

# La relación entre el apoyo organizacional percibido y la calidad de vida relacionada con el trabajo, con la implementación de un modelo de bienestar en la organización\*

The relationship between perceived organizational support and the quality of life related to work, with the implementation of a model of well-being in the organization

A relação entre o apoio organizacional percebido e a qualidade de vida relacionada com o trabalho, com a implementação de um modelo de bem-estar na organização

Recibido: 5 de marzo de 2018

Revisado: 6 de abril de 2018

Aceptado: 1 de junio de 2018

*José Guadalupe Salazar-Estrada\*\**  
*Universidad de Guadalajara*

\* Artículo de resultado de investigación. Citar como: Salazar-estrada, J. .G. (2018). La relación entre el apoyo organizacional percibido y la calidad de vida relacionada con el trabajo, con la implementación de un modelo de bienestar en la organización. SIGNOS, 10(2), 41-53. DOI: <https://doi.org/10.15332/s2145-1389.2018.0002.02>

\*\* Doctor en Ciencias de la Salud con Orientación Sociomédica. Línea de investigación Calidad de Vida, Bienestar y Trabajo. Profesor investigador adscrito al Centro Universitario de los Valles (CUValles), Universidad de Guadalajara, Jalisco, México. Correos electrónicos: [caroperaltacr@gmail.com](mailto:caroperaltacr@gmail.com) – [jsalazar@valles.udg.mx](mailto:jsalazar@valles.udg.mx).

## RESUMEN

Con los cambios en los sistemas de producción, los trabajadores ven sus condiciones laborales y su sentir del bienestar subjetivo afectados, por lo cual en la actualidad existe un gran interés en mejorar las condiciones de calidad de vida en el trabajo. El objetivo de este estudio es realizar un análisis de la relación multivariante entre el apoyo (soporte) organizacional percibido y algunas dimensiones de la calidad de vida relacionada con el trabajo, con el bienestar subjetivo y, al mismo tiempo, constructos relevantes derivados de la psicología organizacional positiva, como el compromiso laboral y el sentido de coherencia. Se consideró una muestra de 1255 trabajadores de diferentes empresas, en dos grupos, uno con 736 (59 %) trabajadores que participaron en un programa de bienestar y otro grupo con 519 (41 %) trabajadores que no participaron en el programa de bienestar de las mismas empresas. El modelo de ecuaciones estructurales que se presenta en este estudio muestra cómo los factores de la calidad de vida relacionada con el trabajo y el apoyo (soporte) organizacional percibido predicen, de manera indirecta, el bienestar subjetivo. Se concluye que este estudio contribuye al desarrollo de la literatura de compromiso laboral y la teoría de soporte organizacional.

**Palabras clave:** apoyo (soporte) organizacional percibido, bienestar subjetivo, compromiso laboral, sentido de coherencia, estrés laboral, satisfacción laboral.

## ABSTRACT

With the changes in the production systems, workers see their working conditions and their feel of the subjective well-being affected, hence there is currently a great interest in improving the conditions for quality of life at work. The aim of this study is to perform an analysis of the multivariate relationship between

perceived organizational support and some dimensions of quality of life related to work, with subjective well-being and, at the same time, relevant constructs derived from positive organizational psychology, such as work commitment and a sense of coherence. A sample of 1255 workers from different companies was examined in two groups, one with 736 workers (59%) who participated in a well-being program and another group with 519 workers (41%) who did not participate in the well-being program of the same companies. The model of structural equations presented in this study shows how the factors of the quality of life related to work and perceived organizational support predict, indirectly, subjective well-being. It is concluded that this study contributes to the development of literature on work commitment and organizational support theory.

**Keywords:** perceived organizational support, subjective well-being, work commitment, sense of coherence, work stress, job satisfaction.

## RESUMO

Com as mudanças nos sistemas de produção, os trabalhadores vêem suas condições de trabalho e seu sentimento de bem-estar subjetivo afetado, para o qual existe atualmente um grande interesse em melhorar as condições de qualidade de vida no trabalho. O objetivo deste estudo é realizar uma análise da relação multivariada entre o apoio (suporte) organizacional percebido e algumas dimensões da qualidade de vida relacionadas ao trabalho, com o bem-estar subjetivo e, ao mesmo tempo, construtos relevantes derivados da psicologia organizacional positiva, como o compromisso de trabalho e o sentido de coerência. Uma amostra de 1255 trabalhadores de diferentes empresas foi considerada, em dois grupos, um com 736 (59%) trabalhadores que participaram de um programa de bem-estar e outro grupo com 519 (41%) de trabalhadores

que não participaram no programa de bem-estar das mesmas empresas. O modelo de equações estruturais que se apresenta neste estudo mostra como os fatores da qualidade de vida relacionados com o trabalho e o apoio organizacional percebido (suporte) predizem, indiretamente, o bem-estar subjetivo. Conclui-se que este estudo contribui para o desenvolvimento da literatura de compromisso laboral e a teoria de suporte organizacional.

**Palavras-chave:** apoio organizacional percebido (suporte), bem-estar subjetivo, compromisso no trabalho, senso de coerência, estresse no trabalho, satisfação no trabalho.

