



UNIVERSIDAD  
DE PIURA

FACULTAD DE HUMANIDADES

**Relación entre bienestar subjetivo, comportamiento organizacional y soporte organizacional en trabajadores del rubro de restaurantes de Lima Metropolitana**

Tesis para optar el Título de  
Psicólogo

**Rosa María Alfaro Benza**

**Asesor:**  
**Mgr. Magally Cáceres Villareal**

Lima, noviembre del 2022

NOMBRE DEL TRABAJO

**Tesis Final.pdf**

AUTOR

**Rosa Alfaro**

RECUENTO DE PALABRAS

**19811 Words**

RECUENTO DE CARACTERES

**113676 Characters**

RECUENTO DE PÁGINAS

**74 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**811.8KB**

FECHA DE ENTREGA

**Aug 23, 2023 7:56 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Aug 23, 2023 7:58 PM GMT-5****● 11% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 10% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 8% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

**● Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Fuentes excluidas manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

## Resumen

La importancia del bienestar subjetivo ha tomado protagonismo en los últimos años en el mundo empresarial. Alarcón (2006) definió el bienestar subjetivo como el constructo que mide la felicidad, es la postura que sostiene una persona frente a su evaluación acerca de su vida. En consecuencia a esa evaluación, se incrementa la creatividad, liderazgo, eficiencia, mayor soporte organizacional, sentido de responsabilidad y mejor comportamiento (Baker et al., 2006). El objetivo de la investigación es determinar la relación entre el bienestar subjetivo, el comportamiento organizacional y el soporte organizacional, y se plantea la hipótesis de que existe una relación entre las tres variables. La investigación es cuantitativa de tipo correlacional. Se administraron tres instrumentos a una muestra de 247 trabajadores de 20 restaurantes en Lima Metropolitana. Se utilizaron la Escala de Felicidad de Lima de Alarcón (2006), el Cuestionario de Comportamiento Organizacional de Chiavenato (2009) y la Escala de Soporte del Supervisor de Eisenberger et al. (1986). Se encontró que la relación entre las dimensiones de las variables de bienestar subjetivo y el comportamiento organizacional son bajas pero muy significativas, siendo el coeficiente de correlación más alto: la relación entre la satisfacción con la vida y el liderazgo ( $r=0.352$ ;  $p=0.000$ ); las dimensiones de las variables de bienestar subjetivo y el soporte organizacional son muy bajas y significativas ( $r=0.127$ ,  $p=0.005$ ;  $r=0.190$ ,  $p=0.000$ ;  $r=0.162$ ,  $p=0.005$ ;  $r=0.160$ ,  $p=0.005$ ); finalmente, en los coeficientes de correlación entre las dimensiones de las variables del comportamiento organizacional y el soporte organizacional se encuentra una relación moderada pero muy significativos entre el soporte organizacional y el liderazgo ( $r=0.509$ ;  $p=0.000$ ), y bajas pero muy significativas entre el trabajo en equipo y el soporte organizacional ( $r=0.348$ ;  $p=0.000$ ) y entre la comunicación y el soporte organizacional ( $r=0.414$ ;  $p=0.000$ ). Con respecto a las variables sociodemográficas, el sexo se relaciona con el bienestar subjetivo ( $p < 0,05$ ). Los hallazgos indicaron que existe relación entre el bienestar subjetivo, el comportamiento organizacional y el soporte organizacional. El bienestar subjetivo alto tiene elementos determinantes fuera del aspecto laboral y, a su vez, el soporte organizacional que sienten los empleados y el comportamiento que muestran no está únicamente influidos por su bienestar subjetivo, abarca aspectos mayores.



## Tabla de contenido

|   |    |
|---|----|
| Introducción .....  | 11 |
| Capítulo I: Planteamiento y delimitación del problema.....  | 13 |
| 1.1. Formulación y delimitación del problema.....           | 13 |
| 1.2. Pregunta de investigación.....                         | 15 |
| 1.3. Objetivos de investigación.....                        | 15 |
| 1.3.1. <i>Objetivo General</i> .....                        | 15 |
| 1.3.2. <i>Objetivos Específicos</i> .....                   | 15 |
| 1.4. Importancia y justificación del estudio.....           | 15 |
| 1.5. Viabilidad y limitaciones.....                         | 16 |
| Capítulo II: Marco Teórico .....                            | 19 |
| 2.1. Marco de antecedentes.....                             | 19 |
| 2.1.1. <i>Antecedentes internacionales</i> .....            | 19 |
| 2.1.2. <i>Antecedentes nacionales</i> .....                 | 22 |
| 2.2. Marco Teórico .....                                    | 24 |
| 2.2.1. <i>Bienestar Subjetivo</i> .....                     | 24 |
| 2.2.2. <i>Comportamiento Organizacional</i> .....           | 29 |
| 2.2.3. <i>Soporte Organizacional</i> .....                  | 35 |
| 2.3. Hipótesis .....  | 39 |
| 2.3.1. <i>Hipótesis general</i> .....                       | 39 |
| 2.3.2. <i>Hipótesis específicas</i> .....                   | 40 |
| Capítulo III: Método.....                                   | 41 |
| 3.1. Tipo de investigación.....                             | 41 |
| 3.2. Alcance de investigación .....                         | 41 |
| 3.3. Diseño de la investigación.....                        | 41 |
| 3.4. Población .....  | 41 |
| 3.5. Muestra .....  | 41 |
| 3.6. Muestreo .....   | 42 |
| 3.7. Unidad de análisis.....                                | 42 |
| 3.8. Criterios de inclusión.....                            | 42 |
| 3.9. Criterios de exclusión .....                           | 43 |
| 3.10. Técnicas e instrumentos de recolección de datos ..... | 43 |
| 3.11. Procedimiento .....                                   | 46 |

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| 3.12. Aspectos éticos.....          | 48 |
| Capítulo IV: Resultados .....       | 49 |
| 4.1. Resultados descriptivos .....  | 49 |
| 4.2. Resultados inferenciales ..... | 52 |
| Capítulo V: Discusión .....         | 57 |
| Conclusiones .....                  | 61 |
| Recomendaciones.....                | 63 |
| Lista de referencias.....           | 65 |
| Anexos.....                         | 71 |



## Listado de Tablas

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1: Definición y delimitación del bienestar subjetivo.....  | 29 |
| Tabla 2: Definición y delimitación del comportamiento organizacional.....  | 35 |
| Tabla 3: Definición y delimitación del soporte organizacional.....   | 39 |
| Tabla 4: Características de los participantes de la investigación.....   | 42 |
| Tabla 5: Ficha técnica Escala de Felicidad de Lima.....  | 43 |
| Tabla 6: Ficha técnica Cuestionario del Comportamiento Organizacional.....   | 44 |
| Tabla 7: Ficha técnica Escala de Soporte del Supervisor.....   | 45 |
| Tabla 8: Bienestar subjetivo y sus dimensiones en trabajadores del rubro gastronómico.....   | 49 |
| Tabla 9: Comportamiento organizacional y sus dimensiones en trabajadores del rubro gastronómico.....   | 51 |
| Tabla 10: Soporte organizacional en trabajadores del rubro gastronómico.....   | 52 |
| Tabla 11: Evaluación de normalidad de las variables y dimensiones de estudio.....  | 52 |
| Tabla 12: Comportamiento organizacional, bienestar subjetivo y soporte organizacional.....   | 53 |
| Tabla 13: Dimensiones de comportamiento organizacional y bienestar subjetivo.....  | 54 |
| Tabla 14: Soporte organizacional y bienestar subjetivo.....  | 54 |
| Tabla 15: Soporte organizacional y comportamiento organizacional.....  | 55 |
| Tabla 16: Comportamiento organizacional, bienestar subjetivo y soporte organizacional según las características de edad y puesto de trabajo de los trabajadores..... | 55 |
| Tabla 17: Comportamiento organizacional, bienestar subjetivo y soporte organizacional según sexo.....  | 56 |



**Listado de Figuras**

Figura 1: Flujograma de procedimiento..... 48





## Introducción

El bienestar subjetivo es un constructo que ha ganado importancia en los últimos años dentro del mundo empresarial por el aumento de productividad, innovación, creatividad y conductas positivas al poseer niveles altos de este por parte de los colaboradores (Alarcón, 2006). Dutschke (2013) define el bienestar subjetivo a partir de tres elementos diferenciales: el carácter subjetivo pues parte de la propia experiencia humana, la emisión del juicio sobre los aspectos propios de la vida, y la valoración positiva o negativa hacia ellos.

Los trabajadores emiten valoraciones hacia sí mismos y hacia los demás. El soporte organizacional nace a partir de las interacciones entre los miembros de una empresa, y es denominado como un grado de apoyo que ofrece la empresa hacia sus empleados, aprovechando sus habilidades y ayudando a mitigar sus aspectos a mejorar (Eisenberger et al., 2002). El juicio hacia las personas con las que se relacionan es determinado por la experiencia, a partir de la interacción social (Panaccio y Vanderberghe, 2009).

En consecuencia, al soporte que los trabajadores perciben de las organizaciones en las que se desenvuelven, se emiten determinadas conductas que conforman el comportamiento organizacional. Su importancia parte del desarrollo de las habilidades interpersonales o las relaciones sociales pues son indispensables para lograr mayor eficacia y eficiencia (Judge y Robbins, 2017).

La presente investigación parte de la importancia de las consecuencias dentro del ambiente laboral al priorizar el bienestar subjetivo, la valoración que emiten los colaboradores a la forma en que la organización se porta para con ellos, y a las conductas que se tienen dentro del ambiente laboral. Se busca aportar a la comunidad científica a partir de una investigación que busca relacionar tres variables que no cuentan con estudios previos a nivel nacional. La población elegida son trabajadores de restaurantes quienes sostienen una constante interacción con los clientes, se buscó que los trabajadores desarrollen productos y otorguen un servicio por la retroalimentación constante que los consumidores emiten.



## Capítulo I: Planteamiento y delimitación del problema

### 1.1. Formulación y delimitación del problema

Al hablar de bienestar subjetivo se hace referencia a la evaluación empírica de la felicidad (Díaz y Alvarado, 2007). Se define felicidad como un constructo multidimensional que se considera estable y no característico de algún momento determinado, de las experiencias vividas a lo largo de la vida (Seligman, 2002). En las organizaciones, el bienestar subjetivo trae en consecuencia un comportamiento específico de los colaboradores hacia las labores que debe ejercer y hacia los miembros con los que se relaciona en su entorno laboral (Arias y Tejada, 2005).

Por lo tanto, el bienestar subjetivo en una organización prioriza el trabajo con las fortalezas de cada miembro de la empresa, se busca que los colaboradores trabajen en común para lograr objetivos que fueron trazados en conjunto. Pérez (1993), en su libro *Fundamentos de la dirección de empresas* define a la organización como “una organización humana cuyos esfuerzos se coordinan para conseguir un cierto interés pueda deberse a motivos muy diferentes.” Baker et al. (2006) denominan *organizaciones felices* al resultado de un pensamiento estratégico en la que los colaboradores y supervisores tienen una actitud e interacción positiva, presentan un alto nivel de motivación, aprecian a la organización y se aprecian entre sí.

El nivel de apreciación que hacen los trabajadores en base a los aportes que tiene la empresa para con ellos es el soporte organizacional. Se ha demostrado una relación directa entre el soporte organizacional y el comportamiento organizacional, obteniendo como resultado el aumento de fidelización con la empresa (Arias y Tejada, 2005). Las relaciones que se tienen con sus pares y los directivos de la empresa traen como consecuencia un aumento o disminución de reacciones positivas hacia la organización, obteniendo como resultado bienestar subjetivo positivo. A su vez, la percepción que tienen las personas en relación con la empresa recae en las apreciaciones que esta realiza hacia sus fortalezas o debilidades. Para lograr que los trabajadores se sientan realizados al cumplir con sus deberes, se busca un crecimiento continuo a nivel psicológico que repercute en su desempeño laboral y comportamiento (Sanín y Salanova, 2014).

El constructo de comportamiento organizacional hace referencia a la conducta de los trabajadores dentro del ambiente laboral, incluyendo sus capacidades de trabajar en equipo, la capacidad del liderazgo y sus habilidades de comunicación (Judge y Robbins, 2017). Por otro

lado, el tipo de conducta que tienen los trabajadores en su ambiente de trabajo ayuda a predecir la capacidad de comunicación, el liderazgo, la capacidad de retroalimentación y el nivel de satisfacción laboral (Arriola et al., 2011). Asimismo, el comportamiento de los trabajadores se ve influenciado por factores, como el clima laboral, el estrés, los aspectos económicos, y las metas de la empresa; que repercuten en la participación, la lealtad y en el trabajo en equipo (Téllez, 2021).

Por otro lado, las empresas dedicadas al rubro de la comida brindan servicios y productos, tienen contacto cotidiano con los consumidores y su conducta afecta directamente a los beneficios económicos de la empresa (Ortiz y Pacheco, 2018). Por ende, se considera en el presente trabajo, que es de vital importancia que los trabajadores de los restaurantes se sientan satisfechos con su trabajo, ya que es por medio de ellos que la empresa puede alcanzar sus objetivos al mejorar la productividad y su trato interpersonal; esto se logra por medio de un desempeño laboral óptimo. Es por esa razón que se escogió como muestra a trabajadores del rubro de restaurantes.

Otra razón de la muestra poblacional es el creciente aumento de este sector, dado que tras la pandemia del Covid-19 en mayo del año 2020 el grupo de restaurantes disminuyó un -96,07% por la baja registrada en los negocios de restaurantes (Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI], 2020). El INEI (2021) informó que en octubre la actividad creció en un 52,11% en comparación con el año anterior al aumentar los horarios de atención, el aforo y la implementación de medidas preventivas sanitarias. Tras la coyuntura por el coronavirus la tasa de desempleo aumentó a un 9,6% frente al 3,5% que habían obtenido el año anterior (INEI, 2020), por lo tanto, la inestabilidad económica afectaba emocionalmente a las personas disminuyendo el bienestar subjetivo. Por otro lado, no contaban con el soporte de las entidades donde trabajaban ni a nivel emocional ni económico tras la implementación de la suspensión perfecta.

La presente investigación tiene como objetivo verificar si existe relación entre el soporte organizacional, el bienestar subjetivo y el comportamiento organizacional. Por otro lado, se busca informar a las organizaciones que los resultados son favorecedores cuando los trabajadores perciben que sus supervisores buscan su continuo crecimiento en base a sus fortalezas, la mejora de sus debilidades, el brindar herramientas para lograr un desarrollo óptimo, la importancia en la comunicación y buscan la realización de todos los subordinados, logrando que el bienestar subjetivo incremente.

## 1.2. Pregunta de investigación

- ¿Existe relación entre el bienestar subjetivo, el soporte organizacional y el comportamiento organizacional en trabajadores del rubro de restaurantes en Lima Metropolitana?

## 1.3. Objetivos de investigación

### 1.3.1. *Objetivo General*

- Determinar la relación entre el bienestar subjetivo, el comportamiento organizacional y el soporte organizacional en trabajadores del rubro de restaurantes en Lima Metropolitana.

### 1.3.2. *Objetivos Específicos*

- Determinar la relación entre el bienestar subjetivo y el soporte organizacional en trabajadores del rubro de restaurantes en Lima Metropolitana.
- Determinar la relación entre el bienestar subjetivo y el comportamiento organizacional en trabajadores del rubro de restaurantes en Lima Metropolitana.
- Determinar la relación entre el comportamiento organizacional y el soporte organizacional en trabajadores del rubro de restaurantes en Lima Metropolitana.
- Determinar la relación entre las dimensiones del bienestar subjetivo y las dimensiones del comportamiento organizacional en trabajadores del rubro de restaurantes en Lima Metropolitana.
- Determinar la relación entre las dimensiones del bienestar subjetivo y el soporte organizacional en trabajadores del rubro de restaurantes en Lima Metropolitana.
- Determinar la relación entre las dimensiones del comportamiento organizacional y el soporte organizacional en trabajadores del rubro de restaurantes en Lima Metropolitana.

## 1.4. Importancia y justificación del estudio

Cada individuo, con sus fortalezas y aspectos a mejorar, aporta para lograr un objetivo en común. El bienestar de los trabajadores es el resultado del soporte que brinda la empresa, y las consecuencias se muestran de forma cuantificable a través de las ganancias, ya que se ha demostrado la relación directa que existe entre el éxito y la felicidad (Villamil, 2017).

Al buscar correlacionar las tres variables planteadas, se busca encontrar la asociación que existe entre el soporte que sienten los trabajadores acerca de los directivos, y cómo es que el soporte percibido por parte de ellos se relaciona en su comportamiento en la empresa y en su felicidad. En la búsqueda de la literatura no se han encontrado estudios de correlación de las tres variables en el Perú.

El presente estudio busca conocer la relación entre las variables de bienestar subjetivo, soporte organizacional y comportamiento organizacional, que permitirá, metodológicamente, validar la relación entre dichas variables, justificando de esta manera las metodologías aplicadas en el trabajo precedente realizado por Sarmiento (2020). Los instrumentos utilizados han sido validados previamente en el Perú por Sarmiento (2020), Alarcón (2006) y Cochachin (2006) a través de traducción, criterio de jueces y una prueba piloto. Por otro lado, el nivel social influye en que, para el sector de restaurantes, se podrían implementar mejoras al ser conscientes de los factores que influyen en el bienestar y comportamiento de sus colaboradores, al ofrecer un sistema de soporte organizacional.

