



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons
Atribución 4.0 Internacional (BY-NC-ND)

CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL Y APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL EN TRABAJADORES DE UN RESTAURANTE DE LIMA

QUALITY OF PROFESSIONAL LIFE AND ORGANIZATIONAL LEARNING AMONG WORKERS FROM A RESTAURANT IN LIMA

Katerine Santiago Aranda y Mario Reyes-Bossio
Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú

Resumen

Se estudió la relación existente entre la calidad de vida profesional (apoyo directivo, carga en el trabajo y motivación intrínseca) y el aprendizaje organizacional (aprendizaje individual y grupal, y aprendizaje organizacional). La muestra (189 participantes ($M = 26.78$ años; $DE = 5.86$; 79% hombres), trabajadores de un restaurante de Lima (Perú). Los participantes respondieron a los siguientes cuestionarios: Escala de Calidad de Vida Profesional (CVP; Grimaldo & Reyes, 2014) y Cuestionario sobre las Dimensiones del Aprendizaje Organizacional (CDAO; Mayorca, Ramírez, Viloría & Campos, 2007). Los resultados demostraron una correlación positiva y significativa entre la subescala apoyo directivo del CDAO y las subescalas de la CVP-35: aprendizaje individual y grupal ($r = .67$; $p < .001$) y aprendizaje organizacional ($r = .71$; $p < .001$). La subescala motivación intrínseca del CDAO se correlacionó positiva y significativamente con el aprendizaje individual y grupal ($r = .58$; $p < .001$) y el aprendizaje organizacional ($r = .61$; $p < .001$) de la escala CVP-35. La subescala carga en el trabajo del CDAO se correlacionó significativamente con el aprendizaje individual y grupal ($r = .34$; $p < .001$) y el aprendizaje organizacional ($r = .34$; $p < .001$) de la escala CVP-35. En conclusión, en la presente investigación se ha encontrado que tanto la variable calidad de vida profesional y aprendizaje organizacional correlacionan positiva y significativamente.

Palabras clave: Calidad de vida profesional, aprendizaje organizacional, apoyo directivo, carga en el trabajo, motivación intrínseca, aprendizaje grupal.

Abstract

The relationship between professional quality of life (managerial support, workload and intrinsic motivation) and organizational learning (individual and group learning, and organizational learning) were studied. The sample (189 participants (M = 26.78 years old, SD = 5.86, 79% men) consisted of workers from a restaurant in Lima (Perú). Participants answered the following questionnaires: Professional Life Quality Scale (CVP, Grimaldo & Reyes, 2014) and Organizational Learning Dimensional Questionnaire (CDAO, Mayorca, Ramírez, Vilorio & Campos, 2007). The results indicated a positive and significant correlation between the CDAO management support subscale and the CVP-35 subscales: learning ($r = .67$; $p < .001$) and organizational learning ($r = .71$; $p < .001$). The CDAO intrinsic motivation subscale correlated positively and significantly with individual and group learning ($r = .58$; $p < .001$) and organizational learning ($r = .61$; $p < .001$) of the CVP-35 scale. The work load subscale of CDAO was significantly correlated with individual and group learning ($r = .34$; $p < .001$) and organizational learning ($r = .34$; $P < .001$) of the CVP-35 scale. In conclusion, the present research found that the variables professional quality of life and organizational learning correlate positively and significantly.

Key words: Professional quality of life, organizational learning, management support, work load, intrinsic motivation, group learning.

Introducción

Para las organizaciones es importante promover una óptima calidad de vida profesional, pues esta conllevaría al incremento en la producción, buen desempeño, mayor satisfacción y motivación por parte de los trabajadores (Gómez, 2010). De no efectuarse, la posibilidad de concretarse el aprendizaje organizacional se verá interrumpida (Malvezzi, 2012). Por tal motivo, si las empresas buscan desarrollar un continuo progreso y evolución, deben promover en sus trabajadores, la capacidad de aprender con mayor rapidez (Natividad, Espinoza, Cruz & Guivar, 2010). Para ello buscan nuevas y mejores estrategias, siendo una de ellas, el aprendizaje organizacional (Sandoval, 2004).