## INTRODUCCIÓN

El entorno en el que las personas trabajan en una organización juega un papel importante al afectar su eficiencia y calidad de trabajo. Van Beinum (2012) define la calidad de la vida laboral sobre la base de un enfoque general que incluye todos aquellos factores que afectan el bienestar físico, social, económico, psicológico y cultural de los trabajadores, mientras que el enfoque organizacional se refiere al diseño y funcionamiento de las organizaciones de acuerdo con el valor de sociedad democrática. El objetivo de la calidad de vida laboral es mejorar la calidad de vida personal de los profesionales y empleados de las organizaciones. Según la encuesta de la Universidad de Essex, se han identificado seis factores psicosociales independientes que contribuyen a la calidad de vida laboral. Estos son: satisfacción laboral y profesional, bienestar general, estrés en el trabajo, control en el trabajo, interfaz de trabajo a domicilio y condiciones de trabajo (Van Laar, Edwards y Easton, 2012).

Según Barnett y Brennan (1998), el éxito y la efectividad de una organización dependen de forma crucial

en la manera en que sus empleados realizan las tareas y los procesos. Los empleados pueden desempeñarse bien siempre que disfruten de salud física, mental y espiritual y tengan una sensación general de bienestar.

La percepción de bienestar del empleado está significativamente influenciada por las características laborales y las condiciones del lugar de trabajo. Esto ha llevado a una creciente comprensión de que, para alcanzar un alto nivel de resultados de productividad de recursos humanos, las organizaciones necesitan desarrollar estrategias de mejora del lugar de trabajo con el alcance de efectos que se extienden más allá del entorno organizacional e influyen en la vida no laboral de los empleados (Loscocco y Roschelle, 1991; Sirgy, Efraty, Siegel y Lee, 2001).

Al igual que ha ocurrido en la literatura sobre el estrés, la mayoría de la investigación realizada sobre el apoyo organizacional ha conceptualizado este fenómeno desde una perspectiva individualista, concentrándose solamente en las percepciones individuales de los empleados (Witt y Carlson, 2006; Stamper y Johlke, 2003). Únicamente los trabajos de Bliese y Castro (2000) y Wallace, Edwards, Arnold, Frazier y Finch (2009), examinaron el apoyo organizacional como un fenómeno colectivo en su papel como modulador de la relación *stress-strain* (tensión-deformación). Bliese y Castro (2000) mostraron cómo el apoyo organizacional mitigaba el efecto negativo de la sobrecarga de trabajo y la ambigüedad de rol en el *distrés*<sup>3</sup> psicológico. Wallace, Edwards, Arnold, Frazier y Finch (2009)

3 Para hablar de estrés negativo los anglosajones tienen la palabra *distress* que deriva del francés y es de donde viene el término estrés. *Distress* suele traducirse al español como angustia o aflicción. Dos palabras con una clara asociación negativa. Por eso, esta palabra, aparte de significar angustia, significa estrés negativo, aquel del que tanto oímos hablar. El que sube el colesterol y el riesgo de sufrir patologías cardiovasculares y enfermedades mentales. El *distrés* (poco a poco se está introduciendo al español) es ese que temen por igual médicos y responsables de recursos humanos (tomado de <https://tools4success.es/las-dos-caras-del-estres-distres-y-eustres/>).

diferenciaron entre dos tipos de estresores: desafío y amenaza. Los resultados mostraron que el apoyo organizacional modulaba la relación entre el desafío y el desempeño de los empleados.

Sin embargo, Eisenberg, Huntington, Hutchinson y Sowa (1986) encontraron que los empleados de una misma organización presentaban patrones comunes respecto a su percepción sobre cómo la organización valoraba sus contribuciones y cómo esta reaccionaría ante una serie de situaciones cuyo objetivo era cuidar su bienestar (p. ej. enfermedades de los empleados o errores en el desempeño). Estos resultados sugieren que los trabajadores de una misma organización pueden llegar a compartir sus percepciones respecto al grado en el que sus organizaciones están comprometidas con ellos, es decir, que puede existir una percepción colectiva de apoyo organizacional. Esta asunción es acorde con el proceso de “abajo-arriba” para la construcción de una percepción colectiva (Kozlowski y Klein, 2000) y el modelo de composición por consenso de Chan (1998), que sugieren que el acuerdo en las percepciones de los miembros de un grupo (p. ej. organización), es la base para la conceptualización y operacionalización de un constructo a niveles de análisis superiores con un funcionamiento isomórfico con respecto a los niveles inferiores (p. ej. individuo).

En este contexto aparece el concepto de sentido de coherencia (SC), el cual fue propuesto por Aaron Antonovsky (1979), quien lo define como una capacidad general para la percepción de experiencias vitales que permite actuar de forma constructiva en situaciones desfavorables o estresantes psicológicos. Según este autor, el sentido de coherencia está compuesto por tres dominios: a) la capacidad para percibir de forma estructurada, predecible y explicable, la estimulación procedente del ambiente interno o externo del individuo (comprensibilidad o componente cognitivo), b) la capacidad de disponer de los recursos suficientes

para alcanzar las demandas planteadas por tal estimulación (manejabilidad o componente instrumental) y, c) la capacidad de interpretar dichas demandas como desafíos merecedores de esfuerzo e implicación (significación o componente motivacional) (Antonovsky, 1987). La persona con un sentido de coherencia elevado, entonces, se caracteriza por una percepción segura del entorno, de modo que puede ser capaz de responder de forma adecuada a situaciones demandantes.