El estudio a nivel práctico permitirá el tratamiento de sus resultados y contribuirán al bienestar de la organización, permitirá contar con una variable aplicable a las organizaciones como es el soporte organizacional, favoreciendo así a la reducción del estrés, ansiedad y tensión lo que ayudará a incrementar la eficacia y eficiencia (Lobhuri, 2012).

### **1.5. Viabilidad y limitaciones**

La investigación cuenta con los recursos materiales y de tiempo necesarios para su elaboración. La aplicación de las pruebas se aplicará a partir del contacto con administradores de restaurantes ubicados en Lima Metropolitana, quienes preguntaron a sus trabajadores si voluntariamente desean ser parte de la investigación. Se brindarán las encuestas en forma física y se permanecerá en el restaurante para resolver cualquier duda que se pueda presentar.

En el año 2012, el INEI informó que en Lima Metropolitana y Callao existen 39 mil restaurantes. En el 2013, el INEI afirmó que en Perú se abrieron 20 mil 476 restaurantes de los cuales el 34,5% se encuentran en Lima. A finales del año 2020, tras la pandemia del Covid-19 el sector de restaurantes cayó en un 36,13% debido a menor actividad en el rubro (INEI, 2020). En diciembre del 2021, el sector aumentó un 300,03% debido al mayor dinamismo de las actividades de los restaurantes (INEI, 2021). Las bases estadísticas no han sido actualizadas por lo que la generalización de resultados no fue posible, sin embargo, por medio de las notas de prensa el INEI ha estado informando el continuo crecimiento tras la pandemia del sector de restaurantes. La limitación en la presente investigación es que la muestra no es representativa por lo que no es posible generalizar los resultados, se intentó recopilar las estadísticas para lograr generalizar resultados pero no se encontraron los resultados.

Por otro lado, no hubo restricción en cuanto a edades, todo aquel empleado de los restaurantes visitados pudo participar del estudio obteniendo un rango de edad desde los 18 a los 65 años. Esto puede generar diferencias significativas en los resultados obtenidos debido a que se encuentran en diferentes etapas del desarrollo. Asimismo, a pesar de que se incluyeron restaurantes de Lima Metropolitana no se cubrieron todos los distritos que contiene.





## Capítulo II: Marco Teórico

### 2.1. Marco de antecedentes

#### 2.1.1. Antecedentes internacionales

Las organizaciones que brindan soporte organizacional a sus trabajadores, valoran de sus contribuciones y velan por su bienestar; asimismo, el bienestar subjetivo se ha convertido en una de las herramientas más valoradas por los altos mandos de las empresas, por ende la ciencia busca conocer todos aquellos aspectos que tienen un impacto en ella. Panaccio y Vanderberghe (2009) realizaron una investigación en Canadá con una muestra de 220 personas realizada en dos períodos, en la primera etapa se evaluó el soporte organizacional y el compromiso utilizando la Escala de Soporte Organizacional de Eisenberger, y la Escala de Compromiso de Meyer y Allen (1991), respectivamente. Un año después, se inició con la segunda etapa de la investigación en el que se evaluó el bienestar subjetivo a través de la Escala de Satisfacción con la Vida y el PANAS (Escala de Afecto Positivo y Afecto Negativo). Concluyeron que, si se controlan los efectos de los roles de ambigüedad, de conflicto y de sobrecarga laboral el soporte y de compromiso aumenta ( $\beta = -.24, p < .001$ ). El compromiso afectivo organizacional es un mediador que interfiere positivamente entre el soporte organizacional y el bienestar subjetivo.

En el 2010, Chuang y Liao realizaron una investigación en Taiwan que contó con dos fases: la primera con una población de 1193 empleados pertenecientes a 194 tiendas; y, en la segunda fase fueron 133 tiendas las participantes. Los instrumentos que se utilizaron fueron: Escala de Sistema de Alto Rendimiento Escala del Desarrollo de Clima Organizacional de Schneider y colegas, Encuesta de Soporte Organizacional de Eisenberger y la Escala del Comportamiento de Ayuda de Podsakoff. Se encontró una correlación entre la variable preocupación por los empleados y la de preocupación por los clientes ( $r=.76, p < .01$ ). Por otro lado, se concluyó que los Recursos Humanos facilitan un sistema de trabajo de alto rendimiento ( $\gamma_{11}=.43, p < .001$ ), lo que mejora su comportamiento y el bienestar subjetivo del trabajador. Los empleados que aprecian su ambiente laboral tienen un bienestar subjetivo mayor ( $\gamma_{21}=.51, p < .001$ ), su interpretación sobre los recursos humanos influye directamente en su comportamiento organizacional, así como su percepción hacia el soporte y retribución que reciben incrementa la probabilidad de que brinden un mejor servicio de atención a los clientes (Chuang y Liao, 2010).

En el 2010, Aggarwal-Gupta et al. realizaron una investigación en la India acerca de la influencia del bienestar subjetivo, y todos sus componentes, en el compromiso organizacional. La población fue de 540 trabajadores de dos organizaciones, con una muestra final de 513. La encuesta utilizada que midió el bienestar subjetivo fue la escala del desempeño de Percepción de Bienestar Subjetivo, que cuenta con 84 ítems; para medir el soporte y compromiso se utilizó la versión corta de la encuesta de Soporte Organizacional de Eisenberger, y la escala del Desarrollo del Compromiso de Allen, Meyer y Smith, respectivamente. El estudio demostró que el soporte y compromiso con los empleados brindan mayor satisfacción con la vida y con ellos mismos ( $\beta = 0.316, p < 0.01$ ), por lo que el bienestar subjetivo se incrementa. Concluyeron que los esfuerzos de las organizaciones debían estar dirigidos a influir en el compromiso organizacional.

Malik y Noreen, en el 2015, realizaron una investigación en Pakistán en la que se utilizaron los siguientes instrumentos: la Escala de Bienestar Afectivo de Van Katwyk, Fox, Spector y Kelloway, la Escala de Soporte Organizacional de Eisenberger y la Escala de Estrés Ocupacional de French y Kaplan, para evaluar a 210 profesores de la Universidad de Sargodha. Los resultados indicaron que existe una relación entre el soporte organizacional, el bienestar subjetivo y el estrés ocupacional ( $r = -.173, *p < .05$ ). Y el soporte organizacional es considerado un moderador para el estrés ocupacional y el bienestar subjetivo ( $\beta = -1.49, p < .05$ ).

Caesens et al. (2016) realizaron una investigación en Bélgica con una población de 25 empleados mediante un cuestionario de aptitudes, el objetivo de la investigación era evaluar el cambio de soporte organizacional que podía sufrir a medida que transcurrían las semanas. Por lo tanto, cada empleado llenó el cuestionario 8 veces y se obtuvo una muestra final de 180 cuestionarios válidos. Los instrumentos utilizados fueron: la Escala de Soporte Organizacional de Eisenberger, La Escala de Compromiso Organizacional de Utrecht, una versión adaptada del PANAS (Escala de Afecto Positivo y Afecto Negativo) para evaluar el bienestar subjetivo y una versión corta del UWES para evaluar el compromiso organizacional semanal. Concluyeron que la percepción semanal de soporte organizacional predice el comportamiento de los trabajadores y predice su bienestar subjetivo ( $\gamma = 0.361, SE = 0.071, p < .001$ ).

Caesens et al. (2017), realizaron una investigación en la Universidad de Bélgica con una población de 1407 personas y una muestra final de 1209. Para medir el soporte organizacional se utilizó la Escala de Soporte Organizacional de Eisenberger, para la satisfacción con el trabajo usaron la Escala de Satisfacción con el Trabajo de Eisenberger y para la medición de la Deshumanización Organizacional construyeron una escala basándose en la escala de

Comportamiento de DeVellis Obtuvieron como resultados que la disminución de la deshumanización en las organizaciones trae como consecuencia niveles más altos de bienestar subjetivo en los empleados ( $\beta = .26, p < .001$ ). Concluyeron que los empleados que se sientan bienvenidos y aceptados por los miembros de la organización, con sus necesidades de afiliación satisfechas, al transmitirles que son respetados, el sentimiento de ser un objeto o la sensación de ser un instrumento para un fin determinado disminuye ( $\gamma = -.76, p < .001$ ).

En el 2019, Meyers et al., realizaron una investigación con una muestra de 1894 personas pertenecientes a cinco países: Sudáfrica, Holanda, Rumanía, Alemania e Indonesia. Se realizó un muestreo por conveniencia y de bola de nieve. Para determinar si los datos demográficos eran influyentes sobre las variables se llevó a cabo un análisis de varianza multivariante (MANOVAs), que demostró que existían diferencias significativas entre las culturas en el género ( $F(4/1518) = 5.86, p < .000$ , Wilks'  $\lambda = .99$ , partial eta-squared = .02) y la educación ( $F(8/3036) = 4.34, p < .000$ , Wilks'  $\lambda = .98$ , partial eta-squared = .01). Basándose en estos resultados, se corrió con el análisis estadístico con y sin estas variables de control. Sin embargo, como los resultados generales se mantuvieron sin cambios al incluir las variables de control los resultados fueron reportados sin ellas. El instrumento de medición fue un cuestionario que estuvo disponible en los cinco idiomas, que estuvo conformado por 8 ítems de la subescala del Cuestionario Uso de Fortalezas y Corrección de Déficit (SUDCO) para medir la percepción de soporte organizacional en el uso de las fortalezas, 9 ítems de la escala de Utrecht para el compromiso organizacional, 5 ítems de la Escala de Satisfacción con la Vida, y la evaluación del burnout se dio por medio de la Escala de Burnout de Utrecht. Para lograr la evaluación entre los países tuvieron que partir de un modelo de Cheung y Rensvold ( $X^2(22) = 159.76, p < .001$ ; RMSEA = .06, and CFI = .92) ya que el modelo inicial que media el Soporte Organizacional como predictor del compromiso, burnout y satisfacción con la vida no encajaba. Se obtuvieron como resultados que los tres indicadores del bienestar subjetivo cuando se avala el uso de las fortalezas en el trabajo es beneficioso para los empleados ya que aumenta la motivación contribuyendo al compromiso y a la disminución del burnout. Asimismo, el soporte organizacional, cuando se utilizan las fortalezas, demuestra una relación positiva entre el compromiso con el trabajo, la satisfacción con la vida y satisfacción laboral.

Debido a la pandemia del Covid-19 se reestablecieron diversas teorías. En el año 2020, Arallanez, Beltrán, Cortés, Romero y Ruiz realizaron una investigación con una muestra de 485 personas de Veracruz, México. La recolección de la muestra fue por medio de un muestreo por conveniencia. La escala utilizada fue la de Bienestar Subjetivo y Condiciones de Vida (BISCOV), que cuenta con 31 ítems, con respuestas tipo Likert. La escala evalúa cuatro

dimensiones: felicidad y satisfacción con la vida, bienestar personal, satisfacción con los dominios de la vida y satisfacción con los bienes. Los resultados arrojaron que hay una disminución del bienestar subjetivo y su valoración se ve afectada por las condiciones del contexto. El estudio concluye que, debido a las crisis económicas y de salud, el bienestar subjetivo se ve perjudicado y se requieren de nuevas condiciones que permitan recuperar la estabilidad. Sin embargo, aseguran que una limitación del estudio es que el bienestar subjetivo está determinado por áreas que no evalúa, como el contexto socioeconómico, cultural y educativo.

Granda (2020) realizó una investigación acerca del estudio del comportamiento organizacional frente a la pandemia del Covid-19, en Guayaquil, Ecuador. Contó con una muestra de 91 colaboradores de una empresa privada. Se utilizó una encuesta para medir el estado emocional, de los cuales un 76% del personal siente preocupación constante. Asimismo, se construyó una prueba para medir la influencia del estado emocional en su Comportamiento Organizacional, obteniendo como resultados que todos los aspectos de este: comunicación, liderazgo y trabajo en equipo; se ven determinados por la percepción de la pandemia del Covid-19.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

En el 2014, Fernández realizó una investigación en Lima Metropolitana con una muestra final de 29 personas, de una población total de 75 gerentes del rubro de supermercados. Para la medición del bienestar subjetivo y el desempeño laboral se utilizaron cinco instrumentos: La Escala de Satisfacción con la Vida de Diener, traducción y adaptación de Yamamoto, La Escala de Balance Hedónico, La Escala Emica de Bienestar, el Índice de Gestión Operativa y la Medición de Desempeño Estándar. Los resultados estadísticos reflejaron cuatro correlaciones significativas entre el logro de sentirse bien y el gasto controlable ( $r(29) = .53; p < .01; potencia de .68$ ), el afecto negativo y el gasto controlable ( $r(29) = .53; p < .01; potencia de .68$ ), el logro de sentirse bien y GPTW (Great Place To Work) ( $r(29) = .42; p < .01; potencia de .64$ ), y la necesidad de estatus y gasto variable ( $r(29) = -.37; p < .05; potencia de .52$ ). Por otro lado, no se encontraron correlaciones significativas entre la satisfacción con la vida, el afecto positivo y el desempeño laboral. En conclusión, se señala la importancia de implementar un modelo de bienestar subjetivo adaptado a la cultura y trabajar por medio de medidas de desempeño laboral objetivas y realistas.

Reyes, en el 2017, realizó una investigación para lograr la medición de la correlación de la satisfacción con la vida y la calidad de vida laboral, su muestra fue de 252 docentes de instituciones nacionales de Lima Metropolitana de la UGEL N°3. Los instrumentos que utilizó

fueron la Escala de Satisfacción con la Vida de Diener que fue validada en el Perú por Ly en el 2004, y el Cuestionario de Calidad de Vida Laboral de elaboración propia. Obtuvo como resultados que la insatisfacción con la vida en los docentes es alto (62,7%), su percepción hacia su calidad de vida laboral no es ni alta ni baja (69,04%), encontró una correlación negativa entre ambas variables ( $r = -0,350 >$ ;  $p < 0,000$ ). En conclusión, a mayor satisfacción con la vida mayor calidad de vida.

Bravo et al. (2017) realizaron una investigación no experimental de tipo transversal correlacional con una población de 150 colaboradores de una empresa peruana, con una muestra final de 128 colaboradores. El objetivo de la investigación fue medir el soporte de sus superiores y el compromiso organizacional. La medición de las variables se dio mediante la Escala de Soporte de Superiores de Shinn y el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1991). Los resultados indicaron que la correlación entre el soporte organizacional de los supervisores con el compromiso organizacional es estadísticamente significativa ( $r = .45$ ,  $p < .001$ ). Por otro lado, no hay diferencias entre el soporte organizacional y el nivel de compromiso organizacional según la posición que ocupan en la empresa.

Risco, en el 2017, realizó una investigación en Barranca, Lima, Perú. Con el objetivo de medir el comportamiento organizacional y su influencia en el desempeño laboral, elaboró un cuestionario que contó con 56 ítems. La confiabilidad de la prueba se evaluó a partir del Alfa de Cronbach ( $\alpha = 0.93$ ). La población fueron 150 obreros que trabajan en Barranco, con una muestra censal. Los resultados demostraron la correlación entre el comportamiento organizacional y el desempeño laboral ( $r = .985$ ,  $p < 0.05$ ); la correlación entre la satisfacción con el trabajo y el desempeño laboral ( $r = .795$ ,  $p < 0.05$ ); y la influencia de la rotación en el trabajo en el desempeño laboral ( $r = .894$ ,  $p < 0.05$ ).

En el 2020, Sarmiento realizó una investigación en Lima Metropolitana con una muestra de 104 asesores de servicios del área del contact center de una organización. Por medio de un modelo de regresión lineal múltiple se evaluó la manera en la que influye en el soporte de los supervisores y los compañeros en el enraizamiento laboral. Los instrumentos empleados fueron tres: La escala abreviada del Enraizamiento Laboral de Holtom, Mitchell, Lee y Tidd, la Escala de Soporte de los Compañeros de Trabajo de Hammer, Saksvik, Nytro, Torvain y Bayazit y la Escala de Soporte Organizacional de Eisenberger. Dado que no se encontraban validadas en el Perú, las pruebas fueron traducidas y sometidas a evaluación de jueces. El soporte organizacional del supervisor predice de manera directa el enraizamiento laboral ( $F = 77.847$ ,  $p < .001$ ), asimismo, el soporte de los supervisores tiene una mayor correlación con el enraizamiento laboral ( $r = .71$ ,  $p < .001$ ).

Bellasmin y Torres, en el 2021, debido a la pandemia del covid-19 estudiaron el trabajo remoto y el comportamiento organizacional. Tuvieron una muestra de 45 colaboradores de una empresa privada ubicada en Santiago de Surco, Lima. La investigación fue cuantitativa, con un diseño no experimental y enfoque transversal. Construyeron una encuesta y evaluaron el nivel de confiabilidad a través del Alfa de Cronbach obteniendo un índice de confiabilidad de 0,863. Los resultados indicaron que el 84,4% de los trabajadores tienen un nivel deficiente de comportamiento organizacional durante la pandemia. Por otro lado, se evidenció que la relación entre las condiciones laborales de la coyuntura de la pandemia del Covid-19 y el comportamiento organizacional es positivamente moderado ( $r=.406, p < .001$ ).