En el contexto peruano, Fontes (2002) señala que la participación del trabajador en una organización incluye el tiempo que permanece en el trabajo (más de un tercio del día), hecho que afecta directamente en la salud y bienestar de los trabajadores y sus correspondientes familias en materia de calidad de vida. A esta problemática se suma la dificultad existente en la economía peruana para poder propiciar empleos de calidad, lo cual se evidencia en los bajos niveles de productividad que manifiesta (Chacaltana & Yamada, 2009). En ese sentido, es esencial que en toda organización exista una buena interacción en los grupos de trabajo, ya sea a través de dinámicas interpersonales, búsqueda de solución de problemas, compromiso en equipo y una eficiente comunicación,

donde se involucre la participación individual, grupal y organizacional (Marchand, 2006). Por ello, se debe considerar importante tanto la calidad de vida profesional como el aprendizaje organizacional. Aquello, permitiría que los trabajadores se sientan satisfechos y cómodos en su ambiente laboral, generando así, mayor apertura a nuevos conocimientos en su campo laboral (Marchand, 2006).

En referencia al aprendizaje organizacional en el contexto peruano, éste se centra en la participación mayoritaria de los líderes, tales como gerentes y empresarios. En tal sentido, el aprendizaje organizacional tiene como tarea generar y desarrollar una cultura empresarial peruana con ambición y éxito, que va de la mano con las habilidades y los conocimientos ejercidos y transferidos desde la cadena de mando hacia sus subordinados (Castellano, 2007).

En suma, es importante explorar el aprendizaje organizacional y la calidad de vida profesional en el contexto peruano. Por una parte, el aprendizaje organizacional le brinda la mayor relevancia al conocimiento y como éste permite que una organización no desaparezca en el camino y que por el contrario se convierta en su mayor fuente de riqueza en las organizaciones (Angulo, 2017). Por otra parte, la calidad de vida profesional es considerada como una variable importante debido a que influye y se relaciona directamente con el desarrollo de las actividades que desempeña el ser humano y que termina repercutiendo en un mayor o menor nivel de productividad (Gonzales & Sandoval, 2016).

Calidad de vida profesional

La calidad de vida profesional es definida como la percepción de bienestar que la persona experimenta, que proviene del equilibrio entre las demandas o la carga en el trabajo y los recursos (psicológicos, organizacionales y relacionales) que emplea para afrontarlas (García, 1993). Se trata de un proceso complejo, dinámico y multidimensional (Grimaldo, 2011), y es el resultado de lo que una organización provee a sus miembros, el cual genera un impacto en la salud física, psicológica y emocional del individuo (Da Silva, 2006; Harter, Schmidt & Keyes, 2002).

Las dimensiones que componen la calidad de vida profesional son tres (Fernández, Santa & Casado, 2007; Grimaldo & Reyes, 2014). La primera, (a) *apoyo directivo*, está relacionada al soporte emocional por parte de los directivos hacia el personal a su cargo. Este apoyo directivo le permite al trabajador poder desarrollar sus tareas de una manera eficiente y así recibir una retroalimentación directa entre el jefe y el trabajador (Albanesi, 2013; Quezada, Sanhuesa & Silva, 2010). La segunda dimensión, (b) *demandas de trabajo*, es la percepción que tiene el trabajador sobre su propio puesto laboral. Los trabajadores pueden percibir cuan seguros o inseguros se sienten dentro de la organización a la que pertenecen, e incluso autoevaluarse, todo esto siempre ligado a las funciones que les corresponda desempeñar (Alonso, Iglesias & Franco, 2002). Finalmente, la tercera dimensión es la (c) *motivación intrínseca*, la cual se manifiesta al realizar el trabajo