Diversos estudios (Eriksson y Lindström, 2006) indican que el sentido de coherencia ejerce una influencia independiente sobre la salud autorreferida, el bienestar subjetivo y el estado funcional (Langius y Bjorvell, 1993). Ha sido también asociado con la salud física, social y mental, y con una mayor adherencia a intervenciones médicas y de rehabilitación (Widen, Cuesta, Holm y Kostulas, 1995; Read, Aunola, Feldt, Leinonen y Ruoppila, 2005). También se ha vinculado con una disminución de hasta un 30 % en la mortalidad, cuando se trata de pacientes con enfermedades cardiovasculares o con cáncer (Surtees, Wainwright y Khaw, 2006), e incluso, con un gran potencial para favorecer procesos de recuperación en enfermedades como la depresión (Skärsäter, Langius, Agren, Häggström y Dencker, 2005), o el infarto de miocardio (Surtees, Wainwright y Khaw, 2006).

El compromiso laboral se define como un estado mental positivo relacionado con el trabajo caracterizado por el vigor, la dedicación y la absorción (Bakker y Leiter, 2010): el vigor implica ser enérgico y estar dispuesto a invertir el esfuerzo; la dedicación implica ser entusiasta e inspirado en el trabajo; la absorción es un estado completo de concentración en el trabajo e incluye la experiencia de ser felizmente absorbido en el trabajo. En contraste, los empleados no comprometidos están físicamente menos involucrados en el trabajo y emocionalmente desconectados de sus compañeros de trabajo (Kahn, 1990). El compromiso laboral no

solo es una experiencia positiva en sí misma, sino que también parece estar relacionado con la buena salud, los resultados positivos del trabajo, el compromiso, las percepciones de la autoeficacia y el rendimiento laboral (Leiter y Laschinger, 2006; Salanova, Agut y Peiró, 2005; Schaufeli y Bakker, 2004).

Pocos estudios han investigado la relación entre apoyo organizacional percibido y el compromiso laboral. Un estudio realizado por Kinnunen, Feldt y Mäkikangas (2008) mostró correlaciones positivas significativas entre apoyo organizacional percibido y las tres dimensiones de compromiso de trabajo. Otro estudio (Sulea *et al.*, 2012) reveló que el apoyo organizacional percibido tuvo un impacto positivo en el trabajo, que a su vez, condujo a una mayor ciudadanía organizacional y a comportamientos menos contraproducentes en el trabajo. A pesar de que estos estudios mostraron un resultado positivo y una relación significativa entre apoyo organizacional percibido y compromiso laboral, ninguno tiene los mecanismos empíricamente examinados subyacentes a esta relación.

La mayor parte de los estudios que evalúan el sentido de coherencia y la calidad de vida en los trabajadores, independientemente del sector productivo, lo han hecho a partir de diseños transversales, que identifican diferentes factores sociales y laborales asociados a la calidad de vida (Salazar, Aranda, Pando, Gómez y González, 2010; Salazar, Aranda, Pando y Ruvalcaba, 2014). Partiendo de lo anterior, el propósito del presente trabajo es el análisis de la relación multivariante entre el apoyo (soporte) organizacional percibido y algunas dimensiones de la calidad de vida relacionada con el trabajo, con el bienestar subjetivo y, al mismo tiempo, constructos relevantes derivados de la psicología organizacional positiva, como el compromiso laboral y el sentido de coherencia, comparando dos grupos de personas, uno con trabajadores que participaron en un programa de bienestar y otro grupo con trabajadores

de las mismas empresas que no participaron en el programa de bienestar.

## METODOLOGÍA

Para el estudio se utilizó un diseño transversal comparativo de dos grupos de trabajadores, uno de ellos participó y el otro no participó en el programa de bienestar realizado durante 14 meses, basado en principios de autogestión y de la psicología positiva, implementado por la Fundación Social del Empresariado Jalisciense (FEJAL), todas de capital mexicano. La muestra se obtiene de trabajadores voluntarios de varias empresas de diversos sectores productivos en Jalisco, México, en donde se implementó el programa. El total de trabajadores que consintieron participar fue de 1255, divididos en cinco empresas; 226 campesinos (cortadores de caña de azúcar), 324 de la industria manufacturera, 190 enfermeras, 200 médicos familiares y 268 docentes universitarios. De la muestra, 736 (59 %) fueron trabajadores que participaron en un programa de bienestar y el resto (519 individuos, el 41 %), no participaron. La muestra no es representativa de cada sector productivo. La aplicación de los instrumentos se realizó en sus propias áreas de trabajo con la autorización de los empleadores y el consentimiento informado de la muestra seleccionada. Los resultados forman parte de un diagnóstico final para identificar la calidad de vida de los trabajadores, apoyo social percibido, sentido de coherencia y datos sociodemográficos. La aplicación se realizó en el período agosto-septiembre del 2017.

Los instrumentos utilizados fueron:

- Una encuesta para identificar las características sociodemográficas.
- El Apoyo Organizacional Percibido ( $\alpha = .86$ ) se midió con la escala reducida de 8 ítems de Eisenberger

Fasolo y Davis-Lamastro (1990), ejemplo de ítem; (la empresa realmente se preocupa por mi bienestar). El rango de respuesta fue de 1 (muy en desacuerdo) a 5 (muy de acuerdo). Conforme a lo mencionado por Rhoades y Eisenberger (2002), el uso de una versión corta de la escala no es problemática, porque la escala original es unidimensional y tiene una buena confiabilidad interna.