## **2.2. Marco Teórico**

### **2.2.1. Bienestar Subjetivo**

El constructo de bienestar subjetivo ha sido creado para lograr la medición de la felicidad en la psicología. Se le denomina subjetivo ya que las experiencias se manifiestan psicológicamente, por lo que son interpretadas de diferentes formas a partir de los individuos (Diener, 2000). Es por medio de su estudio que se puede conocer el impacto que tiene la felicidad de los trabajadores en el desenvolvimiento de sus labores y las ganancias cuantificables que este pueda traer. Se han ido desarrollando teorías que explican la relación directa entre el éxito y la felicidad (Villamil, 2017).

Según Diener y Kesebir (2009) la definición de bienestar subjetivo se divide en tres partes: en primer lugar, es considerado como la condición ideal en el que una persona se encuentra bien, capacidad que cambia dependiendo de la cultura en la que vive. En segundo lugar, el bienestar subjetivo incluye a la satisfacción de vida, ya que a lo largo de las investigaciones se observó que esta forma subjetiva de felicidad es una evaluación global de la calidad de vida guiada por criterio personal. Y finalmente, se consideran los afectos positivos y negativos.

#### **2.2.1.1. Componentes del bienestar subjetivo**

Para lograr la evaluación del bienestar subjetivo, se dividen en cuatro componentes: el primero es la satisfacción de la vida, en la que el ser humano evalúa positivamente la calidad de su vida, es decir, busca discernir si le gusta la vida que tiene. Veenhoven (1984) en su libro *Condiciones de la Felicidad* se refiere a la satisfacción con la vida como una discrepancia que se percibe entre las aspiraciones trazadas y los logros obtenidos, teniendo un rango evaluativo que va desde la experiencia de fracaso hasta la realización personal.

El segundo componente es la satisfacción con los importantes dominios de la vida. Los dominios de la vida incluyen todos aquellos factores externos al hombre que puede dominar, como lo es su vida profesional, su percepción frente al ambiente laboral, su nivel de comodidad con respecto a su remuneración económica, las relaciones interpersonales que tiene dentro y fuera del ambiente laboral; asimismo, incluyen todos los bienes deseados. El tercer componente son los afectos positivos, los cuales deberían de primar para obtener un nivel de bienestar subjetivo alto, estos afectos otorgan sensación de placer en la persona, como vendrían a ser eventos buenos de la vida. Finalmente, los afectos negativos deben de ser lo menos recurrentes posibles para lograr que un bienestar subjetivo alto sea afectado; estos se relacionan con emociones negativas (Diener, 2000).

### **2.2.1.2. La historia del bienestar subjetivo desde el concepto de felicidad**

Desde los inicios de la historia las personas se han preguntado qué es la felicidad (bienestar subjetivo). En la Antigua Grecia, Demócrito afirmaba que la vida feliz no es más que un producto exclusivo de un factor favorable o de circunstancias externas (Diener y Kesebir, 2009). Mientras que Sócrates es más objetivo al definirla como algo bueno y bonito que le ocurre al ser humano, los filósofos cristianos consideran que solo se puede llegar a ella por medio de acciones que parten de las virtudes (Diener y Kesebir, 2009). Son dos corrientes filosóficas que se enfrentan en el estudio de la felicidad (bienestar subjetivo), la eudamonia de Aristóteles y el hedonismo de Aristipo.

Los helenistas afirman que la felicidad (bienestar subjetivo) se consigue por medio de la elección de los placeres naturales y estas decisiones se manifiestan en la serenidad del alma del ser humano, es su constructo más estudiado. Sostienen que el bienestar subjetivo se alcanza únicamente con la presencia de afectos positivos y ausencia de afectos negativos, considerándolo como un estado de satisfacción con la vida general (Yamamoto, 2015).

Mientras que la eudamonia de Aristóteles sostiene que la felicidad (bienestar subjetivo) se alcanza por medio de las virtudes y la vida espiritual. Esta teoría incluye la presencia de las necesidades del ser humano, como las fisiológicas, emocionales y trascendentales; sostiene que la autonomía y la competencia son necesarias para el alcance de la felicidad (Becerra, 2019).

Por su parte, los estoicos tienen una idea de felicidad (bienestar subjetivo) en la que el ser humano tiene protagonismo porque el ser humano tiene la capacidad de determinar sus acciones y todos pueden trabajar para poder llegar a la felicidad sin importar la situación de vida en la que se encuentren (Diener y Kesebir, 2009).

Actualmente, el constructo de felicidad, denominado bienestar subjetivo según la ciencia, es estudiado principalmente por la psicología, especialmente la rama de la psicología positiva propuesta por Seligman (2002) afirma que los objetivos que se plantean deben de estar estrechamente relacionados con los valores, talentos, y las metas que personalmente cada individuo se traza, ya que la sociedad es capaz de imponer metas que no necesariamente lleven a la trascendencia de todas las personas, provocando sentimiento de vacío (Fishman, 2017).

### **2.2.1.3. Bienestar subjetivo**

Para Diener (2000), la felicidad es equivalente al bienestar subjetivo. Hace referencia a él como un proceso de evaluación propia que hace la gente de su vida en el momento presente y de su pasado. La evaluación que el individuo realiza es afectiva y cognitiva, se evalúan aspectos negativos y positivos y se finaliza con un juicio global acerca de la satisfacción con la vida. Alarcón (2006) afirmó que en el contexto peruano la felicidad y el bienestar subjetivo hacen referencia a lo mismo, dado que por las características culturales propias del país no posee cambios entre ambos conceptos.

Seligman (2002), en la psicología positiva propone que la felicidad está compuesta por tres aspectos principales: la buena vida, que hace referencia a todas aquellas actividades que son coherentes en nuestra búsqueda con la felicidad; la vida con sentido, en la que las metas y propósitos trazados llevan a la felicidad; y, la vida placentera, que incluyen los placeres y gratificaciones instantáneas. Por su parte, el enfoque de Lyubomirsky (2008, citado por Carrillo et al., 2016.) considera que la felicidad tiene tres componentes principales: el más importante, el genético, ya que de él depende el 50% de nuestra felicidad; las circunstancias externas como la cultura, la edad, el género y la historia individual; y las actividades diarias y cotidianas.

El bienestar subjetivo está determinado por el nivel de salud física y psicológica que posee el individuo, y en consecuencia, tienen un mejor manejo del estrés, buenas relaciones interpersonales, una mayor adaptación al entorno y menos probabilidad de divorcio (Becerra, 2019).

#### 2.2.1.4. Características principales que influyen en el bienestar subjetivo

**Necesidades humanas.** La satisfacción de las necesidades es primordial para la felicidad de un ser humano. Es a partir de ellas que se podrá determinar qué tan feliz se considera la persona, independientemente de las condiciones externas. Ferreiro y Alcázar (2016) dividen las necesidades en tres: las psicocorpóreas, que son las necesidades básicas de supervivencia; las cognoscitivas, en las que se encuentra la capacidad de aumentar el conocimiento, controlar el entorno y trabajar por los objetivos; y las necesidades afectivas, las cuales se satisfacen en la medida de que el ser humano cuente con relaciones interpersonales sanas.

**Personalidad.** La personalidad es uno de los grandes factores que determinan el nivel de bienestar subjetivo. Amigó y Hernández (2012) hallaron la relación directa entre la felicidad y el rasgo único o factor general de la personalidad, ya que está positivamente relacionada con el nivel de extraversión y negativamente con el nivel de neuroticismo. Asimismo, la personalidad afecta la capacidad de afrontamiento a circunstancias externas que podrían alterar la percepción de afectos positivos y un aumento de los afectos negativos.

Por otro lado, Yamamoto (2015) afirmó que la personalidad es un factor individual determinante para la percepción de logro de las necesidades socioemocionales y afecta en el reconocimiento de los diferentes tipos de necesidades, tales como, autorrealización, de pertenencia, seguridad y económicas.

**Metas y objetivos.** Fishman (2017) en su libro *La alta rentabilidad de la felicidad* difiere de la concepción de la felicidad como el alcance de metas, ya que conseguir las metas trazadas no necesariamente nos brindará felicidad a largo plazo, se destaca que el alcance de objetivos trae satisfacción, orgullo y realización; pero estas sensaciones son consideradas efímeras, por lo que se regresa al estado de felicidad anterior. Las metas deben de ser consideradas como un medio y no como un fin en sí mismas.

Los trabajadores felices poseen sentido de pertenencia a la organización lo que genera persistencia para lograr los objetivos trazados, es gracias a la fidelidad del empleado y a su motivación intrínseca que la empresa puede lograr las metas (Téllez, 2021). Asimismo, la productividad aumenta por el nivel de calidad de servicio y atención al cliente que proporcionan, el desempeño laboral se beneficia y se incrementa el valor accionario (Fernández, 2015). Las metas y objetivos de las organizaciones toman valor cuando los trabajadores las interiorizan.

### **2.2.1.5. Bienestar Subjetivo en los Recursos Humanos**

La felicidad es considerada una herramienta fundamental de administración en la gerencia de recursos humanos. Es por ello por lo que se ha desarrollado una nueva cercanía hacia la concepción que se tiene del bienestar subjetivo, con la finalidad de crear un ambiente de trabajo que resulte positivo y crear la posibilidad a los empleados de realizar un trabajo que les produzca placer, les signifique un reto que les permita incrementar la sensación de bienestar y plenitud, así como que les brinden oportunidades de crecimiento personal y profesional (Villamil, 2017).

Los trabajadores felices poseen actitud positiva al asistir a su lugar de trabajo, se muestran más colaborativos y cumplen sus labores con más responsabilidad, la creatividad se incrementa y participan activamente en el ambiente laboral (Fernández, 2015). Las organizaciones tienen el objetivo de crear un ambiente de trabajo armonioso y ofrecer a los trabajadores retos profesionales y motivación para alcanzar las metas trazadas (Téllez, 2021).

Borrill et al. (2004) realizaron una clasificación acerca de la percepción que las personas tienen respecto a sus labores, reconociendo tres formas: como un trabajo, como una carrera, como un llamado. Nos referimos a la consideración de trabajo aquellos colaboradores que están motivados por la remuneración económica; las que lo consideran una carrera tienen la creencia de que el crecimiento profesional los llevará a la felicidad, son personas participativas que buscan impresionar y avanzar en su línea de carrera. Finalmente, Nos referimos con llamado a aquellos que viven apasionados por su trabajo, como motivador principal se encuentra la trascendencia, un deseo imperativo de aportar y contribuir a una causa con un significado que tenga impacto.

Es tarea de la empresa fomentar que los trabajadores lleguen a percibir la trascendencia de su trabajo, ayudar a implementar el propósito de vida en ellos y los ideales que tienen para alinear los objetivos personales con los de la empresa en donde se trabaja. Fishman (2017) señala que la felicidad (bienestar subjetivo) se logra cuando los retos están en simetría con los talentos, se es consciente de ellos y de las fortalezas que se posee para encontrar retos en la vida que se puedan poner en práctica. El bienestar subjetivo se considera un objetivo en las organizaciones porque al incrementarse, el ser humano mejora en una totalidad, potenciando sus capacidades y talentos (Diener, 2000).

### 2.2.1.6. Bienestar Subjetivo como variable de estudio

**Tabla 1**

*Definición y delimitación del bienestar subjetivo*

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| <b>Definición conceptual</b>   | Diener y Kesabir (2009) lo definen como la condición ideal en que una persona se encuentra bien, incluyendo la satisfacción de vida, considerando los afectos positivos y negativos. |
| <b>Definición operacional</b>  | Nivel percibido de sentido de vida positivo, satisfacción con la vida, realización personal y alegría de vivir, como bienestar subjetivo, medido a partir de una escala de 27 ítems. |
| <b>Dimensiones</b>             | Sentido de vida positivo: 3, 6, 13, 14, 18, 22, 26   |
| <b>Ítems</b>                   | Satisfacción con la vida: 5, 8, 15, 17, 25, 27<br>Realización personal: 1, 4, 9, 10, 19, 21, 24<br>Alegría de vivir: 2, 7, 11, 12, 16, 20, 23  |
| <b>Indicadores</b>             | Felicidad<br>Satisfacción<br>Insatisfacción<br>Tristeza  |
| <b>Instrumento de medición</b> | Escala de felicidad de Lima desarrollada por Alarcón en el 2006.   |

### 2.2.2. *Comportamiento Organizacional*

El comportamiento organizacional parte de la consideración a las organizaciones como sistemas sociales, ya que para llegar a comprenderlas hay que entender su funcionamiento. Chiavenato (2009) lo define como “la continua interacción y la influencia recíproca entre las personas y las organizaciones. Es una disciplina académica que surgió como un conjunto interdisciplinario de conocimientos para estudiar el comportamiento humano en las organizaciones” (p. 6). Judge y Robbins (2017) lo definieron como “campo de estudio que investiga el impacto que tienen los individuos, los grupos y las estructuras sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar tal conocimiento al mejoramiento de la eficacia de la organización” (p. 6). Por su parte, Alles, en el 2013, definió al comportamiento organizacional como a todo lo que la persona significa en el marco de las organizaciones, desde la conducta de la máxima autoridad, hasta los puestos del nivel base; los resultados de la interacción grupal y la forma de actuar personal.

Asimismo, investiga las consecuencias que tienen las personas, grupos y estructura en el comportamiento dentro de una organización para lograr aplicar ese conocimiento con el objetivo de mejorar la eficiencia. Asimismo, el desarrollo de las habilidades interpersonales o relaciones sociales son indispensables para incrementar la eficacia (Judge y Robbins, 2017).

### **2.2.2.1. Modelos del Comportamiento Organizacional**

Newstrom (2011) recopiló cinco de los modelos del comportamiento organizacional que han predominado a lo largo de la historia. Estos modelos están sujetos a cambios y se denominan: modelo autocrático, modelo paternalista o de custodia, modelo de apoyo, modelo colegiados y modelo de sistemas. Los últimos dos modelos son los que están teniendo mayor popularidad en las empresas.

El modelo autocrático se caracteriza por el grado de poder que tienen los altos mandos encargados de sancionar al empleado que no siga las órdenes emitidas. Prioriza la autoridad formal que se delega por el derecho de mando sobre los subordinados según la jerarquía organizacional, en donde la principal obligación de los empleados es acatar las órdenes. Esta forma de mando trae como consecuencia un estricto control en el trabajo. Destaca la obediencia en lugar del respeto, por lo que no se promueve independencia en las funciones. Es común en este modelo que el desempeño sea mínimo por la baja remuneración (Newstrom, 2011).

El modelo paternalista o de custodia cuyo objetivo principal es el dinero, utilizado para pagar sueldos y prestaciones. El patrón o la máxima autoridad en la organización prioriza la necesidad de seguridad como incentivo motivador, es por ese motivo que el incremento de dependencia resulta por las necesidades de bienestar y seguridad proporcionado por la empresa. Como resultado de las prestaciones económicas que reciben, existe la sensación de bienestar y felicidad (Newstrom, 2011).

El tercer modelo es el que Newstrom (2011) postula como modelo de apoyo, se basa en el principio de relaciones de apoyo propuesto por Likert, en el que cada trabajador debe llegar a considerar a todas las interacciones y relaciones de la organización como una experiencia de apoyo para poder construir y mantener su sentido de valor e importancia personal. Este modelo depende del liderazgo, ya que es mediante él que el ambiente se ve influenciado para ayudar a los trabajadores a crecer y alcanzar sus logros, en beneficio de la empresa. La responsabilidad recae sobre los trabajadores, se promueve la contribución que cada individuo puede hacer a la organización y se prioriza la búsqueda hacia las oportunidades que se les brinda. En consecuencia, el sentimiento de participación e intervención aumenta, la fidelidad por parte de

los trabajadores y la motivación incrementa porque las necesidades de estatus y de reconocimiento están satisfechas.

El modelo colegiado tiene como objetivo la construcción de un sentimiento de asociación con los empleados, para lograr que se sientan necesarios y útiles. Se elimina la sensación de los jefes como máxima autoridad y se da paso a una relación horizontal entre jefes y subordinados. De igual manera, la aceptación y respeto por su papel en la organización aumenta. El objetivo final de este modelo es el trabajo en equipo, en la que el jefe debe entrenar a todos los miembros con el objetivo de mejorar su performance. El incremento de la autodisciplina aumenta al hacer uso de su responsabilidad, se utiliza la disciplina para lograr un mejor desempeño. Asimismo, se incrementa el grado de satisfacción, el sentimiento de valoración de su trabajo y autorrealización (Newstrom, 2011).

Finalmente, el modelo de sistemas es el reflejo de los valores propios del comportamiento organizacional positivo, se basa en la identificación, el desarrollo y la administración de las fortalezas de los empleados. En consecuencia, los jefes buscan ayudar a los empleados en el desarrollo de optimismo, esperanza, seguridad en sí mismos, empatía, fiabilidad, estima, valor y eficacia. Tiene como objetivo proteger y cultivar a los empleados para lograr desarrollar una cultura positiva en el lugar de trabajo que incremente el éxito de la empresa y se obtenga fidelidad por parte de los trabajadores. La respuesta de los trabajadores tras la implementación es la adopción de la meta de eficacia organizacional y reconocimiento de las obligaciones que tienen tanto la organización como los trabajadores. Incrementa el sentido de pertenencia, la identidad y la responsabilidad para con la empresa.