encomendado, y que guarda relación con las características del puesto y las del trabajador (Zárate, 2006). Así también, la motivación intrínseca involucra el sentir placer con lo que se desempeña, de esta forma, la persona siente gratificación y autorrealización consigo mismo (Catalá, Peñacoba, Velasco, Jareño & Fernández, 2016). Se han hallado investigaciones respecto a la calidad de vida profesional relacionada con otras variables. Así, se encuentra que si la importancia y el valor del sueño en la calidad de vida profesional no es el adecuado de acuerdo a su ritmo biológico, podría influir negativamente en el desempeño laboral (Grimaldo & Reyes, 2014). De manera similar, una baja calidad de vida ha sido relacionada con niveles altos o muy altos de síntomas de estrés (García, Gonzáles, Aldrete, Acosta & León, 2014). Por último, un estudio experimental encontró una mayor satisfacción en la calidad de vida laboral al implementarse diversas estrategias en cada una de las dimensiones compuestas (Argüelles, Quijano, Sahuí, Fajardo & Magaña, 2015). Esto se debió a que estas estrategias lograron eliminar las áreas de insatisfacción, infiriendo que conforme se les brinde a los colaboradores lo que ellos necesitan, mejoraría su calidad de vida (Argüelles, Quijano, Sahuí, Fajardo & Magaña, 2015).

Aprendizaje organizacional

El aprendizaje organizacional es un proceso dinámico y definido mediante la interacción social que abarca a individuos, grupos y a la misma organización (Cardona & Calderón, 2006).

El aprendizaje organizacional brinda conocimientos y capacidades, posibilitando nuevos productos y servicios, desarrollando y mejorando así los procesos encaminados en una búsqueda de su perdurabilidad (Garzón & Fisher, 2008). Para una mayor comprensión de la variable aprendizaje organizacional, Örtenblad (2015) plantea una definición que corresponde a un análisis de investigaciones previas (Caldwell, 2012; Örtenblad, 2007), en la cual expresa la existencia de cuatro conceptos que abarcan el aprendizaje organizacional. El primero se centra en almacenar el conocimiento en la mente organizacional. En el segundo, la organización como generador de aprendizaje a la par con lo que el trabajador aprende en él. El tercero proporciona el aprendizaje a través de un clima organizacional apropiado. Por último, busca que la organización brinde el aprendizaje de forma estructurada.

Éste tiene como objetivo generar un cambio en la mentalidad de todos los miembros involucrados, transfiriendo el conocimiento adquirido en la organización, recabando información interna y externa permitiéndole a la organización generar cambios en sus conductas para mejorar e incrementar en innovación (Natividad et al., 2010; Reynolds & White, 2000 como se citó en Mayorca, 2010). En consecuencia, mientras una organización, gane mayor experiencia a través del aprendizaje, será menos resistente al cambio, y, además, con el aprendizaje adquirido, logrará optimizar el modo de vida y las cualidades que poseen los miembros de la organización (Mayorca & Mayorca,

2010). Por ello, el aprendizaje organizacional es necesario en las organizaciones porque considera al conocimiento como una capacidad para poder establecer un acercamiento con los clientes y así poder brindar mejores servicios para las empresas de manera más rápida y eficiente (Garzón & Fischer, 2010).

En línea con Yang, Watkins y Marsick (2004), el aprendizaje organizacional abarca seis dimensiones: aprendizaje en equipo, *empowerment*, dirección estratégica, sistema integrado, investigación y diálogo, y aprendizaje continuo. Estas dimensiones se agrupan a su vez en tres bloques importantes: (a) aprendizaje individual, (b) en equipo y (c) organizacional (Garzón & Fisher, 2008). El aprendizaje individual, está orientado a la adquisición de nuevas experiencias de conocimiento. Por su parte, el aprendizaje en equipo, se dirige a una necesidad de establecer condiciones y mecanismos para elaborar equipos que logren aprender a través de la práctica y el desempeño continuo (Senge, 2012), desarrollando equipos eficaces o de alto rendimiento. Por último, el aprendizaje organizacional es la consecuencia del aprendizaje individual, en la que se considera que una organización que se encuentra orientada al aprendizaje, logra facilitar el desarrollo permanente de sus miembros y atraviesa una transformación continua. El aprendizaje organizacional constituye un factor clave para el desempeño eficiente de las empresas. Por tal motivo, es importante conocer su funcionamiento y así poder emplearlo acorde a los intereses generales de la organización (Barrera, 2011). El aprendizaje organizacional se

convierte en una importante herramienta de participación activa por parte de sus miembros, ya que permite que desarrollen sus capacidades para crear nuevas ideas, y generar diferentes cambios, con el fin de optimizar el desempeño de los trabajadores, formando un progreso organizacional (Mayorca, 2010). En la misma línea, generar y desarrollar la calidad de vida profesional dentro de una organización es importante, ya que esta busca incrementar la satisfacción y autorrealización de los trabajadores. También, el aprendizaje organizacional es significativo para las organizaciones que buscan proteger sus recursos humanos, por lo que debe ofrecer al colaborador un entorno que genere su desarrollo como ser humano (Salvatierra, 2013).