- Escala de calidad de vida relacionada con el trabajo (WRQoL), establecida por primera vez por un grupo de psicólogos de la Universidad de Portsmouth. El WRQoL consistió en 24 ítems evaluados en una escala Likert de 5 puntos a partir de 6 dimensiones o factores, a saber: bienestar general, interfaz de trabajo a domicilio, satisfacción laboral, control en el trabajo, condiciones laborales y estrés en el trabajo, lo que es más relevante para la calidad de vida laboral (Calidad de vida laboral [QoWL]). Para el presente estudio se consideraron los siguientes factores: 1. Bienestar general, subescala de 6 ítems ( $\alpha = .82$ ) que evalúa el bienestar de un individuo desde la perspectiva de la satisfacción general con la vida y los problemas de salud mental, como la depresión y la ansiedad (Easton y Van Laar, 2012). 2. Satisfacción laboral y profesional con 6 ítems ( $\alpha = .86$ ), que evalúa el nivel de satisfacción de los empleados con respecto a su trabajo así como a la mejora y el desarrollo profesional (Easton y Van Laar, 2012). 3. Estrés en el trabajo, compuesto por dos ítems ( $\alpha = .81$ ), es una dimensión que mide e identifica la percepción de los empleados de que se encontraron con una presión excesiva y sintieron estrés en el trabajo (Easton y Van Laar, 2012). 4. Control del trabajo ( $\alpha = .88$ ), subescala que mide hasta qué punto se siente el trabajador involucrado en las decisiones que afectan su trabajo. 5. Condiciones de trabajo ( $\alpha = .86$ ), subescala que

mide hasta qué punto está satisfecho el individuo con las condiciones de su trabajo.

- El compromiso laboral se midió con la versión corta de 9 ítems de la escala de compromiso laboral de Utrecht ( $\alpha = .93$ ) (Schaufeli *et al.*, 2002). Esta escala se caracteriza por tres subescalas que evalúan las tres dimensiones del compromiso laboral (por ejemplo, “En mi trabajo me siento lleno de energía” [dimensión de vigor], “Estoy entusiasmado con mi trabajo” [dimensión de dedicación] y “Estoy inmerso en mi trabajo” [dimensión de absorción]). Los participantes respondieron en una escala tipo Likert de 7 puntos que va de 1 (“nunca”) a 7 (“siempre”).
- Para evaluar el sentido de coherencia (*Sense of Coherence, SOC*) se utilizó un Cuestionario de Orientación hacia la Vida (*Orientation to Life Questionnaire, OLQ*) de Antonovsky (1987), que consta de 29 preguntas medidas mediante una escala tipo Likert de 7 puntos. El cuestionario evalúa tres componentes: *comprensibilidad* (se relaciona con la percepción de la realidad), *manejabilidad* (manejo de las situaciones) y *significado* (con el significado de la vida y el futuro). La escala es señalada como una de las mejores para medir la orientación hacia la realidad y es el resultado de numerosos estudios llevados a cabo desde 1976.

El procedimiento consistió en la aplicación de los instrumentos en el marco del diagnóstico final de quienes asumieron el programa de bienestar y de quienes no participaron en él. Con el consentimiento informado, la aplicación se realizó a varios grupos de las diferentes empresas participantes. Se realizaron análisis descriptivos, correlaciones y modelos de ecuaciones estructurales. La información se analizó con el paquete estadístico SPSS v.21 y AMOS v.21.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El propósito del trabajo consistió en identificar relaciones, para explicar la influencia del apoyo organizacional percibido y la calidad de vida con el bienestar subjetivo del trabajador, comparando dos grupos, uno que participó durante más de un año en un programa de bienestar y otro que no participó en el programa. El modelo teórico pretende probar que los trabajadores manifestarán tener un bienestar personal mejor, cuando cuentan con el apoyo organizacional y con condiciones percibidas de calidad de vida relacionadas con el trabajo.

De acuerdo con los datos obtenidos mediante el promedio de los ítems y la correlación bivariada, puede

apreciarse en la Tabla 1 que la percepción de la calidad de vida relacionada con el trabajo obtuvo el promedio más alto (7.35), seguida del estrés en el trabajo (6.02) y el apoyo organizacional percibido (5.75). Respecto de las correlaciones, puede observarse una alta asociación positiva entre el apoyo organizacional percibido con la satisfacción con su trabajo ( $r = 0.84$ ), lo mismo con las otras dimensiones y entre el compromiso laboral con los factores de la calidad de vida relacionada con el trabajo y con el sentido de coherencia sin correlación significativa solo con el estrés laboral y el control del trabajo. Conforme a lo esperado, el apoyo organizacional percibido y la calidad de vida relacionada con el trabajo, están asociadas con el bienestar subjetivo del trabajador.

Tabla 1. Matriz de correlaciones entre variables

	Media	D.E.	ENG	CAW	JCS	APO	GWB	WCS	SOC	WRQ
SAW	6.02	1.10	-0.24*	-0.43*	-0.39*	-0.22*	-0.08	-0.39*	0.06	-0.20*
ENG	4.17	1.24		0.48*	0.56*	0.55*	0.49*	0.50*	0.44*	0.43*
CAW	4.10	1.16			0.23*	0.39*	0.35*	0.44*	0.41	0.29*
JCS	4.81	1.31				0.84*	0.52*	0.62*	0.51*	0.46*
APO	5.75	1.60					0.55*	0.69*	0.45*	0.56*
GWB	4.91	1.27						0.70*	0.34*	0.68*
WCS	5.23	1.75							0.47*	0.64*
SOC	5.41	1.73								-0.20*
WRQ	7.35	1.93								

\*Correlación de Pearson =  $p < 0.05$

SAW=trabajo estresante; ENG = compromiso; CAW = control del trabajo; JCS = satisfecho con su trabajo; APO = apoyo organizacional percibido; GWB = bienestar subjetivo; WCS = condiciones de trabajo; SOC = sentido de coherencia; WRQol = calidad de vida relacionada con el trabajo.

