

## **BIENESTAR LABORAL Y SALUD MENTAL EN LAS ORGANIZACIONES**

Yesika Castañeda Herrera

Julián Betancourt

Nancy Lorena Salazar Jiménez

Alejandra Mora Martínez<sup>1</sup>

### **Resumen**

A lo largo de la historia se ha venido cambiando el papel que juega el trabajador dentro de una organización. En principio se buscaba que éste, solo produjera, después se enfocó en que fuera un trabajador “mecánico”, es decir, que se dirigiera a lo administrativo y económico. Pero con el paso del tiempo hemos visto como las organizaciones ya no simplemente ven a un trabajador sino a un colaborador estratégico para la organización, teniendo su potencial como un talento valioso. Por este motivo es necesario que este colaborador tenga bienestar laboral, el cual se deriva de las condiciones de trabajo en las que se busca promover, el bienestar y la salud mental.

Fueron utilizadas, en este artículo, publicaciones de los últimos diez años de autores exponentes en el tema.

**Palabras clave:** bienestar laboral, organizaciones, salud mental

### **Bienestar en las organizaciones**

El bienestar humano es el estado en que los individuos tienen la capacidad y la posibilidad de llevar una vida que tienen motivos para valorar. La capacidad de las personas para procurarse una vida que valoren está determinada por una diversidad de libertades instrumentales. El bienestar humano implica tener seguridad personal y ambiental, acceso a bienes materiales para llevar una vida digna, buena salud y buenas relaciones sociales, todo lo cual guarda una estrecha relación y subyace a la libertad para tomar decisiones y actuar. (Sen, 1982).

---

<sup>1</sup> Estudiantes de pregrado en Psicología de la Universidad Católica Luis Amigó.

La industrialización en nuestro entorno avanza día a día en gran medida y con ello la carga laboral y el riesgo psicosocial; así que es allí donde se plantean nuevos métodos para hacer que este espacio no se convierta en un entorno inapetente y riesgoso para el trabajador o que solamente esté basado en la productividad. El ambiente laboral ha tomado gran importancia ya que es un espacio en el cual sus integrantes deben pasar la mayor parte de su día y esto conlleva a que haya que analizar y crear estrategias que hagan más ameno y sano el ámbito laboral.

El trabajo en el ambiente laboral se constituye en una balanza entre la seguridad de la organización y el bienestar del trabajador, ya que el uno depende del otro. Un ambiente sano y seguro permite que haya salud mental, seguridad laboral y con ello se garantiza la productividad y la calidad de vida de los empleados.

La OMS define un entorno de trabajo saludable como aquel en el que los trabajadores y directivos colaboran en utilizar un proceso de mejora continua para proteger y promover la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores y la sustentabilidad del espacio de trabajo (p, 15), por otra parte la ley 1616 de 2013, en el artículo 9° *Promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental en el ámbito laboral*, afirma que las Administradoras de Riesgos Laborales dentro de las actividades de promoción y prevención en salud deberán generar estrategias, programas, acciones o servicios de promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental, y deberán garantizar que sus empresas afiliadas incluyan dentro de su sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, el monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo para proteger, mejorar y recuperar la salud mental de los trabajadores (p, 5).

En Colombia, desde los años setenta se vio la necesidad de empezar a generar un bienestar laboral, valorando los aspectos positivos y negativos; algunos de los aspectos que disminuyen el bienestar laboral son la sobrecarga laboral, la falta de seguridad, la inestabilidad laboral y el riesgo psicosocial causado por estrés. Ésta última ha venido en aumento, se demuestra en las encuestas y en los estudios realizados en las últimas décadas, siendo motivo de alto calibre a la hora de hablar e intervenir el bienestar laboral. Allí se identifican algunos problemas que se pueden observar a diario en el ámbito laboral, uno de ellos es la falta de comunicación entre los miembros de las organizaciones, presentando discordias o malos entendidos. Se hace necesario entender el bienestar como necesidad fundamental para el ser humano, por lo tanto, el bienestar solo se puede dar

atenuando las situaciones que adolecen al ser humano en el cumplimiento de su labor, incentivando las emociones positivas en el trabajo para ayudar a reducir o eliminar problemas de índole personal y grupal por medio de una mejor actitud con sentimientos como, la alegría, la fe, el entusiasmo, y otras tantas que podrían predisponernos mejor ante diversos conflictos.