Por otro lado, estudios previos han hallado que la implementación de herramientas de gestión no beneficia la doble vía en la comunicación, autonomía y participación de los miembros, que se necesitan para desarrollar el aprendizaje organizacional (Pujol & Navarra, 2001). Además, la factibilidad y la rapidez con que se produzca el aprendizaje, dependerá de la cultura organizacional, ya que, la información en sí misma, no asegura el aprendizaje de las personas (Castañeda & Fernández, 2007). Referente a ello, una investigación señala que el aprendizaje organizacional es lento si la cultura en la que se desarrolla es fuerte y tradicional, porque ésta presenta dificultades para adaptarse con facilidad a cambios tanto sociales como económicos (Pirela de Faria & Sánchez, 2009). Por otra parte, se ha encontrado que, la capacidad del aprendizaje organizacional,

no genera un impacto directo en relación al desempeño organizacional (Gálviz & Rojas, 2013).

El presente estudio

La presente investigación tiene como objetivo examinar la relación entre las variables aprendizaje organizacional y calidad de vida profesional en una muestra de colaboradores del área de producción y servicio al cliente en un restaurante de Lima (Perú). Se espera encontrar que, a mayor calidad de vida profesional, mayor aprendizaje organizacional. Además, se identifica una necesidad por conocer a profundidad esta relación, ya que se han encontrado investigaciones que abordan ambas variables de manera independiente o en relación con otras. Es importante tomar en cuenta el contexto en el que se desarrolla un restaurante, ya que los trabajadores se ven expuestos a sentir presión en caso que no haya mucha variedad en la oferta gastronómica, que no exista una buena relación entre los precios y la calidad de los platos, lo que en suma afecta anímicamente al trabajador e influye en su nivel de productividad (Ramos, Segura, Gonzáles & Alonso, 2012). Por tal motivo, el aprendizaje organizacional permitiría el desarrollo de nuevas ideas, realizar innovaciones y métodos de dirección que permitan mejorar la forma en la que los

colaboradores se desempeñan en su centro laboral (Passaillague & Estrada, 2016). La aplicación de la presente investigación es relevante, ya que permite el estudio de ambas variables en el contexto de producción y servicio al cliente, aportando información y evidencia que permita contribuir y promover nuevas áreas de investigación en un campo con poca exploración, como lo es el contexto peruano.

Método

Participantes

Para esta investigación se utilizó un muestreo no probabilístico intencional, puesto que la elección del personal a los que se les aplicó la prueba fue elegida por pertenecer al área de producción y servicio (Hernández, Fernández & Baptista, 2010). Para el cálculo del tamaño de la muestra, se empleó el programa G*Power versión 3.1.9.2, en el cual se estableció un mínimo de 153 participantes, asumiendo una prueba de hipótesis de una cola, un poder estadístico de .8, el cual determinará la probabilidad de aceptar la hipótesis de investigación planteada (Cárdenas & Arancibia, 2014). Asimismo, se tomó un margen de error de .05 y un tamaño de efecto de 0.2. En la presente investigación la muestra fue de 189 participantes (ver Tabla 1).