Como prueba del modelo de medida, se procedió a verificar este, determinando si los ítems se agrupan significativamente en los factores pretendidos. En un segundo momento, se incluyeron las trayectorias entre las variables

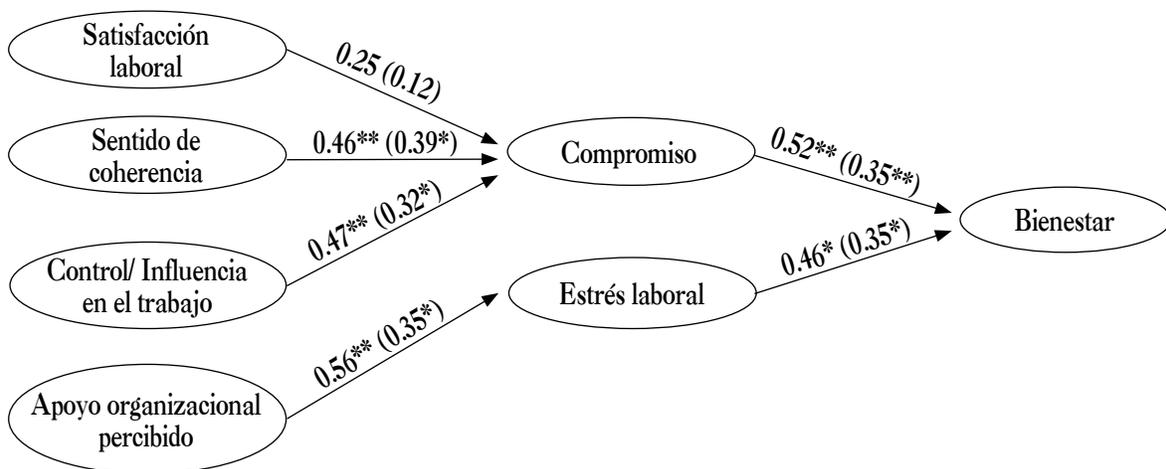
latentes. Los resultados de la prueba de  $Ji^2$  fueron significativos, la mayoría de los índices señalaron un buen ajuste. ( $Ji^2 = 296.62$ ,  $gl = 134$ ,  $p < 0.00$ ,  $GFI = 0.918$ ,  $AGFI = 0.910$ ,  $RMSEA = 0.041$ ), por lo que se aceptó el modelo.

Se procedió a la prueba del modelo estructural en donde se evalúa el compromiso laboral y el estrés laboral sobre el bienestar subjetivo en los dos grupos, aquellos que participaron durante más de un año en un programa de bienestar con base en la psicología positiva y la autogestión sobre el bienestar subjetivo, y el grupo de trabajadores de las mismas empresas que no participaron en el programa de bienestar. El modelo mostró un ajuste aceptable por lo que se acepta este. Los índices son:  $J^2$  (428.63), gl (27),  $p < 0.00$ , GFI (0.91) y AGFI (0.89), indicando un buen ajuste otros como el TLI (0.94), CFI (0.94) y RMSEA (0.40).

En la Figura 1 se puede apreciar que ambos grupos de trabajadores (entre paréntesis, trabajadores que no participaron en el programa de bienestar) difieren en el compromiso laboral y el estrés laboral; específicamente, el apoyo organizacional supone una fuente de recursos socioemocionales materiales e informacionales que permiten a los trabajadores afrontar mejor el estrés laboral y experimentar consecuencias menos nocivas (Witt y Carlson, 2006). Se identifica una percepción mayor de compromiso y de apoyo organizacional con niveles de significancia estadística.

La satisfacción laboral como uno de los factores de la calidad de vida relacionada con el trabajo, resultó con valores mínimos en ambos grupos ( $\beta = 0.25$  y  $\beta = 0.12$ ) sin alcanzar significancia estadística; el sentido de coherencia resultó significativo en ambos grupos, el grupo participante en el programa ( $\beta=0.46$ ,  $p < 0.01$ ) en contraste con el grupo que no participó ( $\beta = 0.39$ ,  $p < 0.05$ ). En cuanto al control o influencia en el trabajo, ambos grupos tienen resultados significativos, el grupo que participó en el programa ( $\beta = 0.47$ ,  $p < 0.01$ ), así como el no participante ( $\beta = 0.32$ ,  $p < 0.05$ ). Para el apoyo organizacional se identifican diferencias significativas tanto en el grupo participante ( $\beta = 0.56$ ,  $p < 0.01$ ) como en el no participante ( $\beta = 0.35$ ,  $p < 0.05$ ). Sobre la influencia del compromiso con el bienestar, las trayectorias resultaron semejantes entre ambos grupos, siempre con un mayor coeficiente en el grupo de participantes ( $\beta = 0.52$ ,  $p < 0.01$ ) en comparación con el grupo de no participantes ( $\beta = 0.35$ ,  $p < 0.01$ ). Acerca de la situación del estrés laboral en relación con el bienestar, tenemos una  $\beta = 0.46$ ,  $p < 0.05$ , a diferencia del grupo que no participó en el programa de bienestar,  $\beta = 0.35$ ,  $p < 0.05$ .

**Figura 1.** Comparación de empresas con y sin implementación del programa de bienestar. Entre paréntesis los coeficientes de las empresas que no llevaron a cabo el programa de bienestar



(\* $p = 0.05$  \*\*  $p = 0.01$ )  
Fuente: elaboración propia.