### **Factores que influyen en el bienestar laboral**

El concepto de bienestar se relaciona con la calidad de vida laboral, que busca trascender en el desarrollo humano integral en la organización, debido a la preocupación en torno a la naturaleza poco recompensante del trabajo y una creciente insatisfacción con el empleo. Una de las maneras de medir el bienestar es el grado de satisfacción en el trabajo, según Berg (citado por Hernández et al., 2003) se relaciona con tres factores: características específicas del trabajo (autonomía, variedad de tarea, trabajo significativo, posibilidad de usar conocimientos o habilidades), prácticas de alto rendimiento en el trabajo (trabajo en equipo, grupos de solución de problemas, entrenamiento, sistemas de comunicación horizontales y verticales) y factores que afectan el entorno de trabajo de las personas (buenas relaciones con la gerencia, seguridad en el empleo, toma de decisiones); Se hace entonces necesario hablar de categorías como: *Sobrecarga laboral*, *síndrome de Burnout* y *engagement*, conceptos relacionados con el bienestar laboral, reconociendo que dentro de él existen otros fenómenos a tener en cuenta.

La sobrecarga laboral es aquella donde el trabajador se expone a altos niveles de estrés debido al exceso de trabajo, y siente como poco a poco se ve afectado en su salud física y mental.

Según la investigación de Blanch, Crespo y Sahagún (2012), “Sobrecarga de trabajo, tiempo asistencia y bienestar psicosocial en la medicina mercantilizada”, la sobrecarga de trabajo (work overload) consiste en un estado (ocasional o crónico) de saturación y de exceso de tarea, asociado a una percepción de falta de tiempo para acabarla o para hacerla bien, que conlleva cierta conciencia de mala praxis profesional. Esta intensificación objetiva del trabajo imprime en la actividad laboral signos de presión, rapidez, prisa, urgencia y percepción de desbordamiento y de riesgo de colapso.



Figura 1. Fuente propia.

En cuanto al Síndrome de Burnout, la primera definición del término se presentó en la década de los sesenta, en un estudio realizado por Freudenberger en 1974, donde toma la definición literal del diccionario explicándolo como “fallar, agotarse, o llegar a desgastarse debido a un exceso de fuerza, demandas excesivas de energías o de recursos”; de esta forma incorpora un término coloquial al lenguaje científico (Gil Monte, 2003).

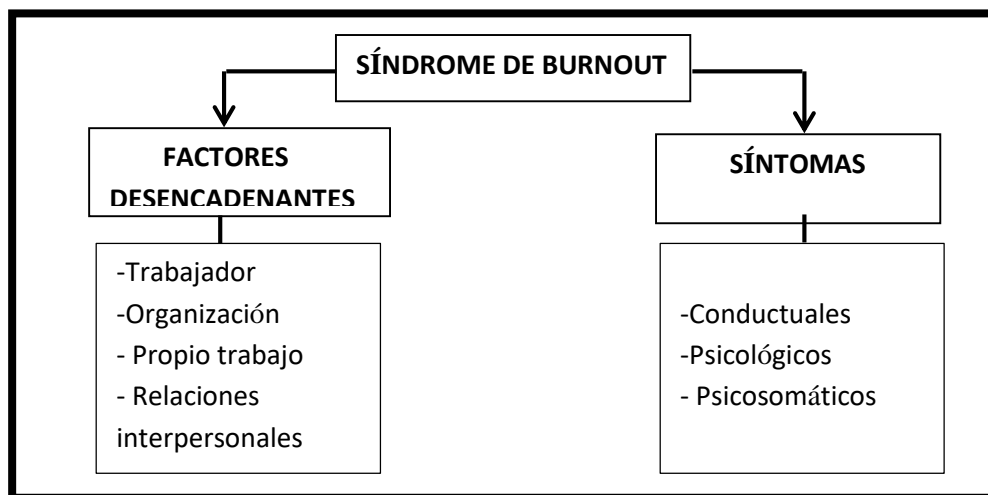


Figura 2. Fuente propia.