#### **2.2.2.2. Análisis del Comportamiento Organizacional**

Para lograr realizar un análisis del comportamiento organizacional se puede partir de tres diferentes puntos de vista, propuestos por Franklin y Krieger (2012): desde el nivel individual, el nivel grupal y equipos, o desde el nivel del sistema organizacional.

El nivel individual parte de la visualización del individuo como integrante de la fuerza laboral de la organización. La cantidad de tiempo en el que se encuentra el trabajador en la organización no es relevante. Las características que determinan el comportamiento serán las personales, por ejemplo, la edad, sexo, estados civil y condición física, así como la personalidad, formación y la posición que ocupa en la jerarquía de la empresa. Mientras mayor sea el puesto, la responsabilidad incrementará, y su comportamiento tendrá mayor influencia en el proceso de toma de decisiones (Franklin y Krieger, 2012).

El análisis a nivel grupal enfoca el comportamiento de toda la organización en relación con la habilidad de los miembros para desarrollar, apoyar y dirigir equipos que tengan el objetivo de alcanzar las metas de la organización. Como paso previo a la ejecución de las ideas que se llevarán a cabo para lograr las metas, es necesario conocer las circunstancias y el tipo de recursos que se utilizarán, delimitar y definir la forma de interacción, crear un proceso de toma de decisiones, solucionar conflictos, disminuir el estrés y reducir las crisis; asimismo, la evaluación de desempeño a nivel total de la organización será indispensable para conocer el grado de logro de las metas establecidas y, en caso sea requerido, corregir los aspectos que se requieran para lograr las metas (Franklin y Krieger, 2012).

### **2.2.2.3. Factores determinantes del Comportamiento Organizacional**

El comportamiento organizacional cuenta con cuatro factores determinantes: la productividad, el ausentismo, la rotación y la satisfacción en el trabajo. Dichos factores moldean el comportamiento que se podría producir a partir de un cambio en cualquiera de ellos. En primer lugar, la productividad es considerada como el logro de objetivos y metas al más bajo costo y en el menor tiempo posible. Por lo tanto, la eficacia y la eficiencia son características de este factor, así como el desempeño individual (Judge y Robbins, 2017).

En segundo lugar, el ausentismo es la inasistencia al lugar de trabajo. Se considera la frecuencia con la que no asiste, el número de personas por día, los motivos y la cantidad de tiempo perdido por dichos motivos. Este factor es primordial ya que tiene un impacto en el costo económico de la organización. En tercer lugar, la rotación de personal es el retiro permanente de una persona en un puesto de la organización, generando grandes costos en recursos humanos por las inversiones de reclutamiento, selección de personal y capacitación. Por otro lado, al no rotar personal podría generar rigidez en la organización (Judge y Robbins, 2017).

Finalmente, la satisfacción en el trabajo hace referencia a la actitud frente a las emociones de las personas con respecto a su puesto y lugar de trabajo. Su importancia parte en que la satisfacción incrementa la retención de talentos, propicia la productividad y calidad de vida incrementan (Judge y Robbins, 2017).

### **2.2.2.4. Características principales del Comportamiento Organizacional**

El comportamiento organizacional es moldeado por una serie de características pertenecientes a un individuo que dan como resultado un determinado comportamiento dentro de la organización. Las características principales son aquellas que engloba lo biográfico como

lo son la edad, el género, el origen étnico y la discapacidad, estas características son objetivas y se obtienen de forma inmediata a través de los expedientes personales. En aspectos generales, las características biográficas no resultan determinantes para los resultados laborales (Judge y Robbins, 2017).

El objetivo de toda organización es alcanzar las metas propuestas y para lograrlo los gerentes deben reducir la probabilidad de error al realizar el trabajo. La realización del trabajo se da por medio de las aptitudes, que se refieren a la capacidad de un individuo para llevar a cabo una determinada tarea, estas se pueden dividir en dos: aptitudes intelectuales y aptitudes físicas. Asimismo, otra característica del comportamiento organizacional es la actitud que toma el trabajador, estas son juicios que emiten a partir de la evaluación que realizan a objetos, personas o eventos. Es a partir de estos enunciados que el componente conductual se ve condicionado, pues el comportamiento se modifica dependiendo si la actitud que toman es favorable o no (Judge y Robbins, 2017).

Hay aspectos intrínsecos al ser humano que repercuten en el comportamiento de los individuos dentro de una empresa. En primer lugar, están los valores que tienen las personas, definidos por Judge y Robbins (2017) como “convicciones fundamentales de que en los niveles personal y social cierto modo de conducta o de estado final de existencia es preferible a otro modo opuesto o inverso” (p. 151). Por otro lado, las emociones son definidas como “sentimientos intensos que están dirigidos hacia alguien o algo” (Judge y Robbins, 2017, p. 103). Estas podrían conducir a la persona a tomar decisiones de forma inmediata por la predominancia de una emoción específica. En tercer lugar, la percepción del individuo es una característica importante del comportamiento organizacional pues el comportamiento tiene como base la percepción de la realidad de los individuos con respecto a la organización, no es la realidad objetiva en sí. Lo que significa que la percepción es la interpretación del entorno de una persona, por ende, puede no ser objetiva. Finalmente, la motivación es definida por Judge y Robbins (2017), como un “proceso que determina la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo del individuo hacia el logro de una meta” (p. 209). Dicha característica determina el comportamiento pues impulsa al individuo al alcance de las metas organizacionales.

La última característica del comportamiento organizacional es la toma de decisiones, esta se puede dar en grupo o a nivel individual. En las organizaciones es tendencia tomar las decisiones en grupo ya que el nivel de alcance de información es más complejo, los puntos de vista aumentan, el conocimiento es mayor y se obtiene como resultado mayor aceptación de la resolución final, que busca el alcance de metas de la organización (Judge y Robbins, 2017).

### 2.2.2.5. Importancia del Comportamiento Organizacional

Su importancia recae en que en todo tipo de organización existe la interacción entre el personal, sin excepción. Todas las personas pertenecientes a la organización, sin importar su posición dentro de ella, tienen determinados comportamientos que pueden variar según factores externos que influyen en su actuar. Es la sumatoria de comportamientos, motivos, factores, causas y consecuencias que se denomina comportamiento organizacional (Alles, 2013).

### 2.2.2.6. Dimensiones del comportamiento organizacional

**Trabajo en equipo.** Alles, en el 2009, define al trabajo en equipo como la capacidad de poder participar activamente en el alcance de una meta común. El trabajo en equipo se realiza con el objetivo de obtener un resultado superior al de un resultado de trabajo individual. Es a partir de la sinergia positiva por medio del esfuerzo coordinado que se puede llevar a cabo esta organización para lograr un cometido (Judge y Robbins, 2017). Para lograr un trabajo en equipo óptimo, es indispensable la polivalencia, que es definido por Chiavenato en el 2009 como “la habilidad multifuncional en la que cada miembro del grupo debe poseer todas las habilidades para desempeñar distintas tareas” (p. 185).

**Comunicación.** La comunicación es considerada la transferencia de información e ideas, de una persona a otra, por medio de símbolos comunes entre ellos (Chiavenato, 2009). Es definida como la capacidad de escuchar, hacer preguntas, expresar conceptos e ideas en forma efectiva. Es la capacidad de entender al otro y entenderlo (Alles, 2009).

Judge y Robbins (2017) indican que, para lograr que exista la comunicación debe incluir la transferencia y la comprensión total del enunciado que emiten los participantes. Las funciones de la comunicación son cinco: *controlar* el comportamiento de los miembros de las organizaciones; la segunda función es la de crear la *retroalimentación* entre los miembros, con el objetivo de informar a los miembros sus fortalezas y aspectos a mejorar; en tercer lugar, la *expresión emocional*, ya que la comunicación es utilizada como medio para lograr expresar todo tipo de emociones. La cuarta función es la *persuasión*, que podría ser positiva o negativa según el objetivo de la persona que la emplee. Finalmente, el *intercambio de información* es vital para lograr la toma de decisiones, pues se considera la información en su totalidad.

**Liderazgo.** Judge y Robbins (2017) definieron el liderazgo como “la habilidad para influir en un grupo y dirigirlo hacia el logro de una visión o un conjunto de metas” (p. 383). Es necesario, para las organizaciones, un liderazgo firme para lograr alcanzar eficacia a nivel global en la organización.

### 2.2.2.7. Comportamiento Organizacional como variable de estudio

**Tabla 2**

*Definición y delimitación de comportamiento organizacional*

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| <b>Definición conceptual</b>   | Allen (2013) lo definió como a todo lo que la persona significa en el marco de las organizaciones, desde la conducta de la máxima autoridad, hasta los puestos del nivel base; los resultados de la interacción grupal y la forma de actuar personal. |
| <b>Definición operacional</b>  | Nivel percibido de trabajo en equipo, comportamiento y liderazgo, como comportamiento organizacional, medido a partir de una escala de 20 ítems.  |
| <b>Dimensiones e Ítems</b>     | Trabajo en equipo: 1,2,3,4,5<br>Comportamiento: 6,7,8,9,10,11<br>Liderazgo: 12,13,14,15,16  |
| <b>Indicadores</b>             | Comportamiento organizacional adecuado<br>Comportamiento organizacional inadecuado<br>Comportamiento organizacional regular   |
| <b>Instrumento de medición</b> | Cuestionario de Comportamiento Organizacional desarrollado por Chiavenato en el 2009, traducido y validado en el Perú por Cochachin en el 2014.   |

### 2.2.3. Soporte Organizacional

El soporte organizacional es un recurso socioemocional, determinado por la respuesta a la experiencia positiva o negativa en el trabajo. Considerado un mecanismo de interacción social basado en la reciprocidad de los miembros de la empresa (Panaccio y Vanderberghe, 2009). Asimismo, es comprendido como el grado de apoyo que ofrece la empresa hacia sus empleados, validando sus fortalezas y debilidades (Meyers et al., 2019). Las dimensiones estudiadas en la variable son el tiempo de servicio en la empresa, la apreciación de su trabajo, el sentimiento de obligación para con la empresa, el compromiso organizacional afectivo y el estado de ánimo positivo (Eisenberger et al., 2001). Nace a partir de la percepción que tiene el empleado sobre su trabajo, la seguridad laboral que surge de la estabilidad económica, el

crecimiento en cuanto al aprendizaje que incrementa sobre el entrenamiento o capacitación y la satisfacción de las necesidades a partir de las condiciones laborales (Aselage y Eisenberg, 2003).

Las relaciones interpersonales se rigen bajo el principio de la reciprocidad, las recompensas que brindan las organizaciones a sus empleados por un buen desempeño, la preocupación hacia los trabajadores y el interés por satisfacer todas las necesidades del personal genera un compromiso emocional. A partir de un mejor comportamiento organizacional, un incremento del desempeño laboral, un menor índice de absentismo y un aumento de la creatividad e innovación, se produce un sentido de preocupación hacia la organización y brinda ayuda para lograr los objetivos trazados de la empresa (Eisenberger y Rhoades, 2002).

Aselage y Eisenberg (2003) afirmaron que se asocia a las acciones que ofrece la organización para permitir que sus trabajadores se desarrollen en todos los aspectos, proporcionando los recursos necesarios, priorizando la autonomía, visibilidad y el reconocimiento. Asimismo, el soporte organizacional se relaciona con la valoración que hacen los trabajadores sobre el hecho de que sus necesidades socioemocionales estén cubiertas.

El tiempo de servicio en la empresa, la apreciación de su trabajo, un sentimiento de obligación, el compromiso organizacional afectivo y el estado de ánimo positivo son las dimensiones que determinan el soporte organizacional (Aggarwal-Gupta et al., 2010). Asimismo, el reconocimiento y la valoración que la organización hace a partir de las contribuciones de los trabajadores, son antecedentes al desarrollo de un buen clima laboral, fidelidad organizacional y bienestar subjetivo (Amendola et al., 2019).

#### **2.2.3.1. Características de los empleados**

Armeli et al. (2001) señalaron las características de los trabajadores que son determinantes el soporte organizacional. En primer lugar, la personalidad afecta el comportamiento e incrementa o disminuye el desempeño laboral. Estos factores determinan el soporte que se le brindará al trabajador ya que la empresa reconoce y recompensa el desempeño.

Las características sociodemográficas tales como el género, la edad y el grado de instrucción pueden llegar a alterar el grado de el soporte que la organización les brinda. Asimismo, el estado de ánimo, el buen humor es considerado un mediador alternativo del soporte organizacional. El entusiasmo, la emoción y el estado de vigilancia, está relacionado con la disposición de ayuda, creando un trabajo en equipo óptimo y eficiente. Priorizar un estado de ánimo positivo incrementa el pensamiento creativo, el sentido de innovación y la creatividad para la solución de problemas (Amendola et al., 2019).

### **2.2.3.2.Desarrollo del Soporte Organizacional**

Para lograr una sensación positiva del soporte organizacional se deben de enfocar tres aspectos principales: la justicia en el ambiente laboral, el soporte del supervisor inmediato y las recompensas y condiciones de trabajo. En primer lugar, la justicia hace referencia a la equidad de las formas utilizadas para determinar la distribución de los recursos disponibles sobre los empleados, la calidad de la interacción se ve afectada por la sensación de justicia que hay dentro de la organización y es uno de los aspectos más importantes, el trato digno a todo el personal (Eisenberger y Rhoades, 2002).

En segundo lugar, el soporte del supervisor se desarrolla a partir de la preocupación de la persona encargada hacia los trabajadores, priorizando el bienestar subjetivo. Las evaluaciones que los superiores realizan acerca del desempeño y satisfacción son comprendidas como mediadores entre la alta gerencia y el resto del personal, en el que pueden dar a conocer su punto de vista y recomendaciones para lograr una mejoría de la organización (Eisenberger y Rhoades, 2002).

Finalmente, las recompensas organizacionales y las condiciones de trabajo se consideran un medio de comunicación tras la evaluación de desempeño. Es por medio de ellas que se valora el desempeño laboral y se transmite seguridad al trabajador. Brindar autonomía permite a los trabajadores desenvolverse de una manera más libre y genera una sensación de mayor libertad en el trabajo.

### **2.2.3.3.Consecuencias del Soporte Organizacional**

Al tener un soporte organizacional adecuado se desarrolla compromiso organizacional, en el que se incrementa el compromiso afectivo del trabajador logrando que se creen lazos con la empresa. El afecto hacia el trabajo cambia a partir de las sensaciones positivas que logran aumentar la satisfacción con el trabajo y con la vida creando una sensación de bienestar. Asimismo, mejora el desempeño laboral e incrementa las acciones que son favorecedoras para la empresa, la disponibilidad de ayuda y la preocupación por el alcance de las metas (Armeli et al., 2001).

Por otro lado, los estresores tales como las reacciones psicósomáticas, la fatiga, la ansiedad, el dolor de cabeza y el burnout se ven reducidos frente a un soporte organizacional estable. La organización que se preocupa apoya y aprecia a sus miembros genera un deseo de permanencia en los trabajadores, en el que los trabajadores valoran su estabilidad laboral, son parte de la cultura e incrementa la lealtad con la organización (Aggarwal-Gupta et al., 2010).

Adis et al. (2017) separaron la valoración de las contribuciones que brinda la organización y la preocupación por el bienestar subjetivo de sus empleados. En primer lugar, las atribuciones de los empleados, la sensación del soporte organizacional mejora el grado en que las atribuciones de los empleados son tratados de forma correcta desde la organización para una posible recompensa. En segundo lugar, el intercambio social en el que el empleo es visto como un oficio de esfuerzo y lealtad por los empleados que brinda resultados tangibles y mayores recursos sociales de la organización. Finalmente, la mejora de uno mismo (realización personal) ocurre la identificación para con la organización.

#### **2.2.3.4. Fidelidad del trabajador**

El vínculo afectivo que tienen los empleados hacia la organización y sus expectativas sobre el trabajo aumentan en la medida en que los trabajadores sienten recompensas por parte de la empresa, por ende, el cumplimiento de las metas incremental. El compromiso organizacional aumenta el costo de la economía del empleador, ya que el soporte organizacional está relacionado con un sentido de obligación a ayudar a la empresa a alcanzar sus objetivos. Asimismo, el sentido de obligación, el compromiso afectivo y la expectativa de recompensa por desempeño contribuyen a que el comportamiento organizacional sea beneficioso para la organización (Eisenberger et al., 1986).

La relación empleado-empleador enfatiza el logro de los resultados favorables por parte de las organizaciones a través de un trato generoso de los empleados. Es a partir del soporte organizacional que la organización empieza a adquirir características humanas, ya que los supervisores son percibidos como agentes de la organización con la responsabilidad directa hacia el desempeño de sus empleados (Eisenberger et al., 2002). Asimismo, son un referente en el aspecto legal, moral y financiera en la que los empleados valoran como favorable o no el trato que reciben y la preocupación que muestra la organización hacia su bienestar subjetivo (Aselage y Eisenberger, 2003).

Para lograr la fidelidad de los trabajadores debe existir la percepción del sentido de obligación para restituir las prestaciones, en base a la regla de la reciprocidad, para ayudar a fortalecer la relación empleador-empleado. En base al buen trato que reciben los trabajadores, la satisfacción de sus necesidades y la valoración que emiten los superiores ocurre la identificación con la empresa (Eisenberger et al., 2002).