En general, los resultados apoyan la hipótesis en cuanto a tener una percepción de bienestar más positiva, cuando se participa en un programa de intervención con material autogestivo basado en la psicología organizacional positiva y su relación con el apoyo percibido (soporte), como una fuente para afrontar mejor el estrés y la calidad de vida relacionada con el trabajo. En cuanto al compromiso laboral, los resultados coinciden con otros autores (Bishop Scott y Burroughs, 2000). En la medida que los trabajadores perciben que la organización se interesa en ellos con la implementación de programas para la mejora de su bienestar, estos se involucrarán con el trabajo, propiciando una mejor disposición hacia el mismo y con una mayor identidad con la empresa para permanecer en ella. El modelo de ecuaciones estructurales que se presenta en este estudio muestra cómo los factores de la calidad de vida relacionados con el trabajo y el apoyo (soporte) organizacional percibido, predicen de manera indirecta el bienestar subjetivo, lo cual respalda lo que fue expuesto por Salami (2011).

La investigación tiene la limitante de no poder generalizar los resultados a todas las empresas ni a un determinado sector productivo, ya que los resultados proceden de una muestra de empresas que fueron participantes en el modelo de bienestar. La simple aceptación de los empleadores y directivos en participar e invertir en un programa de intervención, puede estar haciendo la diferencia del compromiso de los trabajadores y del propio apoyo (soporte) organizacional percibido por los trabajadores, lo que hace difícil poder extender los resultados a todo tipo de empresas y trabajadores.

## CONCLUSIONES

Las prácticas de recursos humanos y condiciones de trabajo para el apoyo organizacional percibido, así como la relación de este con la orientación positiva de

los empleados bajo una participación en un programa de intervención basado en la autogestión y en la psicología positiva para el fomento y desarrollo del bienestar subjetivo, es fundamental para la organización; así como el bienestar subjetivo de los trabajadores como componente de los comportamientos útiles para la organización. Tomados en su conjunto, los resultados sugieren que el apoyo organizacional percibido juega un papel central en la relación empleado-organización y tiene implicaciones importantes para mejorar el bienestar de los empleados y la orientación favorable hacia la organización.

Los trabajadores que participaron en el programa de bienestar perciben mayor bienestar subjetivo y apoyo (soporte) organizacional, en comparación con el grupo de trabajadores que no participaron en el programa de bienestar. En este incremento positivo de la percepción del bienestar subjetivo y del apoyo (soporte) organizacional como variables principales de estudio, el estrés laboral tiene un papel modulador, principalmente entre la percepción del apoyo (soporte) organizacional y el bienestar subjetivo con repercusiones favorables en el desafío y el propio desempeño de los trabajadores.

Cuando se mantiene un patrón constante de experiencias de apoyo por parte de los empleadores y directivos, así como en la mejora de condiciones en el trabajo favorables, esto conduce a que los trabajadores perciban a la organización como un dispositivo de apoyo en su vida personal. Lo anterior se ve reflejado en los cambios de percepción de la calidad de vida laboral que logran que los trabajadores puedan generar elementos de un mayor compromiso laboral y con ello tener un mejor bienestar en sus trabajos en comparación con aquellos que perciben poco apoyo organizacional. Con la participación de los trabajadores en actividades grupales en temas de mejora de su calidad de vida y con el apoyo (soporte) organizacional como parte de

sistemas de gestión organizacional que los directivos han querido apoyar y con la participación de líderes, propicia un mayor compromiso por parte de los trabajadores y una disminución del estrés laboral reflejado en una mejor condición de bienestar de los trabajadores y de la misma organización.

Esto ha llegado a una creciente comprensión de que, para alcanzar mejores niveles de productividad, se debe apostar por el factor humano. Las organizaciones necesitan desarrollar estrategias de mejora en el trabajo con alcances de efectos que se extiendan más allá del entorno organizacional e influyan en la vida laboral de los empleados, pero sobre todo, que se genere una percepción positiva hacia la vida incrementando su sentido de coherencia hacia todos sus sectores y no solo al del trabajo.

## SUGERENCIAS

La información identificada ayuda a fortalecer la línea de generación del conocimiento en el contexto de la percepción que tienen los trabajadores del soporte organizacional que reciben, considerando variables objetivas y subjetivas y que repercutan en los aspectos de bienestar de los trabajadores como en el incremento de la productividad organizacional. El interés de los empleadores para mejorar la calidad de vida de sus trabajadores es fundamental para continuar identificando variables y condiciones de mayor impacto en beneficio del propio trabajador y de la organización, vinculando en los siguientes trabajos a los sistemas de gestión organizacional con indicadores propios de productividad y de bienestar subjetivo.

## REFERENCIAS

- Antonovsky A. (1979). *Stress and coping*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Antonovsky A. (1987). *Unraveling the mystery of health, how people manage stress and stay well*. San Francisco, CA: Jossey-Bass Publishers.
- Bakker, A. B., y Leiter, M. P. (Eds.). (2010). *Work engagement: a handbook of essential theory and research*. New York, NY: Psychology Press.
- Barnett, R. C., y Brennan, R. T. (1998). Change in job conditions and change in psychological distress within couples: a study of crossover effects. *Women's health* 4(4), 313-339. (Hillsdale, NJ).
- Bishop, J. W., Scott, K. D., y Burroughs, S. M. (2000). Support, commitment, and employee outcomes in a team environment. *Journal of Management*, 26(6), 1113-1132.
- Bliese, P. D., y Castro, C. A. (2000). Role clarity, work overload and organizational support: Multilevel evidence of the importance of support. *Work & Stress*, 14(1), 65-73.
- Chan, D. (1998). Functional relations among constructs in the same content domain at different levels of analysis: A typology of composition models. *Journal of applied psychology*, 83(2), 234-246. Recuperado de <http://dm.darden.virginia.edu/ResearchMethods/Chan1998.pdf>
- Easton, S., y Van Laar, D. (2012). *User manual of the Work-Related Quality of Life (WRQoL) Scale: a measure of quality of working life*. Reino Unido: Universidad de Portsmouth.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., y Sowa, D. (1986). Perceived organizational support.

- Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500-507. Recuperado de [https://s3.amazonaws.com/academia.edu/documents/36107567/Perceived\\_Organizational\\_Support.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1530751392&Signature=14jc4s51rKVq8s5G5lhHcMo9xg%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DPerceived\\_Organizational\\_Support.pdf](https://s3.amazonaws.com/academia.edu/documents/36107567/Perceived_Organizational_Support.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1530751392&Signature=14jc4s51rKVq8s5G5lhHcMo9xg%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DPerceived_Organizational_Support.pdf)
- Eriksson, M., y Lindström, B. (2006). Antonovsky's sense of coherence scale and the relation with health: a systematic review. *Journal of Epidemiology & Community Health*, 60(5), 376-381. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2563977/>
- Kahn, W. A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*, 33(4), 692-724. Recuperado de [https://s3.amazonaws.com/academia.edu/documents/33787773/WILLIAM\\_A.\\_KAHN.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1530753294&Signature=%2FEuaRAXmMdxPnwt6ybWMtf5nHpQ%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DReproduced\\_with\\_permission\\_of\\_the\\_Psycho.pdf](https://s3.amazonaws.com/academia.edu/documents/33787773/WILLIAM_A._KAHN.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1530753294&Signature=%2FEuaRAXmMdxPnwt6ybWMtf5nHpQ%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DReproduced_with_permission_of_the_Psycho.pdf)
- Kinnunen, U., Feldt, T., y Mäkikangas, A. (2008). Testing the effort-reward imbalance model among Finnish managers: The role of perceived organizational support. *Journal of occupational health psychology*, 13(2), 114-127.
- Kozlowski, S. W., y Klein, K. J. (2000). A multilevel approach to theory and research in organizations: Contextual, temporal, and emergent processes. En K. J. Klein y S. W. Kozlowski (Eds.), *Multilevel theory, research and methods in organizations: Foundations, extensions, and new directions* (pp. 3-90). San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Langius, A., y Björvell, H. (1993). Coping ability and functional status in a Swedish population sample. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 7(1), 3-10.
- Leiter, M. P., y Laschinger, H. K. S. (2006). Relationships of work and practice environment to professional burnout: Testing a casual model. *Nursing Research*, 55(2), 137-146. Recuperado de [https://s3.amazonaws.com/academia.edu/documents/44810600/Leiter\\_Laschinger\\_2006\\_NR\\_Practice\\_Environment\\_and\\_Burnout.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1530753171&Signature=0mBtrONwiJMna1Mo6Qqg0%2F3SMfA%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DRelationships\\_of\\_Work\\_and\\_Practice\\_Envir.pdf](https://s3.amazonaws.com/academia.edu/documents/44810600/Leiter_Laschinger_2006_NR_Practice_Environment_and_Burnout.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1530753171&Signature=0mBtrONwiJMna1Mo6Qqg0%2F3SMfA%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DRelationships_of_Work_and_Practice_Envir.pdf)
- Loscocco, K. A., y Roschelle, A. R. (1991). Influences on the quality of work and nonwork life: Two decades in review. *Journal of Vocational Behavior*, 39(2), 182-225.
- Read, S., Aunola, K., Feldt, T., Leinonen, R., y Ruopila, I. (2005). The relationship between generalized resistance resources, sense of coherence, and health among Finnish people aged 65-69. *European Psychologist*, 10(3), 244-253.
- Rhoades, L., y Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698-714. Recuperado de [http://classweb.uh.edu/eisenberger/wp-content/uploads/sites/21/2015/04/01\\_Perceived\\_Organizational\\_Support.pdf](http://classweb.uh.edu/eisenberger/wp-content/uploads/sites/21/2015/04/01_Perceived_Organizational_Support.pdf)
- Salami, S. O. (2011). Job stress and burnout among lecturers: Personality and social support as moderators. *Asian Social Science*, 7(5), 110-121. Recuperado de <http://www.ccsenet.org/journal/index.php/ass/article/viewFile/10351/7358>