El Engagement lo definen Shaufeli, Salanova, González-Roma & Bakker, (2002) como un constructo motivacional positivo, relacionado con el trabajo que está caracterizado por vigor, dedicación y absorción. El “vigor” se representa por altos niveles de energía en el trabajo, de persistencia, de fuerte deseo de esforzarse en el mismo. La “dedicación” se manifiesta por altos niveles de significado del trabajo, de entusiasmo, inspiración, orgullo y reto. La dedicación va más allá, en términos cualitativos y cuantitativos, de la mera

identificación. Finalmente, la “absorción” se caracteriza por la concentración y satisfacción al realizar el trabajo.

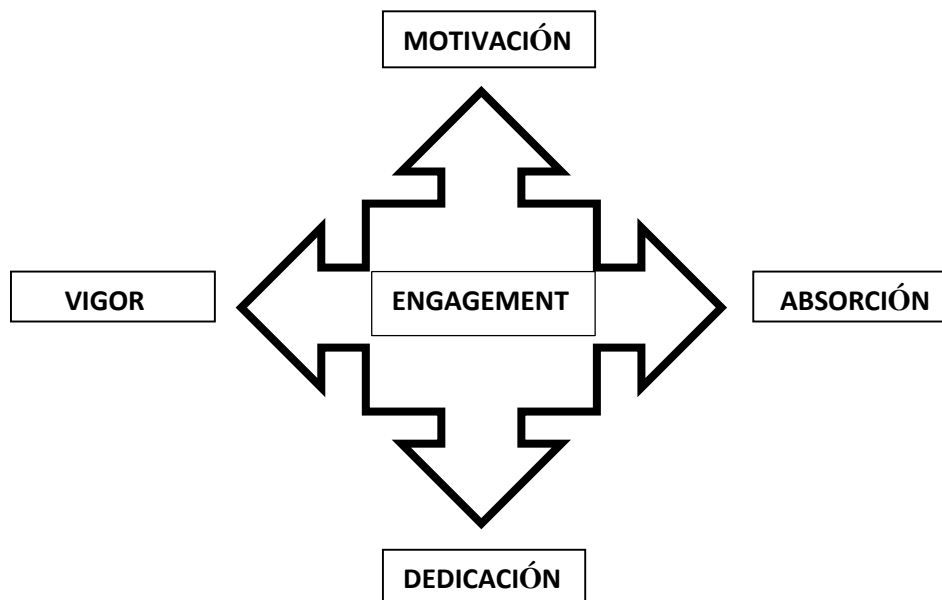


Figura 3. Fuente propia.

(Caballero Lozada & Nieto Gómez, 2015, p. 7-8).

Marsollier (2011), habla de cómo el bienestar laboral puede ser trabajado y aún más puede llegar a ser potencializado bajo las doctrinas de la psicología positiva y las estrategias de afrontamiento adecuadas para sobreponerse a las dificultades que se presentan diariamente en la labor. Los sujetos se enfrentan diariamente en el mundo del trabajo a diversas situaciones que resultan estresantes y que exigen de ellos pensar y actuar con rapidez para resolverlas. Estos pensamientos y actos concretos que los trabajadores realizan para lograr adaptarse a las situaciones conflictivas son las denominadas estrategias de afrontamiento, las cuales serán generales o específicas, según lo amerite la situación. Si bien existe un estilo de afrontamiento básico, los sujetos construyen mediante el contacto con el mundo que los rodea, estrategias de afrontamiento más complejas (Fernández-Abascal, 1997).