Tabla 1. Características demográficas de la muestra

Características		n (%)
Sexo	Masculino	150 (79%)
	Femenino	39 (21%)
Edad (años)		26.78 ± 5.86
Grado de Instrucción	Secundaria	78 (41%)
	Técnica	75 (40%)
	Universitaria	36 (19%)
Área	Producción	87 (46%)
	Servicio al cliente	102 (54%)
Lugar de Origen	Lima	102 (54%)
	Provincia	86 (46%)
Condición Laboral	Full Time	184 (97%)
	Part Time	5 (3%)
Reciben Capacitaciones	Sí	143 (76%)
	No	45 (24%)
Tipo de Capacitación	Para crecimiento personal	56 (40%)
	Para crecimiento profesional	77 (54%)
	Para otro tipo de crecimiento	9 (6%)

Instrumentos

Cuestionario sociodemográfico

Se utilizó una ficha sociodemográfica para obtener datos de edad, género, grado de instrucción, estado civil, número de hijos, lugar de origen, área de trabajo, tiempo laborando en la organización y condición laboral.

Cuestionario sobre las dimensiones del aprendizaje organizacional (CDAO)

El instrumento (originalmente llamado *Dimensions of the Learning Organization*

Questionnaire; DLOQ; Watkins y Marsick, 1997, como se citó en Marsick, 2013), tiene como objetivo evaluar las actividades de aprendizaje en una organización, las cuales corresponden a la forma de actuar ante los cambios continuos del entorno mediante la adquisición, y desarrollo del conocimiento para el logro de los objetivos organizacionales. Los 43 ítems que componen la prueba se dividen en 3 dimensiones: aprendizaje individual (13 reactivos), aprendizaje grupal (6 reactivos) y aprendizaje de la organización (24 reactivos). El formato de respuesta es de tipo Likert de 1(nunca) a 6 (siempre).

Este instrumento ha sido traducido y adaptado en Venezuela por Mayorca, Ramírez, Vilorio y Campos (2007). Tal estudio evaluó la validez de contenido a través de una traducción al español. Asimismo, la confiabilidad del instrumento fue evaluada mediante el método de consistencia interna con la prueba alfa de Cronbach, siendo el coeficiente obtenido de 0.97 para el total y entre 0.65 y 0.93 para cada dimensión.

En el presente estudio, para la dimensión de aprendizaje organizacional se obtuvo un coeficiente alfa de Cronbach de .96, y un rango de correlación ítem-test corregida de .62 a .81. Para la dimensión aprendizaje individual/grupal, tal coeficiente fue de .92 y con un rango de correlación ítem-test corregida de .34 a .74.

Escala de Calidad de Vida Profesional (CVP-35; Cabezas, 1998)

Para la presente investigación se usó la adaptación de Grimaldo y Reyes (2014). Este instrumento tiene como objetivo identificar los niveles de calidad de vida profesional. Las dimensiones que mide son: cargas de trabajo, motivación intrínseca y apoyo directivo. Cuenta con 35 preguntas con un formato de respuesta del 1 al 10 que se agrupan en las siguientes categorías: nada (valores 1 y 2), algo (valores 3, 4 y 5), bastante (valores 6, 7 y 8) y mucho (valores 9 y 10).

Respecto a la validez del instrumento los autores utilizaron el método de criterio de jueces, en el que se halló una validez significativa de $p < 0.05$ en todos los ítems.

Respecto a la validez de constructo, los autores reportan el análisis factorial exploratorio a través del método de extracción de ejes principales y el método de rotación oblicua. Finalmente los autores reportan la confiabilidad medida con el coeficiente alfa de Cronbach: .90 para carga en el trabajo, .91 para motivación intrínseca y .95 para apoyo directivo.

En el presente estudio el análisis de consistencia interna reveló índices alfa de Cronbach altos: .95 para la dimensión apoyo directivo con un rango de correlación ítem-test corregida de .58 a .83. Para la dimensión carga en el trabajo, el índice fue de .88 con un rango de correlación ítem-test corregida de .50 a .72. Finalmente, la dimensión motivación intrínseca obtuvo un índice alfa de Cronbach de .91 con un rango de correlación ítem-test corregida de .60 a .79.