Aselage y Eisenberger (2003) afirmaron que la organización debe brindar a sus trabajadores tres grandes experiencias laborales: las recompensas y condiciones de trabajo, el soporte que reciben de los supervisores y la justicia laboral. Esta última involucra la

imparcialidad de las políticas y procedimientos organizacionales formales para la distribución de recursos. Es el resultado de la toma de decisiones específicas que toma la organización como los planteamientos y promociones. Por otro lado, la relación entre las experiencias laborales favorables y el soporte organizacional está moderada por tres factores: la elección discrecional, la percepción del estatus del supervisor en la organización y la personalidad colectiva en la cual los empleados valoran acerca del cómo la organización trata a sus trabajadores.

### 2.2.3.5. Soporte Organizacional como variable de estudio

**Tabla 3**

*Definición y delimitación de soporte organizacional*

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| <b>Definición conceptual</b>   | Meyers et al. (2019), lo definió como el grado de apoyo que ofrece la empresa hacia sus empleados, validando sus fortalezas y debilidades. |
| <b>Definición operacional</b>  | Nivel percibido de soporte organizacional, medido a partir de una escala de 7 ítems.   |
| <b>Dimensiones e Ítems</b>     | Soporte Organizacional: 1,2,3,4,5,6,7  |
| <b>Indicadores</b>             | Satisfacción del empleado y desempeño laboral<br>Validación a los logros y opiniones   |
| <b>Indicadores</b>             | Satisfacción con el trabajo<br>Bienestar del trabajador  |
| <b>Instrumento de medición</b> | Perceived Organizational Support desarrollada por Eisenberger et al. en 1986, traducida y validada en el Perú por Sarmiento en el 2020.    |

## 2.3. Hipótesis

### 2.3.1. Hipótesis general

Existe relación entre el bienestar subjetivo, el soporte organizacional y el comportamiento organizacional en trabajadores del rubro de restaurantes en Lima Metropolitana.

### 2.3.2. *Hipótesis específicas*

- Existe relación entre el bienestar subjetivo y el soporte organizacional en trabajadores del rubro de restaurantes en Lima Metropolitana.
- Existe relación entre el bienestar subjetivo y el comportamiento organizacional en trabajadores del rubro de restaurantes en Lima Metropolitana.
- Existe relación entre comportamiento organizacional y el soporte organizacional en trabajadores del rubro de restaurantes en Lima Metropolitana.
- Existe relación entre las dimensiones del bienestar subjetivo y las dimensiones del comportamiento organizacional en trabajadores del rubro de restaurantes en Lima Metropolitana.
- Existe relación entre las dimensiones del bienestar subjetivo y el soporte organizacional en trabajadores del rubro de restaurantes en Lima Metropolitana.
- Existe relación entre las dimensiones del comportamiento organizacional y el soporte organizacional en trabajadores del rubro de restaurantes en Lima Metropolitana.



## Capítulo III: Método

### 3.1. Tipo de investigación

La presente investigación cuenta con un enfoque cuantitativo conformado por una secuencia de pasos establecidos en los que se recolectan datos a partir de una muestra con el objetivo de confirmar si la hipótesis es correcta a partir del empleo de medición numérica y análisis estadístico; así, se busca identificar una serie de patrones para corroborar las hipótesis especificadas previamente (Hernández et al., 2010).

### 3.2. Alcance de investigación

El alcance de la investigación es de tipo correlacional, en el que se “asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población” (Hernández et al, 2014, p. 93).

### 3.3. Diseño de la investigación

La presente investigación cuenta con un diseño no experimental, de tipo transversal. No se realizó manipulación deliberada de variables dado que solo se observaron los fenómenos que se buscaban medir con el objetivo de recolectar datos en un momento específico y analizar la interrelación y asociación (Hernández et al., 2010).

### 3.4. Población

La población de la investigación estuvo compuesta por todos los trabajadores del sector gastronómico, específicamente en restaurantes ubicados en Lima Metropolitana.

### 3.5. Muestra

La investigación estuvo compuesta por 247 trabajadores de 20 restaurantes en Lima Metropolitana, de los cuales 125 son mujeres, 120 hombres y 1 identificada como otros. Sus edades fluctúan entre los 18 y 65 años con un promedio de edad de 31 años. Los puestos de trabajo se dividieron en puestos administrativos (18,1 %), de atención al cliente (52,8%) y de producción (28,6%). Por otro lado, el tiempo laboral del 47,4% de los trabajadores es menor a un año (117 trabajadores), mientras que el 22,2% (55 trabajadores) son parte de la empresa desde hace más de cinco años. El mayor tiempo en un puesto de trabajo es de 39 años, perteneciendo al área de atención al cliente.

**Tabla 4***Características de los participantes de la investigación*

| <b>Puesto de trabajo</b> | <b>N</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------------------|----------|-------------------|
| Administrativo           | 45       | 18.1%             |
| Atención al cliente      | 131      | 52.8%             |
| Producción               | 71       | 28.6%             |
| <b>Tiempo laboral</b>    | <b>N</b> | <b>Porcentaje</b> |
| Menos de un año          | 117      | 47.4%             |
| Entre 1 año y 2          | 51       | 20.6%             |
| Entre 2 y 3 años         | 11       | 4.4%              |
| Entre 3 y 4 años         | 13       | 5.2%              |
| Más de cinco años        | 55       | 22.2%             |
| <b>Sexo</b>              | <b>N</b> | <b>Porcentaje</b> |
| Femenino                 | 126      | 51.01%            |
| Masculino                | 121      | 47.98%            |

### 3.6. Muestreo

El tipo de muestreo que se aplicó fue no probabilístico de tipo intencional. La selección de los participantes se basó en las características planteadas en base a la naturaleza de la investigación (Hernández et al., 2010). Asimismo, se contó con el permiso de los participantes - a través de un consentimiento informado - y su participación fue voluntaria. Por otro lado, no es posible generalizar los resultados por el tipo de muestreo empleado pero la información brindada sobre las variables estudiadas es certera.

### 3.7. Unidad de análisis

Un trabajador de un restaurante en Lima Metropolitana.

### 3.8. Criterios de inclusión

- Trabajadores de todas las áreas de 20 restaurantes ubicados en Lima Metropolitana.
- Trabajadores de 18 a 65 años de todas las áreas de 20 restaurantes ubicados en Lima Metropolitana.

- Trabajadores de forma presencial de todas las áreas de 20 restaurantes ubicados en Lima Metropolitana.
- Trabajadores de restaurantes que decidan participar voluntariamente de la investigación.

### 3.9. Criterios de exclusión

- Trabajadores que laboran remotamente de todas las áreas de 20 restaurantes ubicados en Lima Metropolitana.
- Trabajadores que no completen el cuestionario en su totalidad.
- Trabajadores que no deseen firmar el Consentimiento Informado.

### 3.10. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

**Tabla 5**

*Ficha técnica Escala de Felicidad de Lima*

---

|  |  |
|--|--|
| <b>Nombre:</b>                           | Escala de felicidad de Lima  |
| <b>Nombre original:</b>                  | Escala de felicidad de Lima  |
| <b>Autor:</b>                            | Alarcón  |
| <b>Año de publicación original:</b>      | 2006   |
| <b>Adaptación:</b>                       |  |
| <b>Año de publicación de adaptación:</b> | 2006   |
| <b>Modo de aplicación:</b>               | Individual o Grupal  |
| <b>Duración:</b>                         | 10 minutos   |
| <b>Objetivo de instrumento:</b>          | Medición de la felicidad en personas de la cultura de Lima.                                      |
| <b>Ámbito de aplicación:</b>             | Hombres y mujeres jóvenes y adultos.   |
| <b>Áreas que mide:</b>                   | Sentido de vida positivo<br>Satisfacción con la vida<br>Realización personal<br>Alegría de vivir |
| <b>Clasificación:</b>                    | Felicidad vs. Tristeza   |
| <b>Baremos:</b>                          | Baremos percentiles y normas interpretativas.  |

|                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| <b>Descripción e interpretación:</b>  | La EFL está conformada por 27 ítems que se clasifican según la escala tipo Likert. Las dimensiones buscan medir el comportamiento multidimensional de la felicidad, los factores indican: ausencia de estados depresivos, pesimismo y vacío existencial; satisfacción por los bienes deseados y obtenidos; expresa felicidad plena y la autosuficiencia y evalúa las experiencias positivas y la sensación de bienestar.   |
| <b>Características psicométricas:</b> | La validez fue evaluada mediante análisis factorial, tras la aplicación de los estadísticos se identificó que los componentes Eigen variaba de 1.50 a 8.59; por lo que la suma de los cuatro componentes da 49.79% de la varianza total.<br>La EFL posee alta consistencia interna, demostrado en el Alpha de Cronbach de los ítems y la escala total con un 0.916. La correlación es significativa ( $r=.511$ ; $p<.001$ ). La correlación según Pearson es positiva y significativa ( $p<.01$ ). |

---

**Tabla 6***Ficha técnica Cuestionario del Comportamiento Organizacional*


---

|  |  |
|--|--|
| <b>Nombre:</b>                           | Cuestionario de Comportamiento Organizacional                    |
| <b>Nombre original:</b>                  | Cuestionario de comportamiento organizacional                    |
| <b>Autor:</b>                            | Chiavenato   |
| <b>Año de publicación original:</b>      | 2009   |
| <b>Adaptación:</b>                       | Silvia Cochachin Kuan  |
| <b>Año de publicación de adaptación:</b> | 2014   |
| <b>Modo de aplicación:</b>               | Individual o grupal  |
| <b>Duración:</b>                         | Treinta minutos  |
| <b>Objetivo de instrumento:</b>          | Medición de la conducta de los trabajadores en una organización. |
| <b>Ámbito de aplicación:</b>             | Hombres y mujeres adultos  |
| <b>Áreas que mide:</b>                   | Trabajo en equipo<br>Comunicación<br>Liderazgo                   |

|                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| <b>Clasificación:</b>                 | Buen comportamiento y mal comportamiento.  |
| <b>Baremos:</b>                       | Baremos percentiles y normas interpretativas.  |
| <b>Descripción e interpretación:</b>  | <p>El cuestionario está conformado por 20 ítems, que se toman en cuenta para la corrección del instrumento. Las dimensiones son 3: trabajo en equipo, que busca medir el desempeño; la comunicación, que se basa en la expresión emocional; y, el liderazgo, que evalúa la toma de decisiones.</p> <p>Los rangos utilizados son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Adecuado: 74-100</li> <li>● Regular: 47-73</li> <li>● Inadecuado: 20-46</li> </ul> |
| <b>Características psicométricas:</b> | Mediante el análisis factorial, se comprobó la validez mediante jueces. Asimismo, la confiabilidad se midió aplicando el Alfa de Cronbach obteniendo un 0,905 indicando una fuerte confiabilidad.  |

---

**Tabla 7**

*Ficha técnica Escala de Soporte del Supervisor*

---

|  |  |
|--|--|
| <b>Nombre:</b>                           | Supervisor support   |
| <b>Nombre original:</b>                  | Perceived Organizational Support   |
| <b>Autor:</b>                            | Robert Eisenberger, Robin Huntington, Steven Hutchinson y Debora Sowa  |
| <b>Año de publicación original:</b>      | 1986   |
| <b>Adaptación:</b>                       | Fabiola Sarmiento Reyna  |
| <b>Año de publicación de adaptación:</b> | 2020   |
| <b>Modo de aplicación:</b>               | Individual o grupal  |
| <b>Duración:</b>                         | 5 minutos  |
| <b>Objetivo de instrumento:</b>          | Medir el soporte otorgado por la organización a sus empleados.   |
| <b>Ámbito de aplicación:</b>             | Hombres y mujeres adultos  |
| <b>Áreas que mide</b>                    | <p>Satisfacción del empleado y desempeño laboral</p> <p>Validación a los logros y opiniones</p> <p>Satisfacción con el trabajo</p> |

|                                      |  |
|--------------------------------------|--|
|                                      | Bienestar del trabajador   |
| <b>Clasificación</b>                 | Soporte organizacional positivo, negativa de soporte organizacional negativo.  |
| <b>Baremos</b>                       | Baremos percentiles y normas interpretativas.  |
| <b>Descripción e interpretación</b>  | Se utilizó la escala Likert, en donde 1 es totalmente en desacuerdo y 7 es totalmente de acuerdo. La mitad de los ítems hacen referencia positiva al soporte, y la otra mitad negativa. Los ítems buscaron medir la satisfacción del empleado, su comportamiento, el bienestar, consideración por las metas y logros, salario justo y valor otorgado a los esfuerzos extras de los trabajadores. |
| <b>Características psicométricas</b> | Se utilizó el alpha de Cronbach para la evaluación de la confiabilidad, obteniendo un 0.97, con un total de correlación ítem-total en un rango de 0.42 a 0.83, es decir, una correlación media de ítem-total 0.67 y 0.66 respectivamente. La confiabilidad obtenida a través del alpha de Cronbach fue de 0.93, y la validez de 0.83.  |

---

### **3.11. Procedimiento**

La investigación inició con la revisión teórica de las variables bienestar subjetivo, soporte organizacional y comportamiento organizacional. La preparación del instrumento de medición partió por la búsqueda de investigaciones precedentes tanto a nivel nacional como internacional; se contactó con investigadores quienes previamente habían validado herramientas de medición de dichas variables en el Perú, y se solicitó el permiso de aplicación y manual de corrección. El proceso continuó a través del primer contacto con los restaurantes, se presentó el proyecto de investigación y se solicitó el apoyo a los administradores de los locales para que todos los trabajadores de los que estaban a cargo puedan llenar las encuestas. En total fueron 247 personas de 20 restaurantes que voluntariamente participaron durante todo el mes de mayo del 2022. Los restaurantes que participaron pertenecieron a los rubros de: cafeterías, comida criolla, comida saludable, heladerías y sangucherías.

Los restaurantes fueron seleccionados tras la decisión de utilizar el muestreo por conveniencia, asimismo, se les ofreció la devolución de resultados por medio de un informe. Los distritos de donde se tomó la muestra de restaurante fueron: Santiago de Surco, La Molina, Barranco, San Isidro, Miraflores, Jesus María, Lince y Magdalena del Mar. A algunos de ellos

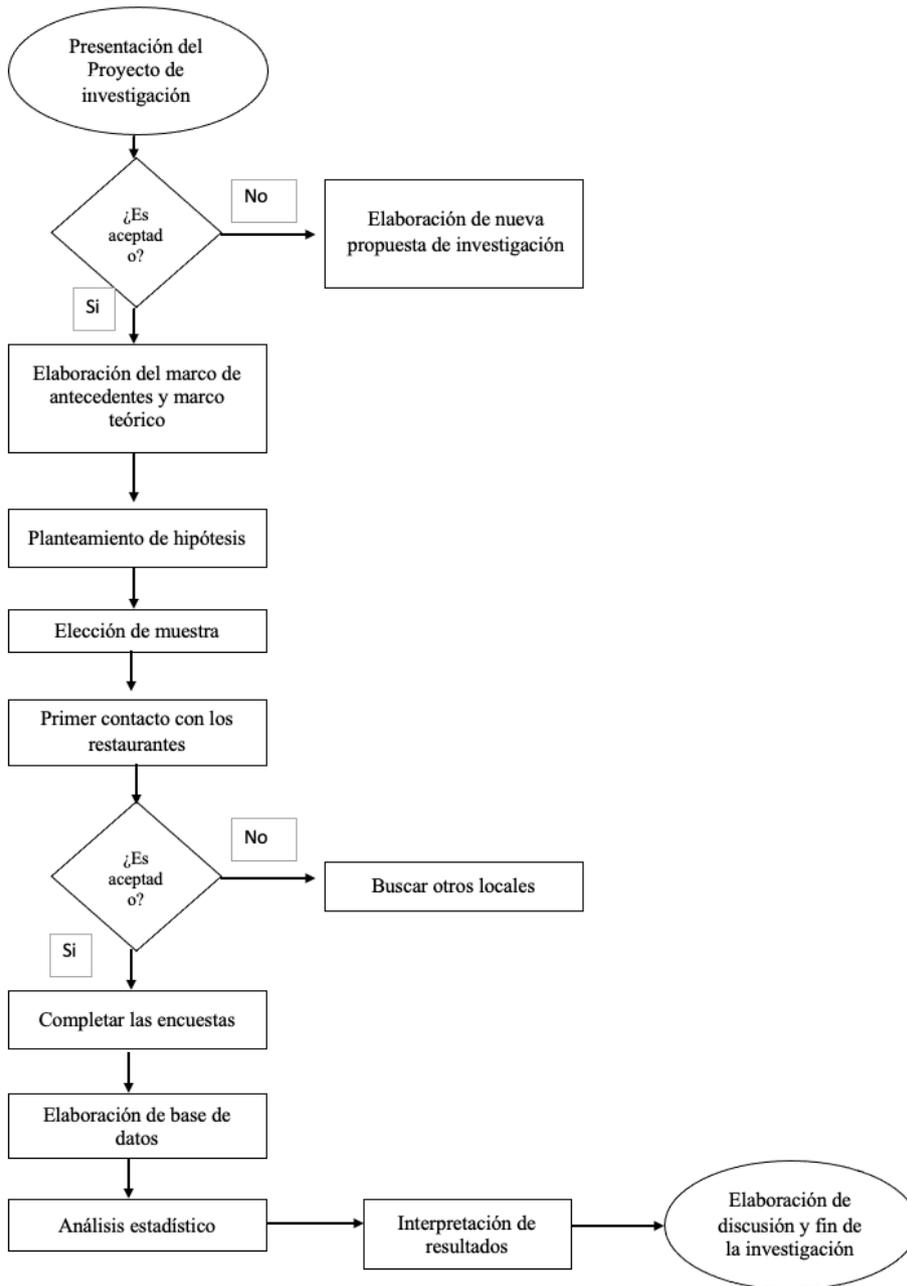
se accedió por medio de contactos, quienes contaban con cadenas de restaurantes ofreciendo facilidades para completar todas las encuestas. Todos los restaurantes en los que se aplicaron los instrumentos fueron formales y cumplían con todas las medidas sanitarias.