Por otra parte encontramos que Aguirre, Vauro, Labarthe (2015), dicen que el bienestar laboral genera satisfacción en la vida personal, bajo nivel de estrés, y adherencia a las organizaciones y ponen como referente que el estrés no es solo un factor que atenta contra el bienestar laboral, sino que es un factor clave en la descomposición de la vida personal

y social de los individuos, ya que gran parte de los aportes que se dan a que este estrés se produzca vienen de la falta de estabilidad laboral, la presión excesiva por parte de los empleadores y la atmósfera laboral que puede llegar a ser determinante a la hora de evidenciar la falta del bienestar. Los autores nos hablan de un modelo desencadenante del estrés laboral, donde vemos que el factor humano cuando pasa por problemas propios del trabajo, del entorno ambiental y del entorno extra laboral, desencadena accidentes, se evidencia falta de adherencia laboral y enfermedades psicosomáticas; esto envuelto en un concepto de estrés laboral que afecta directamente el bienestar en la organización. También se habla de que, por medio de cuestionarios, entrevistas, observación y otros medios de investigación, se muestra con rigurosidad como somos un poco más proclives al estrés laboral y sus desencadenantes que al bienestar laboral y las estrategias de afrontamiento que nos llevan a él.

Según Cobo Martín, José María y López Refojos, Lucía (2011), cuando se habla de salud laboral o bienestar laboral podemos inferir que hace referencia a la situación de seguridad física, mental y social en la que se encuentran los colaboradores de una organización, esto con la finalidad de prever medidas de control dirigidas a fomentar el bienestar y reducir o eliminar los riesgos de enfermedades o accidentes. Tomando en cuenta que la salud física y mental es una de las dimensiones que contribuyen a que los seres humanos tengan una calidad de vida, y más aún en el ámbito laboral, un buen estado de salud permite el adecuado desarrollo de la actividad laboral y constituye la base para conseguir y mantener un adecuado bienestar en el trabajo.

De esta manera, en el caso que exista un riesgo psicosocial que puede afectar de alguna forma a los colaboradores de una organización, se ve reflejado no solo en la calidad de vida sino también que produce un impacto negativo en las condiciones productivas de la organización, es decir, para lograr productividad, sostenibilidad, competitividad y un correcto desarrollo de las labores organizacionales es de vital importancia que sus empleados o colaboradores gocen de buena salud física y mental, lo que se logra a través de un bienestar laboral.

Es por esto que se han venido desarrollando diversas investigaciones, las cuales han promovido el bienestar de las personas en el trabajo y no solo han aumentado la productividad, sino que se han logrado disminuir costos, fomentar la competitividad organizacional y sobre todo se ha logrado incrementar la satisfacción laboral. Estas

estrategias innovadoras para promover el bienestar laboral, pretenden prevenir los riesgos profesionales como accidentes, lesiones, enfermedades y estrés, y por el contrario, aumentar la capacidad individual de los colaboradores para mantener la salud física y mental, concientizando y sensibilizando a los trabajadores sobre la importancia de adoptar un estilo de vida saludable, mejorando en sus hábitos de vida y de esta manera aumentar la productividad de la organización.

También es importante resaltar que en los últimos tiempos las organizaciones han incrementado su preocupación por garantizar el bienestar laboral y social de los empleados, que aunque esta tarea sea compleja y no se haya podido dar garantía total de contextos saludables de trabajo, si existe una preocupación constante por lograr promover y mantener un alto grado de bienestar físico y mental para los colaboradores en sus actividades, con el fin de brindarles una “protección” de riesgos que puedan perjudicar la salud en general y posibilitar la adecuación de estas actividades según las aptitudes fisiológicas y psicológicas de los colaboradores, alcanzando así contar con unos colaboradores más sanos, más motivados y con un mejor clima laboral.