- Salanova, M., Agut, S., y Peiró, J. M. (2005). Linking organizational resources and work engagement to employee performance and customer loyalty: The mediation of service climate. *Journal of Applied Psychology, 90*(6), 1217-1227. Recuperado de [https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/51383442/Linking\\_Organizational\\_Resources\\_and\\_Wor20170116-21819-1hhz0oo.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1530753419&Signature=4gpxQTWKKeuLs3AlvzA1HLrbmf4%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DLinking\\_organizational\\_resources\\_and\\_wor.pdf](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/51383442/Linking_Organizational_Resources_and_Wor20170116-21819-1hhz0oo.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1530753419&Signature=4gpxQTWKKeuLs3AlvzA1HLrbmf4%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DLinking_organizational_resources_and_wor.pdf)
- Salazar Estrada, J. G., Aranda Beltrán, C., Pando Moreno, M., y Ruvalcaba Romero, N. A. (2014). The perception of the manufacturing industry worker regarding his well-being and sense of coherence. *Revista Salud Uninorte, 30*(1), 10-22. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v30n1/v30n1a03.pdf>
- Salazar Estrada, J. G., Aranda Beltrán, C., Pando Moreno, M., Gómez Azpeitia, G., y González Baltazar, R. (2010). Seguridad, salud y percepción de factores personales y organizacionales en la industria manufacturera. *Ciencia & Trabajo, 12*(38), 397-402. Recuperado de [https://www.researchgate.net/profile/Jose\\_Salazar-Estrada/publication/277273984\\_Seguridad\\_Salud\\_y\\_Percepcion\\_de\\_Factores\\_Personales\\_y\\_Organizacionales\\_en\\_la\\_Industria\\_Manufacturera/links/55e45b3008ae2fac47220fa3/Seguridad-Salud-y-Percepcion-de-Factores-Personales-y-Organizacionales-en-la-Industria-Manufacturera.pdf#page=17](https://www.researchgate.net/profile/Jose_Salazar-Estrada/publication/277273984_Seguridad_Salud_y_Percepcion_de_Factores_Personales_y_Organizacionales_en_la_Industria_Manufacturera/links/55e45b3008ae2fac47220fa3/Seguridad-Salud-y-Percepcion-de-Factores-Personales-y-Organizacionales-en-la-Industria-Manufacturera.pdf#page=17)
- Schaufeli, W. B., y Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior, 25*(3), 293-315. Recuperado de <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1002/job.248>
- Sirgy, M. J., Efraty, D., Siegel, P., y Lee, D. J. (2001). A new measure of quality of work life (QWL) based on need satisfaction and spillover theories. *Social indicators research, 55*(3), 241-302. Recuperado de [https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/33846011/a\\_new\\_measure\\_of\\_qwl\\_%28sir\\_2001%29.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1530750145&Signature=Lza8P2fSOt3w7gGVxf9eXD00KA%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DA\\_new\\_measure\\_of\\_qwl\\_sir\\_2001.pdf](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/33846011/a_new_measure_of_qwl_%28sir_2001%29.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1530750145&Signature=Lza8P2fSOt3w7gGVxf9eXD00KA%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DA_new_measure_of_qwl_sir_2001.pdf)
- Skärsäter, I., Langius, A., Ågren, H., Häggström, L., y Dencker, K. (2005). Sense of coherence and social support in relation to recovery in first-episode patients with major depression: a one-year prospective study. *International Journal of Mental Health Nursing, 14*(4), 258-264.
- Stamper, C. L., y Johlke, M. C. (2003). The impact of perceived organizational support on the relationship between boundary spanner role stress and work outcomes. *Journal of Management, 29*(4), 569-588. Recuperado de <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.853.7733&rep=rep1&type=pdf>
- Sulea, C., Virga, D., Maricutoiu, L. P., Schaufeli, W., Zaborila Dumitru, C., y Sava, F. A. (2012). Work engagement as mediator between job characteristics and positive and negative extra-role behaviors. *Career Development International, 17*(3), 188-207. Recuperado de <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/377.pdf>
- Surtees, P. G., Wainwright, N. W., y Khaw, K. T. (2006). Resilience, misfortune, and mortality:

- evidence that sense of coherence is a marker of social stress adaptive capacity. *Journal of psychosomatic research*, 61(2), 221-227.
- Van Beinum, H. (Ed.). (2012). *Working on the quality of working life: Developments in Europe* (Vol. 8). Rotterdam, Bélgica: Springer Science & Business Media.
- Van Laar, D., Edwards, J. A., y Easton, S. (2007). The Work-Related Quality of Life scale for healthcare workers. *Journal of advanced nursing*, 60(3), 325-333. Recuperado de [https://www.researchgate.net/profile/Simon\\_Easton/publication/5937157\\_The\\_Work-Related\\_Quality\\_of\\_Life\\_WRQoL\\_scale\\_for\\_healthcare\\_workers/links/5a7491a20f7e9b20d4923464/The-Work-Related-Quality-of-Life-WRQoL-scale-for-health-care-workers.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Simon_Easton/publication/5937157_The_Work-Related_Quality_of_Life_WRQoL_scale_for_healthcare_workers/links/5a7491a20f7e9b20d4923464/The-Work-Related-Quality-of-Life-WRQoL-scale-for-health-care-workers.pdf)
- Wallace, J. C., Edwards, B. D., Arnold, T., Frazier, M. L., y Finch, D. M. (2009). Work stressors, role-based performance, and the moderating influence of organizational support. *Journal of applied psychology*, 94(1), 254-262. Recuperado de [https://www.researchgate.net/profile/Todd\\_Arnold/publication/23971049\\_Work\\_Stressors\\_Role-Based\\_Performance\\_and\\_the\\_Moderating\\_Influence\\_of\\_Organizational\\_Support/links/0deec52b3167e7ad0b000000.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Todd_Arnold/publication/23971049_Work_Stressors_Role-Based_Performance_and_the_Moderating_Influence_of_Organizational_Support/links/0deec52b3167e7ad0b000000.pdf)
- Widen, H., Cuesta, J., Holm, M., y Kostulas, V. (1995). Intervention design for rehabilitation at home after stroke. A pilot feasibility study. *Scandinavian Journal of Rehabilitation Medicine*, 27(1), 43-50.
- Witt, L. A., y Carlson, D. S. (2006). The work-family interface and job performance: moderating effects of conscientiousness and perceived organizational support. *Journal of Occupational Health Psychology*, 11(4), 343-357. Recuperado de <https://www.bauer.uh.edu/workingfamilies/research/Witt-Carlson.pdf>