Las pruebas utilizadas fueron precedidas por un Consentimiento Informado, el cual hacía referencia al motivo y a los objetivos del estudio, el procedimiento que se iba a realizar y las consideraciones éticas; y por preguntas que buscaban recolectar información sociodemográfica.

La información sociodemográfica que se solicitó fue: sexo, edad, tiempo laboral, puesto de trabajo y restaurante en el que trabajaban. En el caso del nombre y número de contacto, fue opcional y se recalcó que se solicitaba para realizar el sorteo entre las personas que completaron las encuestas.

Para realizar el contacto con los restaurantes se visitaron varios en los que se conversó e informó al supervisor acerca de la investigación y, si en caso lo aprobaban, se les brindaban las encuestas para que sus colaboradores lo completaran. La aplicación de las pruebas se realizó de forma individual y las instrucciones estaban explicadas detalladamente. En caso de presentar alguna duda, la información de contacto estaba incluida en el Consentimiento Informado.

Tras la aplicación de las pruebas, se procedió a realizar la base de datos en el que se utilizó el paquete estadístico IBM SPSS Statistics Versión 25. Se inició con el análisis de los resultados descriptivos y las pruebas de normalidad. Posteriormente, se continuó con el análisis de los resultados inferenciales en los que se estudió las correlaciones obtenidas de las variables estudiadas.

**Figura 1***Flujograma de procedimiento***3.12. Aspectos éticos**

- Al conversar con los encargados de los restaurantes se les informó que la investigación era anónima y confidencial con fines únicamente académicos.
- Se hizo énfasis a los voluntarios que la solicitud de nombre y número telefónico de contacto se requería para poder realizar un sorteo con el fin de motivarlos a completar la encuesta. Tenían la opción de no completar los espacios si así lo preferían. A pesar de contar con esos datos los resultados fueron manejados de forma confidencial.

## Capítulo IV: Resultados

### 4.1. Resultados descriptivos

Con el fin de identificar las características de los trabajadores del rubro gastronómico con relación a las variables de estudio, se muestran los resultados descriptivos.

En la Tabla 8, del total de 247 trabajadores se observa que 148 trabajadores (59.92%) poseen un *bajo bienestar subjetivo* (59.62%), por otro lado, tan solo seis trabajadores (2.42%) se encuentran en la categoría de *alto bienestar subjetivo*. Al analizar las cuatro dimensiones del bienestar subjetivo se obtuvo que el 91.09% de los trabajadores tienen un *bajo sentido de vida positivo* y solo un 0.81% de los trabajadores están categorizados dentro de un *alto sentido de vida positivo*. En las dimensiones de Satisfacción con la Vida, Realización personal y Alegría de Vivir es en donde mejor puntuaron los trabajadores, ya que en las tres dimensiones la mayoría estuvo categorizado en la escala *media*, 128 trabajadores (51.82%), 149 (60.32%) y 111 (44.94%) respectivamente.

**Tabla 8**

*Bienestar subjetivo y sus dimensiones en trabajadores del rubro gastronómico*

| Nivel                           | N          | %             |
|---------------------------------|------------|---------------|
| <b>Bienestar subjetivo</b>      |            |               |
| Muy Bajo                        | 0          | 0.0%          |
| Bajo                            | 148        | 59.92%        |
| Medio                           | 93         | 37.65%        |
| Alto                            | 6          | 2.42%         |
| <b>Total</b>                    | <b>247</b> | <b>100.0%</b> |
| <b>Sentido de vida positivo</b> |            |               |
| Muy Bajo                        | 4          | 1.62%         |
| Bajo                            | 225        | 91.09%        |
| Medio                           | 16         | 6.48%         |
| Alto                            | 2          | 0.81%         |
| <b>Total</b>                    | <b>247</b> | <b>100.0%</b> |

| <b>Nivel</b>                    | <b>N</b>   | <b>%</b>      |
|---------------------------------|------------|---------------|
| <b>Satisfacción con la vida</b> |            |               |
| Muy Bajo                        | 10         | 4.05%         |
| Bajo                            | 70         | 28.34%        |
| Medio                           | 128        | 51.82%        |
| Alto                            | 39         | 15.79%        |
| <b>Total</b>                    | <b>247</b> | <b>100.0%</b> |
| <b>Realización personal</b>     |            |               |
| Muy Bajo                        | 7          | 2.83%         |
| Bajo                            | 43         | 17.41%        |
| Medio                           | 149        | 60.32%        |
| Alto                            | 48         | 19.43%        |
| <b>Total</b>                    | <b>247</b> | <b>100.0%</b> |
| <b>Alegría de vivir</b>         |            |               |
| Muy Bajo                        | 6          | 2.43%         |
| Bajo                            | 24         | 9.72%         |
| Medio                           | 111        | 44.94%        |
| Alto                            | 104        | 42.1%         |
| <b>Total</b>                    | <b>247</b> | <b>100.0%</b> |

Se puede observar en la Tabla 9 los resultados de la muestra según las categorías del comportamiento organizacional. Un total de 144 trabajadores (58.1%) indican que poseen un *comportamiento organizacional inadecuado*, mientras que, tan solo tres trabajadores (1.2%) poseen un *comportamiento organizacional adecuado*. Las dimensiones del comportamiento organizacional son tres: trabajo en equipo, comunicación y liderazgo. Se obtuvo un *comportamiento organizacional inadecuado* en dimensión de trabajo en equipo un total de 135 trabajadores (54.9%). Por otro lado, en la dimensión de comunicación se obtuvo como resultado que 213 trabajadores (86.2%) tienen un *comportamiento organizacional regular*, lo que significa que existe comunicación, más no en profundidad. Finalmente, en la dimensión de liderazgo, 135 trabajadores (54.9%) poseen un *comportamiento organizacional inadecuado*.

**Tabla 9***Comportamiento Organizacional y sus dimensiones en trabajadores del rubro gastronómico*

| <b>Nivel</b>                         | <b>N</b>   | <b>%</b>      |
|--------------------------------------|------------|---------------|
| <b>Comportamiento organizacional</b> |            |               |
| Adecuado                             | 3          | 1.2%          |
| Regular                              | 100        | 41.9%         |
| Inadecuado                           | 144        | 58.1%         |
| <b>Total</b>                         | <b>247</b> | <b>100.0%</b> |
| <b>Trabajo en equipo</b>             |            |               |
| Adecuado                             | 0          | 0%            |
| Regular                              | 111        | 45.1%         |
| Inadecuado                           | 135        | 54.9%         |
| <b>Total</b>                         | <b>247</b> | <b>100.0%</b> |
| <b>Comunicación</b>                  |            |               |
| Adecuado                             | 0          | 0%            |
| Regular                              | 213        | 86.2%         |
| Inadecuado                           | 34         | 13.8%         |
| <b>Total</b>                         | <b>247</b> | <b>100.0%</b> |
| <b>Liderazgo</b>                     |            |               |
| Adecuado                             | 165        | 66.8%         |
| Regular                              | 72         | 29.1%         |
| Inadecuado                           | 10         | 4.0%          |
| <b>Total</b>                         | <b>248</b> | <b>100%</b>   |

En la Tabla 10 se expone la distribución de la muestra según las categorías del soporte organizacional, obtenidas a través La Escala de Soporte del Supervisor (Einsenberger et al., 1986). La mayoría de los participantes se ubican dentro de la categoría *bajo soporte organizacional* (66.7%), seguido de la categoría *medio soporte organizacional* (22.6%). Por otro lado, se observa que solo el 9.7% se ubica en la categoría *alto soporte organizacional*.

**Tabla 10***Soporte organizacional en trabajadores del rubro gastronómico*

| <b>Nivel</b> | <b>N</b>   | <b>%</b>      |
|--------------|------------|---------------|
| Bajo         | 165        | 66.7%         |
| Medio        | 58         | 22.6%         |
| Alto         | 24         | 9.7%          |
| <b>Total</b> | <b>247</b> | <b>100.0%</b> |

**4.2. Resultados inferenciales**

Previo al análisis de los resultados inferenciales, se procedió a la evaluación de la normalidad para las tres variables de estudio y sus subdimensiones. En cada uno de los casos, la distribución de los datos no se ajusta a la distribución normal, por lo que es pertinente el uso de estadística no paramétrica (significancia de la prueba Shapiro Wilk menor a 0.05). En este sentido, para el análisis de las correlaciones entre las variables de estudio (y sus dimensiones), se utilizó el estadístico Rho de Spearman-Brown, y para el análisis de los objetivos comparativos, los estadísticos U de Mann-Whitney y el test de Kruskal-Wallis

**Tabla 11***Evaluación de normalidad de las variables y dimensiones de estudio*

| <b>Variables y dimensiones</b> | <b>Estadístico</b> | <b>Gl</b> | <b>p<sup>a</sup></b> |
|--------------------------------|--------------------|-----------|----------------------|
| Comportamiento organizacional  | .953               | 246       | .000                 |
| Trabajo en equipo              | .940               | 246       | .210                 |
| Comunicación                   | .920               | 246       | .000                 |
| Liderazgo                      | .932               | 246       | .041                 |
| Bienestar subjetivo            | .957               | 246       | .000                 |
| Sentido de vida positivo       | .859               | 246       | .000                 |
| Satisfacción con la vida       | .868               | 246       | .000                 |

| <b>Variables y dimensiones</b> | <b>Estadístico</b> | <b>Gl</b> | <b>p<sup>a</sup></b> |
|--------------------------------|--------------------|-----------|----------------------|
| Realización personal           | .791               | 246       | .000                 |
| Alegría de vivir               | .925               | 246       | .000                 |
| Soporte organizacional         | .960               | 246       | .000                 |

*Nota.* <sup>a</sup> Corrección de significación de Lilliefors.

Como se muestra en la Tabla 12, en los coeficientes de correlación *Rho* de Spearman-Brown se observa que existe una correlación moderada y muy significativa (0.479\*\*) entre el comportamiento y el soporte organizacional. Asimismo, la relación entre el comportamiento organizacional y el bienestar subjetivo es baja pero muy significativa (0.298\*\*). Por otro lado, la correlación entre el soporte organizacional y el bienestar subjetivo es baja y muy significativa (0.242\*\*).

**Tabla 12**

*Comportamiento organizacional, bienestar subjetivo y soporte organizacional*

|                                      | <b>Comportamiento organizacional</b> | <b>Bienestar subjetivo</b> | <b>Soporte organizacional</b> |
|--------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------|-------------------------------|
| <b>Comportamiento organizacional</b> | 1.00                                 | 0.298**                    | 0.479**                       |
| <b>Bienestar subjetivo</b>           |                                      | 1.00                       | 0.242**                       |
| <b>Soporte organizacional</b>        |                                      |                            | 1.00                          |

*Nota.* \*\* Significancia de 0.99

En la tabla 13 se presentan los coeficientes de correlación *Rho* de Spearman-Brown de las dimensiones de las variables Comportamiento Organizacional y Bienestar Subjetivo. La correlación que puntúa más alto se da entre Satisfacción con la vida y Liderazgo (.352\*\*), sin embargo, es una correlación baja pero muy significativa. Por otro lado, las correlaciones entre el sentido positivo de la vida y las dimensiones de comportamiento organizacional se consideran muy bajas.

**Tabla 13***Dimensiones de Comportamiento Organizacional y Bienestar Subjetivo*

|                          | <b>Sentido de vida positivo</b> | <b>Satisfacción con la vida</b> | <b>Realización personal</b> | <b>Alegría de vivir</b> |
|--------------------------|---------------------------------|---------------------------------|-----------------------------|-------------------------|
| <b>Trabajo en equipo</b> | .117                            | .251**                          | .160*                       | .182*                   |
| <b>Comunicación</b>      | .066                            | .302**                          | .180**                      | .216**                  |
| <b>Liderazgo</b>         | .059                            | .352**                          | .200**                      | .235**                  |

*Nota.* \* Significancia de 0,05. \*\* Significancia de 0,01

En la tabla 14 se presentan los coeficientes de correlación *Rho* de Spearman-Brown de las variables Soporte Organizacional y las dimensiones del Bienestar Subjetivo. La correlación entre soporte organizacional con la dimensión sentido de vida positivo es significativa pero muy baja (.127\*), así como la correlación con la dimensión realización personal (.162\*) y con la dimensión alegría de vivir (.160\*). Por otro lado, la correlación entre soporte organizacional y satisfacción con vida es muy baja pero muy significativa (.190\*\*).

**Tabla 14***Soporte Organizacional y Bienestar Subjetivo*

|                               | <b>Sentido de vida positivo</b> | <b>Satisfacción con la vida</b> | <b>Realización personal</b> | <b>Alegría de vivir</b> |
|-------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|-----------------------------|-------------------------|
| <b>Soporte organizacional</b> | .127*                           | .190**                          | .162*                       | .160*                   |

*Nota.* \* Significancia de 0,05. \*\* Significancia de 0,01

En la tabla 15 se presentan los coeficientes de correlación *Rho* de Spearman-Brown de las variables Soporte Organizacional y las dimensiones del Comportamiento Organizacional. Se puede observar una correlación moderada pero muy significativa entre el soporte organizacional y la dimensión de liderazgo (.509\*\*). Por otro lado, las correlaciones entre la

dimensión de trabajo en equipo y el soporte organizacional (.348\*\*), y la dimensión de comunicación y de soporte organizacional (.414\*\*) son bajas pero muy significativas.

**Tabla 15**

*Soporte Organizacional y Comportamiento Organizacional*

|                               | <b>Trabajo en equipo</b> | <b>Liderazgo</b> | <b>Comunicación</b> |
|-------------------------------|--------------------------|------------------|---------------------|
| <b>Soporte organizacional</b> | .348**                   | .509**           | .414**              |

*Nota.* \*\* Significancia de .99

Al comparar las variables de estudio y las características de edad y puesto de trabajo, no se encontraron diferencias significativas en ninguna de las variables (p valores mayores a 0.05).

**Tabla 16**

*Comportamiento organizacional, bienestar subjetivo y soporte organizacional según las características de edad y puesto de trabajo de los trabajadores*

| <b>Dimensiones</b>            | <b>Kruskal-Wallis</b> | <b>df</b> | <b>p</b> |
|-------------------------------|-----------------------|-----------|----------|
| <b>Edad</b>                   |                       |           |          |
| Comportamiento organizacional | 1.730                 | 2         | .421     |
| Bienestar subjetivo           | .200                  | 2         | .905     |
| Soporte organizacional        | 1.895                 | 2         | .388     |
| <b>Puesto de trabajo</b>      |                       |           |          |
| Comportamiento organizacional | 4.130                 | 2         | .127     |
| Bienestar subjetivo           | 1.969                 | 2         | .374     |
| Soporte organizacional        | .011                  | 2         | .994     |

Al comparar las variables de estudio según el sexo de la muestra a partir del estadístico *U* de Mann-Whitney, se observan diferencias significativas en la variable de bienestar subjetivo entre hombres y mujeres ( $p < 0.05$ ), teniendo los hombres puntajes promedios mayores que las mujeres (104.4 vs 98.5).

**Tabla 17**

*Comportamiento organizacional, bienestar subjetivo y soporte organizacional según sexo*

| <b>Dimensiones</b>            | <b>Mann-Whitney</b> | <b><i>p</i></b> |
|-------------------------------|---------------------|-----------------|
| Comportamiento organizacional | 7173.500            | .553            |
| Bienestar subjetivo           | 6322.000            | .025            |
| Soporte organizacional        | 6726.500            | .133            |

*Nota.* \* Significancia de 0,05



## Capítulo V: Discusión

Para el desarrollo de una *organización feliz* se estudian diversos factores que se relacionan con los niveles de bienestar subjetivo de los cooperadores (Fishman, 2017). Las relaciones interpersonales (Bravo et al., 2017), la personalidad (Alarcón, 2006) y el contexto ambiental (Cornejo et al., 2017) son los factores más destacados en los estudios que anteceden a esta investigación. Los resultados del estudio señalan que, en su mayoría, las personas no poseen un bienestar subjetivo alto; se destaca la dimensión de sentido de vida positivo como uno de los indicadores más bajos en los cuales las personas obtuvieron puntuación por no contar con un propósito de vida. Malik y Noreen (2015) obtuvieron como resultados unos niveles bajos de bienestar subjetivo (74% de los encuestados) y señalaron que un factor determinante para el bienestar subjetivo es el estrés ocupacional. Por ende, el bienestar subjetivo está determinado por más componentes y factores que influyen en él, más allá de los evaluados. Además, el contexto ambiental es uno de los factores más importantes debido a que la pandemia del COVID-19 los niveles de ansiedad, depresión y problemas de sueño se incrementaron (Nicolini, 2020). Asimismo, el contexto ambiental se vio perjudicado por el aislamiento social y la suspensión de actividades económicas no esenciales (como lo es el rubro de restaurantes), las personas se vieron en una situación donde muy fácilmente se desencadena el estrés, la Organización Mundial de la Salud [OMS] (s.f.) lo denominó estrés por pandemia (Ozamiz, Dosil, Picaza y Idoiaga, 2020). De igual manera, el mantener las medidas de bioseguridad y la exposición genera situaciones de ansiedad por el miedo al contagio (Briones-Jacome, 2020).