### **Clima en el sistema organizacional**

En el contexto organizacional se crea un ambiente que enmarca el clima y la cultura de una organización los cuales son de vital trascendencia el uno para el otro, ya que el clima es fuente importante para que se dé en la cultura organizacional aspectos como creencias, comportamientos y valores compartidos por los miembros de la comunidad laboral.

El clima en las organizaciones tiene varios componentes que van desde la estructura de la organización y todo su espacio físico, hasta el ambiente social que se vive, como el tipo de relación que llevan los empleados, su comunicación y los resultados que se dan dentro de la organización.

Ambiente físico:	Características estructurales:	Ambiente social:	Características personales:	Comportamiento organizacional:
<ul style="list-style-type: none"> <li>• comprende el espacio físico, las instalaciones, los equipos instalados, el color de las paredes, la temperatura, el nivel de contaminación, entre otros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• como el tamaño de la organización, su estructura formal, el estilo de dirección, etcétera.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• que abarca aspectos como el compañerismo, los conflictos entre personas o entre departamentos, la comunicación y otros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• como las aptitudes y las actitudes, las motivaciones, las expectativas, etcétera.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• compuesto por aspectos como la productividad, el ausentismo, la rotación, la satisfacción laboral, el nivel de tensión, entre otros.</li> </ul>

Los factores y estructuras del sistema organizacional producen un clima determinado en dependencia de la percepción de estos por parte de sus miembros. El clima resultante induce a los individuos a tomar determinados comportamientos. Estos inciden en la actividad de la organización y, por tanto, en su sentido de pertenencia, la calidad de los servicios que prestan, así como en su efectividad, eficiencia, eficacia, impacto social y en el desempeño general de la organización. (Salazar, Guerrero, Machado & Cañedo, 2009).

Otra de las definiciones ofrecidas relacionada con el comportamiento del trabajador, es la propuesta por Forehand & Gilmer (1964) quienes creen que el sano ambiente laboral se relaciona con el nivel de autoridad, la estructura y la complejidad de la empresa; y lo definen como “el conjunto de características que describen una organización y que se distinguen de otras influyen directamente en el comportamiento de los trabajadores” García (2009).

Para Chaing (2011) el clima organizacional se define como, esa construcción subjetiva que se da en un grupo de trabajo, ya que en él se hayan personas que trabajan a diario y por lo tanto comparten una misma percepción.

### **Salud Psicológica y cultura organizacional**

En 1990 surge un campo de la Psicología llamado Psicología de la salud de las organizaciones, cuyo objetivo es crear y mantener espacios laborales sanos y seguros en términos psicológicos.

El ambiente laboral se ha venido transformando rápidamente y el rol que desempeñan los empleados a su vez ha cambiado. Actualmente no se debe percibir al trabajador como un



sujeto aislado el cual solo vive para producir y consumir; sino que también es un individuo que piensa, siente, se comunica, puede tomar decisiones y genera relaciones laborales (Blanch, 2014).

Para los autores Margarita Chaing Vega y Sonnia Alexandra Heredia, el concepto de clima organizacional y salud psicológica no pueden ni deben relacionarse de manera aislada, pues estos contienen entre si una relación bidireccional, si bien el clima organizacional se relaciona más directamente con las bases estructurales de la empresa y con la concepción que tiene ésta del empleado (bien sea que este represente para la empresa un sujeto pasivo, activo o dinámico) se relacionará con el rol que el trabajador desempeña en la organización. El termino de salud psicológica tiene que ver con el individuo por fuera de la organización y cómo este se representa a si mismo dentro de esa organización estructurada. Por tanto, al hablar de Clima Organizacional, necesariamente deberemos hablar de Salud Psicológica de los empleados.

Según *Salazar, Guerrero, Machado & Cañedo, (2009)*, el clima organizacional ejerce una significativa influencia en la cultura de la organización. Esta comprende el patrón general de conductas, creencias y valores compartidos por los miembros de una organización. Los miembros de la organización determinan en gran parte su cultura y, en este sentido, el clima organizacional ejerce una influencia directa, porque las percepciones de los individuos determinan sustancialmente las creencias, mitos, conductas y valores que conforman la cultura de la organización. La cultura en general abarca un sistema de significados compartidos por una gran parte de los miembros de una organización que los distinguen de otras.

