorar la percepción de bienestar, demostrando que el equilibrio entre vida personal y laboral es un aspecto fundamental en la motivación de los empleados. Además, la inclusión de beneficios de salud mental y emocional, como el apoyo psicológico y actividades de manejo del estrés, resalta la importancia de promover un enfoque integral hacia el bienestar de los empleados.

Segundo, el estudio revela que la comunicación y la empatía en el liderazgo son esenciales para fomentar una cultura organizacional positiva y resiliente. Las sugerencias de los empleados apuntaron a la necesidad de reducir favoritismos y aumentar la receptividad de los líderes frente a las críticas constructivas y sugerencias del equipo, indicando que una estructura de liderazgo accesible y empática impacta positivamente en la cohesión y satisfacción del equipo.

Asimismo, las actividades recreativas y de integración, como team building y celebraciones de logros, contribuyen significativamente al sentido de pertenencia y al fortalecimiento de las relaciones entre empleados. Estas prácticas fomentan una cultura colaborativa que no solo mejora el ambiente de trabajo, sino que también fortalece la fidelización del talento en un sector caracterizado por una alta rotación.

Finalmente, este estudio sugiere que, para mantener la competitividad en el sector hotelero, es esencial adoptar una gestión proactiva del bienestar laboral, implementando estrategias de reconocimiento, desarrollo y comunicación que atiendan tanto las necesidades emocionales como profesionales de los empleados. Estos hallazgos proporcionan una base sólida para que las organizaciones no solo promuevan la felicidad laboral, sino también incrementen su sostenibilidad y capacidad de adaptación en un mercado altamente dinámico.

Referencias

- Cardona, O. L. (2015). Culturas empresariales en Colombia. *Investigaciones Andina*, 54-59. Obtenido de:
https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/142/Culturas_empresariales_en_Colombia..pdf?sequence=2
- Gabini, S. (2018). Felicidad en el trabajo: breve actualización desde la psicología positiva. *Revista de Psicología*, 14(27). Obtenido de:
<http://bibliotecadigital.uca.edu.ar/greenstone/cgi-bin/library.cgi?a=d&c=Revistas&d=felicidad-trabajo-psicologia positiva>
- Gómez, J. J., & Ramírez, A. (2011). Aproximación cualitativa al estudio de la subjetividad laboral en profesionales colombianos. *Pensamiento Psicológico*, 9(16). Obtenido de
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-89612011000100009&lng=en&tlng=es
- González, L. F. (2006). La subjetividad como definición ontológica del campo psi; repercusiones en la construcción de la psicología. *Revista de Psicología*, 2(4). Obtenido de:
<https://repositorio.uca.edu.ar/bitstream/123456789/6004/1/subjetividad-ontologica-campo-psi-rey.pdf>
- Montoya, Y. J. (2017). La inteligencia emocional para la gerencia en tiempos de cambios. *Redine*, 1-8. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/146445195.pdf>
- Noguera, S. M. (2023). Felicidad laboral, bienestar laboral y subjetividad emocional: una mirada desde la complejidad humana. *Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*. Obtenido de:
https://www.researchgate.net/publication/374896424_Felicidad_laboral_bienestar_laboral_y_subjetividad_emocional_una_mirada_desde_la_complejidad_humana
- Reig-Botella, A., & Pantín, N. R. (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. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5819/581961489006/html/>
- Urrea, F. A. (2000). *Innovación y cultura de las organizaciones en tres regiones de Colombia*. Bogotá: Corporación Calidad – Colciencias. Obtenido de:
<https://administracion.uniandes.edu.co/publicaciones/innovacion-y-cultura-de-las-organizaciones-en-tres-regiones-de-colombia/>