En cuanto al estudio del soporte que brindan las organizaciones se debe de tomar en cuenta el índice de absentismo, la rotación de personal, la retención del talento y la capacitación de personal, dado que la empresa brinda apoyo y otorgan herramientas que impactan directa e indirectamente en su valoración (Amendola et al., 2019). En la presente investigación, se obtuvieron como resultados que tan solo el 9,7% de los evaluados poseen un soporte organizacional alto; resultados que podrían estar influidos por la muestra que se obtuvo, en su mayoría los puestos evaluados pertenecen al rubro de atención al cliente en donde la rotación de personal es alta (Rúa, 2018). Y que, en esta investigación, 117 personas llevan menos de un año en su puesto de trabajo. Asimismo, Karatepe (2011) obtuvo como resultado del impacto de la conducta de los compañeros de trabajo determina su percepción de soporte organizacional y su desempeño. Los empleados que se encuentran integrados con su organización obtuvieron una sensación mayor de soporte y un índice menor de rotación.

Por otro lado, los resultados del comportamiento organizacional mostraron que tan solo un 1,2% de los encuestados poseen un comportamiento organizacional adecuado, destacando al liderazgo como la única dimensión en la que una mayoría percibe que tiene un comportamiento organizacional adecuado (66,8%). Risco (2017) obtuvo resultados similares en cuanto a que la mayoría de los encuestados en su estudio perciben que no poseen un comportamiento organizacional adecuado. Dichas similitudes se encuentran por el empleo del mismo instrumento de medición y las similitudes en la muestra poblacional. Alles (2013) señala que para lograr un adecuado comportamiento organizacional es necesario implementar motivadores ambientales e incrementar la identificación con la empresa, el empleado se debe sentir vital e irremplazable, tener la percepción de que su trabajo es valorado y, en consecuencia, se logrará una conducta adecuada en el ambiente laboral. Por ende, para obtener mejor conducta organizacional se debería brindar a sus colaboradores incentivos trascendentales como la validación de su trabajo., se infiere a partir de los resultados de la investigación que los empleados no percibían el soporte organizacional brindado por la organización. Asimismo, el factor ambiental no formó parte de las dimensiones que conforman el comportamiento organizacional estudiado.

Con respecto al objetivo principal de la investigación, se encontró que los coeficientes de correlación bivariadas varían entre moderadas y bajas pero significativas. Entre las variables de comportamiento organizacional y soporte organizacional el coeficiente de correlación es moderado y muy significativo ( $r=0.479$ ;  $p=0.000$ ), mientras que las variables comportamiento organizacional y el bienestar subjetivo es bajo y muy significativo ( $r=0.298$ ;  $p=0.000$ ), y entre el soporte organizacional y el bienestar subjetivo es, de igual manera, bajo y muy significativo ( $r=0.242$ ;  $p=0.000$ ). Fernández (2014) encontró que el soporte organizacional se relaciona con el bienestar subjetivo, de forma moderada y significativa ( $r=0.53$ ;  $p=0.001$ ). Sin embargo, en su investigación se estudió la satisfacción con el trabajo, el agotamiento emocional y las fuerzas psicosomáticas como dimensiones dentro de su instrumento de medición; por lo tanto, se infiere que la ampliación de factores relacionados repercute en sus resultados. Con respecto al objetivo de la presente investigación se infiere que hay aspectos a tomarse en cuenta, como la socialización y el estrés laboral, dentro de las variables estudiadas.

Al relacionar las variables de soporte organizacional y comportamiento organizacional se observa una relación moderada y muy significativa. La dimensión de liderazgo ( $r= 0.509$ ;  $p=0.001$ ) tiene un coeficiente de correlación mayor que la comunicación ( $r= 0.413$ ;  $p=0.001$ ) y el trabajo en equipo ( $r= 0.348$ ;  $p=0.001$ ). Esto se debe al sentido de individualidad, propio del ser humano, compuesto por las características del ser humano que permite su desarrollo como

la personalidad y carácter (Meyers, 2019). En el contexto social peruano, Glickman y Salas (1990) investigaron acerca de cómo el comportamiento organizacional y otros factores influyen entre sí partiendo de la calidad de vida laboral que puede tener el trabajador. Obtuvieron resultados similares en cuanto a la variable de comportamiento organizacional y su relación con el soporte organizacional que prima entre los colaboradores ( $r=0.427$ ;  $p=0.000$ ). Por otro lado, para obtener mayores coeficientes de correlación se podría incluir dentro del estudio la obtención de reconocimiento y valoración que ganan los empleados como consecuencia de la ejecución de sus labores, ya que puede ser determinante para su conducta pues se considera una de las principales fuentes de motivación (Alles, 2013).

Las correlaciones más bajas se dieron entre el soporte organizacional y el bienestar subjetivo ( $r= 0.127$ ;  $p=0.005$ ). Caesens et al. (2016) obtuvieron una relación entre ambas variables como baja y muy significativa ( $r=0.240$ ;  $p=0.000$ ), concluyeron que el tiempo es un factor determinante para lograr una relación alta entre ambas variables por el tiempo que los colaboradores necesitan para entablar un vínculo. El hecho que el 41% de los encuestados (101 personas) han laborado menos de dos años en el mismo puesto de trabajo puede repercutir en los resultados obtenidos por la sensación que pueden llegar a obtener del soporte organizacional y el bienestar subjetivo. Con relación a las variables sociodemográficas, no se encontró relación entre la y las variables estudiadas.

En cuanto a las dimensiones del bienestar subjetivo y la relación con el comportamiento organizacional, el sentido de vida positivo como dimensión del bienestar subjetivo, es el que tiene menor coeficiente de correlación y significancia con respecto al comportamiento organizacional ( $r=0.059$ ,  $p=0.000$ ). Medina (2021) realizó una investigación en la que obtuvo resultados similares ( $r=0.153$ ;  $p=0.000$ ); sin embargo, incluyó el aspecto económico como factor determinante del bienestar subjetivo dentro de su instrumento de medición, hipótesis que luego rechazó por la supremacía del sentido de vida positivo frente a la satisfacción monetaria. El respaldo económico que la empresa brinda como parte del soporte organizacional no repercute en el bienestar subjetivo porque este es determinado por aspectos más intrínsecos (Becerra, 2019). Por otro lado, cabe resaltar que el comportamiento está influenciado por otros aspectos independientes a su grado de bienestar subjetivo, se relaciona con la motivación, las relaciones interpersonales sanas, un índice de rotación bajo y validación hacía sus labores desempeñadas (Franklin y Krieger, 2012). Risco (2017) obtuvo resultados que indicaron una correlación baja ( $r=0.125$ ;  $p=0.000$ ) entre el comportamiento organizacional y el bienestar subjetivo. Por ende, aunque el trabajo sea un factor que influye en el bienestar no es el único ni

el más determinante (Chuang y Liao, 2010). Asimismo, a pesar de que el bienestar subjetivo tenga resultados bajos, las personas tienen un comportamiento diferenciado del mismo.

Las variables demográficas presentes en la investigación según las características de los trabajadores fueron edad, puesto de trabajo y sexo. En cuanto a la edad y al puesto de trabajo no se encontraron diferencias significativas entre ninguna de las tres variables bienestar subjetivo, comportamiento organizacional y soporte organizacional con las variables sociodemográficas ( $p$  valores mayores a 0.05); Bravo et al. (2017) obtuvieron resultados similares y explica que mediante la lealtad y fidelidad hacia la organización, construidos a lo largo del tiempo, los empleados con más edad y mayor permanencia en el puesto de trabajo podrían obtener una mejor oportunidad de alcanzar un puesto de trabajo que anhelaban alcanzar o aportar de otras formas a la empresa incrementando su bienestar subjetivo, porque este depende del mismo trabajador, en cambio el soporte organizacional parte de la empresa en sí. En cuanto a la variable del sexo, existen diferencias entre hombres y mujeres, demostrando mayor sentido de bienestar subjetivo por parte de los hombres. Caesens et al., en el 2017, obtuvieron diferencias en cuanto al sexo y se explicó que, a partir de las diferencias culturales y sociales impuestas, el sexo masculino tiene mayor acceso al bienestar subjetivo.

En resumen, la correlación entre las tres variables se ven afectadas por más factores de los expuestos en las dimensiones. Por ende, los resultados de las relaciones también se ven repercutidas. El estrés laboral, el tiempo de trabajo, el sexo y el contexto social, son tan solo algunos de los aspectos a tomar en cuenta para poder evaluar el bienestar subjetivo, el soporte organizacional y el comportamiento organizacional. Sin embargo, es de vital importancia priorizar el bienestar subjetivo de los colaboradores y estudiar, a partir de su comportamiento cómo se encuentra para, así obtener mejores resultados en cuanto a las metas organizacionales.

## Conclusiones

Se comprobó que existe una relación baja y muy significativa entre el bienestar subjetivo, el soporte organizacional y el comportamiento organizacional en trabajadores del rubro de restaurantes en Lima Metropolitana. Por lo tanto se rechaza la hipótesis general al encontrar que no existe una correlación alta entre las variables.

La correlación entre el bienestar subjetivo y soporte organizacional es baja y muy significativa en trabajadores del rubro de restaurantes en Lima Metropolitana, anulando la primera hipótesis específica. Por ende, el bienestar subjetivo se ve determinado por una mayor cantidad de variables que únicamente el soporte organizacional, a pesar de que una organización brinde soporte y las personas lo perciban, pueden tener un bienestar subjetivo alto o bajo por las situaciones externas al aspecto laboral.

En relación a la segunda hipótesis específica, se comprobó que existe una relación baja y significativa entre el bienestar subjetivo y el comportamiento organizacional en trabajadores del rubro de restaurantes en Lima Metropolitana. Se rechaza la hipótesis y se concluye que el bienestar subjetivo y el comportamiento organizacional no son determinantes entre sí, dado que una persona puede tener un bienestar subjetivo bajo y presentar un comportamiento adecuado.

Comprobando la tercera hipótesis específica, se encontró que la correlación entre el comportamiento organizacional y el soporte organizacional es moderada y muy significativa en trabajadores del rubro de restaurantes en Lima Metropolitana. Por lo tanto, se infiere que el soporte brindado por la empresa hacia sus trabajadores tiene un impacto en el comportamiento de los mismos.

En cuanto a las dimensiones del bienestar subjetivo y el comportamiento organizacional, las correlaciones son bajas y significativas. Sin embargo, se destaca la correlación entre las dimensiones de comunicación y satisfacción con la vida, lo cual indica que a mayor comunicación de parte de la organización con sus trabajadores, mayor satisfacción con la vida; asimismo, se encuentra similar la relación con las dimensiones de liderazgo y satisfacción con la vida, en donde a mejor liderazgo organizacional mayor satisfacción con la vida por parte de los trabajadores. La cuarta hipótesis específica se rechaza. En conclusión, el bienestar subjetivo y el comportamiento organizacional son variables amplias que incluyen una mayor cantidad de aspectos para lograr un cambio determinante en ellas. Con respecto a las dimensiones, se infiere que las correspondientes a la comunicación organizacional tienen un mayor nivel de correlación con la satisfacción con la vida por su característica social.

Con respecto a la quinta hipótesis específica, se rechaza debido a que las dimensiones del bienestar subjetivo y el soporte organizacional en trabajadores del rubro de restaurantes en Lima Metropolitana las correlaciones son bajas y significativas. Por lo tanto, se concluye que, independientemente del soporte brindado por la organización, cada una de las dimensiones del bienestar subjetivo no se ven determinadas por ello.

La correlación entre las dimensiones del comportamiento organizacional y el soporte organizacional en trabajadores del rubro de restaurantes en Lima Metropolitana son moderadas y muy significativas, lo cual indica que el soporte organizacional influye de manera positiva en el comportamiento organizacional, específicamente en las dimensiones de trabajo en equipo, liderazgo de los trabajadores y comunicación entre los miembros de la empresa. Se acepta la sexta hipótesis específica y se concluye que, al brindar soporte organizacional se observa un cambio positivo en el trabajo en equipo, el liderazgo de los trabajadores y la comunicación entre los mismos.



### **Recomendaciones**

La investigación se realizó con una muestra no generalizable, por lo tanto, se recomienda contar con una muestra más representativa. Asimismo, se debe buscar obtener una mayor variabilidad de características, como lugares donde exista mayor variedad de características medibles, tales como un rango de tiempo de trabajo mayor, personal con más cantidad de años en el puesto, y mayor cantidad de personal en áreas administrativas. Asimismo, se recomienda obtener muestra de cada uno de los distritos correspondientes a Lima Metropolitana.

En cuanto al establecimiento del rango de edad, se recomienda establecer rangos adecuados y basados en el desarrollo de la persona para eliminar el sesgo de las etapas de vida.





## Lista de referencias

- Adis, C., Buffardi, L., Eisenberger, R., Ford, M., Kurtessis, J. & Stewart, K. (2017). Perceived Organizational Support: A Meta-Analytic Evaluation of Organizational Support Theory. *Journal of Management*, 43(6), 1854-1884. <https://doi.org/10.1177/0149206315575554>
- Aggarwal-Gupta, M., Bhatnagar, D. & Vohra, N. (2010). Perceived Organizational Support and Organizational Commitment: The Mediational Influence of Psychological Well-Being. *Journal of Business and Management*, 16(2), 106-120.
- Alarcón, R. (2006). Desarrollo de una escala factorial para medir la felicidad. *Internamerican Journal of Psychology*, 40(1), 99-106.
- Alles, M. (2009) *Diccionario de competencias, La trilogía.: las 60 competencias más utilizadas*. Granica
- Alles, M. (2013). *Comportamiento Organizacional: cómo lograr un cambio cultural a través de la gestión de las competencias*. Granica
- Amigó, S. y Hernández, N. (2012). Factor general de personalidad y felicidad: un estudio desde la perspectiva rasgo-estado en una muestra colombiana. *Revista de la Facultad de Psicología Universidad Cooperativa de Colombia*, 8(14), 39-49. <https://revistas.ucc.edu.co/index.php/pe/article/view/323>
- Arallanez, J., Beltrán, L., Cortéz, E., Romero, E., y Ruiz, M. (2020). Medición del Bienestar Subjetivo y Condiciones de Vida en el contexto sociocultural de la contingencia por Covid-19 en Veracruz, México. *Revista Electronica de la Coordinación Universitaria de Observatorios de la Universidad de Veracruz*. <https://orcid.org/0000-0003-0733-7207>
- Arias, F. y Tejada, J. (2005). Prácticas organizacionales y el compromiso de los trabajadores hacia la organización. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 10(2),295-309.
- Armeli, S., Eisenberger, R., Lynch, P., Rexwinkel, B. y Rhoades, L. (2001). Reciprocation of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 86(1), 42-51. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.1.42>
- Arriola, M., Gonzales, T., Salas, E. (2011) El clima como manifestación objetiva de la cultura organizacional. *Revista Ciencias Estratégicas*, 19(25), 109-127.