La cultura organizacional y el clima laboral bien estructurados, pretenden crear una alta calidad de vida para el trabajador, ya que con esto se generan motivaciones y actitudes positivas que se ven reflejados en los resultados de la compañía; el bienestar laboral ayuda a mantener la salud física y mental del trabajador creando así un ambiente óptimo para el desarrollo de sus actividades.

### **El Mobbing en el contexto laboral**

El mobbing, es un fenómeno de violencia psicológica que se caracteriza por la dificultad para ser delimitado. En general, el abuso psicológico puede expresarse de manera

particular en diferentes ámbitos de la vida de un individuo como el familiar, el escolar, el social y el laboral (Rodríguez et al., 2005).

En las organizaciones se ha evidenciado un gran porcentaje de mobbing a lo largo de los años, investigaciones han demostrado que existen factores influyentes para la aparición del mobbing en el contexto laboral. Este se ha vuelto un tema de gran interés para los profesionales en el tema ya que está relacionado con la prevalencia de los empleados en las organizaciones y en algunos casos es motivo de suicidios en los individuos afectados por dicho fenómeno.

En una investigación sobre la relación entre clima organizacional y mobbing, se encontró que aspectos como baja definición de reglas, bajo clima de apoyo, bajo clima de metas y alto índice de cambio organizacional, proporcionan un ambiente propicio para la generación de acoso laboral (Muñoz, Guerra, Barón & Munduate, 2006).

La salud física y mental es la mayor afectación que tiene el mobbing en el acosado ya que este crea una carga de estrés que hace que el individuo baje su rendimiento no solo productivo sino también en otras áreas de la vida en general. El mobbing tiene varias formas de darse, entre mismos compañeros, de jefe a empleado y en pocos casos de empleado a jefe.

Las personas que han sido expuestas a acoso, pueden presentar un deterioro en diferentes áreas de su vida como la salud física y emocional, la vida social y laboral, experimentando baja autoestima, depresión, ansiedad, baja motivación y pensamientos suicidas (Justicia, Benítez & Fernández, 2006).

La forma de regulación de este fenómeno que se tiene en el país es la ley 1010 del 2006, la cual promueve la prevención del mobbing protegiendo la víctima y exigiéndole a las organizaciones que tengan más en cuenta dicho fenómeno trabajando en campañas preventivas y desarrollando comités de protección para cuando se presentan casos de acoso laboral en la organización, cuando ya son casos extremos o donde se presentan afectaciones de alto daño en la víctima existen sanciones legales decretadas por el Ministerio de protección social.

### **Felicidad en el Trabajo**

Existen diversas situaciones por las que los seres humanos se deben vincular a la vida laboral; bien sea para suplir necesidades, por pasión u obligación. Lo cierto es que sea

cual sea la razón, suplir estas demandas al precio de una vida infeliz laboralmente, es en definitiva muy alto.

Hay una rama de la Psicología, llamada Psicología Positiva, la cual se ha interesado por el estudio del concepto de la *felicidad*, explicado como una actividad del alma en busca de una virtud. La Psicología Positiva ha generado profundo interés en los campos laborales, en medios académicos y profesionales. Y es que, mediante el estudio de las virtudes y fortalezas en las personas, aplicados en el “individuo medio” con la óptica en aquello que funciona bien y a su vez potencializarlo; es de gran valor, puesto que es claro que el hecho de percibirse feliz afectara positivamente cada uno de los lugares al que el individuo pertenezca, incluyendo el laboral. Este campo empírico de la Psicología, pero que también tiene mucho de filosófico, promueve la importancia de los sentimientos positivos. La Psicóloga Bárbara Fredrickson (2001) presenta “teoría abierta y construida de las emociones positivas”, en la que pone de relieve que: «las emociones positivas amplían el repertorio de las ideas y acciones de las personas, las cuales, a su vez, sirven para crear los recursos personales perdurables, incluyendo los recursos intelectuales, físicos, psicológicos y sociales».

Una actitud positiva nos hace enfrentar y percibir cada situación positiva o negativa de una forma más sana, es una forma de pensamiento que resalta lo que está bien. Todo esto es interés de la psicología positiva, un campo que podría efectuar cierto aporte para la Psicología de las Organizaciones, siendo además un campo empírico que se reflejaría también en lo conductual y observable del ambiente laboral. (Fredrickson, 2011).

## **Conclusiones**

Se evidencia en el presente escrito el recorrido por varias investigaciones acerca del bienestar organizacional, donde se amplían los conceptos que abarcan este tema y se hace hincapié en que es esencial generar espacios laborales propicios para que las personas se mantengan sanas física y mentalmente, ya que la cultura y el clima organizacional como esas percepciones compartidas por el grupo de colaboradores, que están ligadas a las políticas, prácticas y procedimientos que se llevan a cabo en un organización por ende son fuentes vitales para generar bienestar laboral en las compañías fomentando la salud de los trabajadores y teniendo como resultados la alta productividad. Partiendo

principalmente de fortalecer el bienestar de los empleados en el lugar de trabajo para que de esta manera se logre alinear los intereses del trabajador con los de la organización.

El Bienestar Laboral constituye una necesidad primordial para el logro de los objetivos de cualquier organización, es por esto que el entorno en el cual vive y trabaja el hombre es un determinante en la productividad y calidad del trabajo que realiza, las grandes organizaciones integran por medio de la participación un clima organizacional favorable en el que se genere n factores como la confianza, el optimismo y motivación para el trabajo entre otros, dejando de lado las actitudes negativas que impiden el crecimiento tanto individual como organizacional.

## Referencias

- Barrios Casas, Paravic Klijn, (2006). Promoción de la Salud y un entorno laboral saludable.
- C. Aguirre, M. Vauro, J. Labarthe, (2015). Estresores laborales y bienestar en el trabajo en personal aeronáutico de cabina.
- Caballero Lozada, Nieto Gómez, (2015). Nueva gestión pública en Colombia y bienestar laboral del profesorado universitario.
- Catalogación por la Biblioteca de la OMS: Entornos laborales saludables: fundamentos y modelo de la OMS: contextualización, prácticas y literatura de apoyo.
- Chiang Vega, Heredia Gálvez & Santamaría Freire, (2017). Clima Organizacional y Salud Psicológica: Una Dualidad Organizacional.
- Cobo Martín, Jose María & Lopez Refojo, Lucía, (2011). Estudio sobre la promoción de la salud y la cultura del bienestar en las empresas del Ibex 35.
- Ley 1616 de 2013, artículo 9°.
- Marsollier & Aparicio, (2011). El bienestar psicológico en el trabajo y su vinculación con el afrontamiento a situaciones conflictivas.
- Martín J. Urquijo Angarita, (2014). La teoría de las capacidades en Amartya Sen.
- Polo Vargas, Briñez, Navarro Segura, Nieto, (2015). Creencias irracionales, Síndrome de Burnout y adicción al trabajo en las organizaciones.
- Salazar Estrada, Guerrero Pupo, Machado Rodríguez, Cañedo Andalia, (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral.

S. Matabanchoy, (2012). Salud en el trabajo.

S. Moccia, (2016). Felicidad en el trabajo.

R. Alvarado, J. Pérez-Franco, N. Saavedra, C. Fuentealba, A. Alarcón, N. Marchetti, W. Aranda, (2012). Validación de un cuestionario para evaluar riesgos psicosociales en el ambiente laboral en Chile.

Vargas Rodríguez & Carrillo Guarín, (2011). Mobbing en Colombia alcances y limitaciones de la Ley 1010 de 2006.