- Amendola, M., Appelbaum, N., Dodson, K., Kaplan, B. & Lee, N. (2019). Surgical resident burnout and job satisfaction: the role of workplace climate and perceived support. *Journal of surgical research*, (234), 20-25. <https://doi.org/10.1016/j.jss.2018.08.035>
- Aselage, J., & Eisenberger, R. (2003). *Perceived organizational support and psychological contracts: a theoretical integration*. *Journal of Organizational Behavior*, 24(5), 491–509. <https://doi.org/10.1002/job.211>
- Baker, D., Greenberg, C. & Hemingway, C. (2006). *What Happy Companies Know*. Pearson Education.
- Becerra, S. (2019). *Felicidad: una revisión teórica* [Tesis de Bachillerato, Universidad Señor de Sipán]. [https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6888/Sandra%20Becerra%20Fern%C3%A1ndez\\_.pdf?sequence=1](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6888/Sandra%20Becerra%20Fern%C3%A1ndez_.pdf?sequence=1)
- Bellasmin, K., y Torres, N. (2021). *Trabajo remoto y comportamiento organizacional durante la pandemia covid-19 en una empresa constructora, Surco 2021*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84305/Bellasmin\\_VKA-Torres\\_RN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84305/Bellasmin_VKA-Torres_RN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bravo, C., Gonzales, M., y Granados, I. (2017). *Soporte de superiores y compromiso organizacional en una empresa peruana* [Tesis de Maestría, Universidad Esan]. Repositorio Institucional – Universidad Esan.
- Briones-Jácome, I. (2020). Psicología Organizacional en tiempos de la pandemia COVID-19. *Dominios de la Ciencia* 6(2), 26-34.
- Borrill, C., Haynes, C., van Dierendonck, D., & Stride, C. (2004). Leadership Behaviour and Subordinate Well-Being. *Journal of Occupational Health Psychology*, 9(2), 165-175. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.9.2.165>
- Caesens, G., Stinglhamber, F. & Ohana, M. (2016). Perceived Organizational Support and Well-Being: A Weekly Study. *Journal of Managerial Psychology*, 31(7), 1214-1230. <http://dx.doi.org/10.1108/JMP-01-2016-0002>
- Caesens, G., Demoulin, S., De Wilde, M. & Stinglhamber, F. (2017). Perceived organizational support and employees' well-being: the mediating role of organizational dehumanization. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 26(4), 527-540. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2017.1319817>

- Carrillo, S., Feijóo, M., Gutiérrez, A. y Jara, P. (2016) El Papel de la Dimensión Colectiva en el Estudio de la Felicidad. *Revista Colombiana de Psicología*, 26(1), 115-129. <https://doi.org/10.15446/rcp.v26n1.54624>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. (2ª ed). Mc Graw Hill Education.
- Chuang, C., & Liao, H. (2010). Strategic Human Resource Management in Service Context: Taking Care of Business by Taking Care of Employees and Customers. *Personnel Psychology*, 63(1), 153-196. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2009.01165.x>
- Cochachin, S. (2018). *Justicia organizacional y comportamiento organizacional de los trabajadores del Policlínico Pablo Bermúdez, Jesús María* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Acceso Libre a Información Científica para la Innovación.
- Cornejo, W., Pérez, B. y Huamán, J. (2017). Bienestar subjetivo, apego institucional y comportamiento antisocial-ambiental-proambiental en estudiantes de educación. *Horizonte de la Ciencia*, 7(12), 179-198.
- Díaz, E. y Alvarado, N. (2007). Bienestar subjetivo: midiendo satisfacción vital, felicidad y salud en población chilena de la Región Maule. *Universum (Talca)*, 22(2), 177-193. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-23762007000200012>
- Diener, E. (1984). Subjective well-being. *Psychological Bulletin*, 95(3), 542-575. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.95.3.542>
- Diener, E. (2000). Subjective well-being: The science of happiness and a proposal for a national index. *American Psychologist*, 55(1), 34-43.
- Diener, E., & Kesebir, P. (2009). In Pursuit of Happiness: Empirical Answers to Philosophical Questions. *The Science of Well-Being*, (37), 59-74. [https://doi.org/10.1007/978-90-481-2350-6\\_3](https://doi.org/10.1007/978-90-481-2350-6_3)
- Dutschke, G. (2013). Factores condicionantes de felicidad organizacional. Estudio exploratorio de la realidad en Portugal. *Revista de Estudios Empresariales*, 1(1), 21-43.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchinson, S, & Sowa, D. (1986). Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500-507.
- Eisenberger, R., & Rhoades, L. (2002). Perceived Organizational Support: A Review of the Literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698-714.
- Eisenberger, R., Rhoades, L., Stinglhamber, F., Sucharki, I., & Vanderberghe, C. (2002). Perceived Supervisor Support: Contributions to Perceived Organizational Support and Employee Retention. *Journal of Applied Psychology*, 87(3), 565-573.

- Fernandez, R. (2014). *Relaciones entre el Bienestar Subjetivo y el Desempeño Laboral en Gerentes* [Tesis de Bachillerato, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/5882>
- Judge, T., y Robbins, S. (2017). *Comportamiento Organizacional* (17ª ed.). Pearson.
- Hernández, S., Fernández, C., y Baptista, L. (2010). *Metodología de la investigación* (5ª ed.). McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C. y Baptista-Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill.
- Fernández, I. (2015). *Felicidad Organizacional*. Ediciones B Chile S.A.
- Ferreiro, P. y Alcazar, M. (2016). *Gobierno de personas en la empresa*. Argentina.
- Fishman, D. (2017). *La alta rentabilidad de la felicidad*. Planeta.
- Franklin, E., y Krieger, M. (2012). *Comportamiento Organizacional*. Pearson.
- Glickman, A. y Salas, E. (1990). Comportamiento organizacional., teoría de sistemas socio-técnicos y calidad de vida laboral: la experiencia peruana. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 22(1), 69-82.
- Granda, L. (2020). Estudio del comportamiento organizacional frente a la pandemia Covid-19 en una empresa de servicios de belleza de la ciudad de Guayaquil. [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://201.159.223.180/bitstream/3317/15271/1/T-UCSG-PRE-FIL-CPO-289.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2012). Recuperado de: [https://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/aumenta-gasto-en-alimentacion-fuera-del-hogar/#:~:text=En%20Lima%20Metropolitana%20y%20la,\(10%20mil%20174%20restaurantes\)](https://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/aumenta-gasto-en-alimentacion-fuera-del-hogar/#:~:text=En%20Lima%20Metropolitana%20y%20la,(10%20mil%20174%20restaurantes))
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2013). Recuperado de: <https://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/cada-dia-se-crean-en-promedio-56-empresas-que-ofrecen-comidas-y-bebidas-y-6-de-hospedaje-7446/>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2020). Recuperado de: <https://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/subsector-restaurantes-disminuyo-8949-en-mayo-del-2020-12328/>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2021). Recuperado de: <https://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/actividad-de-restaurantes-aumento-5211-en-octubre-de-2021-13257/>

- Karatepe, O. (2011). The effects of coworker and perceived organizational support on hotel employee outcomes: the moderating role of job embeddedness. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 36(4), 495–516. <https://doi.org/10.1177/1096348011413592>
- Lobburi, P. (2012). The Influence of Organizational And Social Support On Turnover Intention In Collectivist Contexts. *Journal of Applied Business Research*. 28(1), 93-104.
- Malik, S. & Noreen, S. (2015). Perceived organizational support as a moderator of affective well-being and occupational stress. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences* 9(3), 865-874.
- Medina, M. (2021). *Felicidad y producción, comportamiento organizacional positivo*. Universidad Militar de Nueva Granada. <http://hdl.handle.net/10654/39178>.
- Meyer, J. & Allen, J. (1991). A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment. *Human Resource Management Review*, (1), 61-89. [https://doi.org/10.1016/1053-4822\(91\)90011-Z](https://doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z)
- Meyers, M., Adams, B., Sekaja, L., Buzea, C., Cazan, A., Gotea, M., Stefenel, D. & van Woerkom, M. (2019). Perceived Organizational Support for the Use of Employees Strengths and Employee Well-Being. *Journal of Happiness Studies*, (20), 1825-1841. <https://doi.org/10.1007/s10902-018-0026-8>
- Newstrom, J. (2011). *El comportamiento humano en el trabajo*. México: McGraw-Hill.
- Nicolini, H. (2020). Depresión y ansiedad en los tiempos de pandemia de COVID-19. *Cirugía y Cirujanos*, 88(5), 542-547. <https://doi.org/10.24875/ciru.m20000067>
- Sanín, J. y Salanova, M. (2014). Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios. *Universitas Psychologica*, 13(1), 1657-9267.
- Sarmiento, F. (2020). *Influencia del soporte del supervisor y compañeros en el enraizamiento laboral* [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú]. [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/17290/SARMIENTO\\_REYNA\\_FABIOLA\\_MILAGROS.pdf?sequence=5&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/17290/SARMIENTO_REYNA_FABIOLA_MILAGROS.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
- Seligman, M. (2002). *La auténtica felicidad*. Ediciones B.
- Organización Mundial de la Salud (s.f.). *Informe sobre salud mental en el mundo 2022*. <https://www.who.int/es/publications/i/item/9789240050860>
- Ortiz, R. y Pacheco, F. (2018). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en empresas del rubro de restaurantes: una revisión sistemática de la literatura científica en el periodo 2009-2018* [Tesis de Bachillerato, Universidad Privada del Norte]. <https://hdl.handle.net/11537/23719>

- Ozamiz, N., Dosil, M., Picaza, M., & Idoiaga, N. (2020). Niveles de estrés, ansiedad y depresión en la primera fase del brote del COVID-19 en una muestra recogida en el norte de España. *Cadernos de Saúde Públi.* 36(4), 1-10.
- Panaccio, A. & Vanderberghe, C. (2009). Perceived organizational support, organizational commitment, and psychological well-being: A longitudinal study. *Journal of Vocational Behavior.* 75(1), 224-236.
- Pérez, J. (1993). *Fundamentos de la dirección de las empresas.* Ediciones Rialp S.A.
- Podsakoff, N., Whiting, S., Podsakoff, P.M. y Blume, B. (2009). Individual-and organizational-level consequences of organizational citizenship behaviours A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology* 94(1), 122-141.
- Reyes, P. (2017). Satisfacción con la vida y calidad de vida laboral en docentes de instituciones educativas estatales de Lima Metropolitana. *Revista de Investigación en Psicología* 20(1), 119-134.
- Risco, W. (2017). *Comportamiento organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los obreros de construcción civil de la empresa constructora CEINSA de la provincia de Barranca, Lima* [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada Telesup]. <https://repositorio.utelesup.edu.pe/handle/UTELESUP/86>
- Rúa, N. (2018). *Propuesta de planificación estratégica en RRHH: Cambio de trabajo: la principal causa de rotación voluntaria en los guardias de seguridad de MYS SA Uruguay* [Tesis de Maestría, Universidad ORT Uruguay]. <https://dspace.ort.edu.uy/handle/20.500.11968/4197>
- Téllez, M. (2021). *Factores condicionantes de la felicidad organizacional en una empresa agroexportadora del norte del Perú* [Tesis de Licenciatura, Universidad de Piura]. <https://hdl.handle.net/11042/5390>
- Veenhoven, R. (1984). *Conditions of Happiness.* Reidel.
- Villamil, O. (2017). *La productividad de la gerencia de la felicidad en empresas privadas en Colombia* [Universidad Militar Nueva Granada Cajica]. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16481/VillamilVanegasOscarYesid2017.pdf;sequence=3>
- Yamamoto, J. (2015). *Un modelo de bienestar subjetivo para Lima Metropolitana* [Tesis de Doctorado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/7682>

## Anexos

### Consentimiento Informado

Yo, \_\_\_\_\_, identificado con el DNI \_\_\_\_\_ acepto participar de manera voluntaria en la investigación realizada por Rosa María Alfaro Benza, bachiller del P.A de Psicología de la Universidad de Piura, identificada con el DNI 73098958. La investigación tiene como finalidad la recolección de información con respecto a cómo el soporte organizacional, el comportamiento organizacional y el bienestar subjetivo se encuentran vinculados.

- La información será recolectada de manera confidencial y no será utilizada para ningún otro fin que no sea académico. Las respuestas serán codificadas de manera anónima.
- Usted es libre de finalizar su participación en el momento que desee.
- Si completa la encuesta entrará a un sorteo para ganarse una limpieza y blanqueamiento dental en Renova Smiles (Los Laureles 104, Valle Hermoso).

Para cualquier información acerca del estudio o sobre la devolución de resultados, puede comunicarse con la tesista al correo [rosa.alfaro@alum.udep.edu.pe](mailto:rosa.alfaro@alum.udep.edu.pe)

\_\_\_\_\_  
Firma Rosa Alfaro

\_\_\_\_\_  
Firma del participante

Datos del participante:

1. Nombre completo: \_\_\_\_\_
2. Número de teléfono: \_\_\_\_\_
3. Edad: \_\_\_\_\_
4. Sexo: ( ) Femenino ( ) Masculino ( ) Otros
5. Nombre del lugar de trabajo: \_\_\_\_\_
6. Tiempo de trabajo en la empresa (años): \_\_\_\_\_
7. Puesto que ocupa: \_\_\_\_\_

### Escala de la Felicidad de Lima

1. Nunca o casi nunca = 1
2. Algunas veces = 2
3. Bastante a menudo = 3
4. Casi siempre = 4
5. Siempre = 5

| Nº | Ítems  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|--|---|---|---|---|---|
| 1  | En la mayoría de las cosas mi vida está cerca de mi ideal.       |   |   |   |   |   |
| 2  | Siento que mi vida está vacía                                    |   |   |   |   |   |
| 3  | Las condiciones de mi vida son excelentes                        |   |   |   |   |   |
| 4  | Estoy satisfecho con mi vida                                     |   |   |   |   |   |
| 5  | La vida ha sido buena conmigo                                    |   |   |   |   |   |
| 6  | Me siento satisfecho con lo que soy                              |   |   |   |   |   |
| 7  | Pienso que nunca seré feliz                                      |   |   |   |   |   |
| 8  | Hasta ahora, he conseguido las cosas que para mí son importantes |   |   |   |   |   |
| 9  | Si volviese a nacer, no cambiaría nada de mi vida                |   |   |   |   |   |
| 10 | Me siento satisfecho porque estoy donde tengo que estar          |   |   |   |   |   |
| 11 | La mayoría del tiempo me siento feliz                            |   |   |   |   |   |
| 12 | Es maravilloso vivir   |   |   |   |   |   |
| 13 | Por lo general me siento bien                                    |   |   |   |   |   |
| 14 | Me siento inútil   |   |   |   |   |   |
| 15 | Soy una persona optimista  |   |   |   |   |   |
| 16 | He experimentado la alegría de vivir                             |   |   |   |   |   |
| 17 | La vida ha sido injusta conmigo                                  |   |   |   |   |   |
| 18 | Tengo problemas tan hondos que me quitan la tranquilidad         |   |   |   |   |   |
| 19 | Me siento un fracasado   |   |   |   |   |   |
| 20 | La felicidad es para algunas personas, no para mí                |   |   |   |   |   |
| 21 | Estos satisfecho con lo que hasta ahora he alcanzado             |   |   |   |   |   |
| 22 | Me siento triste por lo que soy                                  |   |   |   |   |   |
| 23 | Para mí, la vida es una cadena de sufrimientos                   |   |   |   |   |   |
| 24 | Me considero una persona realizada                               |   |   |   |   |   |
| 25 | Mi vida transcurre plácidamente                                  |   |   |   |   |   |
| 26 | Todavía no he encontrado sentido a mi existencia                 |   |   |   |   |   |
| 27 | Creo que no me falta nada  |   |   |   |   |   |

## Cuestionario de Comportamiento Organizacional

| N  | Ítems  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|--|---|---|---|---|---|
| 1  | Dentro de su grupo de trabajo practican principios éticos  |   |   |   |   |   |
| 2  | Considera que los problemas que surgen entre los grupos de trabajo se resuelven de manera óptima |   |   |   |   |   |
| 3  | Tiene el apoyo por parte de sus compañeros   |   |   |   |   |   |
| 4  | Con las actividades que realiza en equipo se siente satisfecho con su trabajo                    |   |   |   |   |   |
| 5  | Considera que el trabajo en equipo es efectivo   |   |   |   |   |   |
| 6  | Se siente cómodo en su trabajo   |   |   |   |   |   |
| 7  | Considera que es importante la comunicación entre sus compañeros de trabajo                      |   |   |   |   |   |
| 8  | Tiene usted una buena relación con sus compañeros de trabajo                                     |   |   |   |   |   |
| 9  | Usted manifiesta una actitud positiva en el trabajo  |   |   |   |   |   |
| 10 | Se comunica de manera asertiva con sus compañeros  |   |   |   |   |   |
| 11 | En su trabajo lo motivan constantemente  |   |   |   |   |   |
| 12 | Su jefe inmediato le brinda confianza  |   |   |   |   |   |
| 13 | Su jefe inmediato le da a conocer lo bien que está haciendo su trabajo                           |   |   |   |   |   |
| 14 | Piensa que las normas y valores favorecen el trabajo de la institución                           |   |   |   |   |   |
| 15 | Los líderes crean un ambiente de trabajo agradable   |   |   |   |   |   |
| 16 | Prestan atención a las sugerencias de su jefe para mejorar tiempo de trabajo                     |   |   |   |   |   |
| 17 | Las responsabilidades que tiene en su puesto corresponden a lo que usted esperaba                |   |   |   |   |   |
| 18 | Cree que hay igualdad en la distribución de trabajo para todos los empleados                     |   |   |   |   |   |
| 19 | Su jefe toma decisiones adecuadas para el logro de objetivos                                     |   |   |   |   |   |
| 20 | Su jefe inmediato reconoce el trabajo realizado  |   |   |   |   |   |

## Supervisor support

A continuación, se presentan una serie de enunciados que buscan describir como uno piensa o siente en distintos contextos. Tienes 7 opciones para indicar tu grado de acuerdo o desacuerdo con cada uno de ellos. Señala la opción que más refleje tu opinión con respecto a cada uno de ellos.

(Teniendo en cuenta que 1 es “Totalmente en desacuerdo” y 7 es “Totalmente de acuerdo”)

| AFIRMACIONES  | TD |   |   |   |   |   | TA |
|---|----|---|---|---|---|---|----|
| 1. Mi supervisor tiene en consideración mis metas y valores.  | 1  | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7  |
| 2. La ayuda de mi supervisor está disponible cuando tengo un problema.  | 1  | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7  |
| 3. Mi supervisor realmente se preocupa por mi bienestar.  | 1  | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7  |
| 4. Mi supervisor perdonaría un error no intencional de mi parte.  | 1  | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7  |
| 5. Mi supervisor está dispuesto a ayudarme cuando necesito un favor especial (ej: cita médica, permisos).       | 1  | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7  |
| 6. Si se diera la oportunidad, mi supervisor podría sacar ventaja personal de mis habilidades como profesional. | 1  | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7  |
| 7. Mi supervisor inmediato muestra muy poca preocupación por mí.  | 1  | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7  |

1. **Totalmente en desacuerdo**
2. **En desacuerdo**
3. **Algunas veces en desacuerdo**
4. **Ni en desacuerdo ni de acuerdo**
5. **Algunas veces de acuerdo**
6. **De acuerdo**
7. **Totalmente de acuerdo**