Procedimiento

Los instrumentos utilizados fueron revisados por un jurado experto en el tema. Luego de verificar la pertinencia de los ítems, se procedió a realizar un piloto para ver la claridad y comprensión de los ítems. Por tal motivo, el piloto fue aplicado a una muestra ($N= 20$) con características similares a la muestra original, con el fin de identificar que todas las preguntas sean totalmente claras; esto se llevó a cabo mientras los colaboradores se encontraban trabajando. Posterior a ello, se decidió modificar el ítem 8 (“*Las personas están dispuestas a una retroalimentación honesta entre unos y otros*”) del instrumento *Cuestionario sobre las dimensiones*

del aprendizaje organizacional (CDAO). Así, se cambió la palabra realimentación, por retroalimentación. Esto debido a que en el estudio piloto se encontró que era una pregunta que no quedaba del todo clara para la muestra. Asimismo, en el instrumento *Escala de Calidad de Vida Profesional CVP-35* se agregó la palabra “de” al enunciado del ítem 6 (“*La falta de tiempo para mi vida personal*”) con la finalidad de que quede más claro.

Posterior a ello, se realizó el contacto con el jefe de operaciones, responsable de las sedes seleccionadas y se le consultó si estarían dispuestos a ser parte de una encuesta académica para una investigación que se estaba llevando a cabo en la institución. Este consultó con el gerente y las responsables del área de recursos humanos, quienes finalmente dieron la autorización. Una vez informado al personal del área de producción y servicio y haber aceptado voluntariamente, se procedió a entregar el consentimiento informado para que lo firmaran, medio por el cual se les indicó la confidencialidad de la información y los participantes autorizaron su participación voluntaria. Luego, se les brindó las instrucciones necesarias para que llenen la ficha socio-demográfica y para la aplicación de los instrumentos.

La aplicación de ambas encuestas fue realizada de forma colectiva, es decir, se entregó la encuesta a pequeños grupos

de tres trabajadores, y se les indicó que la realización de las encuestas era de manera anónima e individual y tenían 20 minutos para poder desarrollarla. Asimismo, ésta se llevó a cabo en un horario en el que los trabajadores tuvieron un receso, de tal manera que el tiempo no era un limitante, como también, el ambiente en el que se encontraban era cómodo y estaba dentro del mismo centro laboral que en ese momento no contaba con la presencia de comensales.

Para los análisis de datos, primero se utilizó la prueba Kolmogorov-Smirnov para examinar la distribución de los datos de las variables. Para los datos con una distribución normal se emplearon pruebas paramétricas (t de Student y correlación de Pearson), mientras que para las variables que no presentaron distribución normal se utilizaron pruebas no paramétricas (prueba U-Mann Whitney y Spearman).

Resultados

Análisis de correlación

En base a los resultados de los análisis de normalidad, se empleó la prueba de correlación Pearson para aprendizaje organizacional y carga en el trabajo y para las otras tres dimensiones, aprendizaje individual y grupal, apoyo directivo, y motivación intrínseca se empleó Spearman (ver Tabla 2).

Tabla 2. Correlaciones de Spearman (S) y Pearson (P) entre las subescalas de calidad de vida profesional y aprendizaje organizacional (N= 189)

	Media	DE	2	3	4	5
1. Aprendizaje organizacional	4.30	1.00	.84 ^{***S}	.71 ^{***S}	.34 ^{***S}	.61 ^{***S}
2. Aprendizaje individual y grupal	4.34	.85	-	.67 ^{***S}	.34 ^{***P}	.58 ^{***}
3. Apoyo directivo	7.15	1.87		-	.54 ^{***P}	.82 ^{***}
4. Carga en el trabajo	6.05	1.87			-	.54 ^{***}
5. Motivación intrínseca	7.97	1.52				-

Nota: las correlaciones con las variables demográficas son bilaterales

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

Adicionalmente, también se ha observado que en las variables sociodemográficas tales como, edad, grado de instrucción, número de hijos y tiempo en la empresa, no se presenta una distribución normal ($p < .05$), por lo que también fueron correlacionadas por la prueba de Spearman. Se calcularon las correlaciones entre las variables de estudio y las variables demográficas con la prueba de correlación de Spearman (los coeficientes de correlación pueden verse en la Tabla 2). Con respecto a las variables demográficas, se puede apreciar que ninguna correlaciona significativamente con algunas de las variables psicológicas estudiadas.

Se puede apreciar que los dos tipos de aprendizaje se relacionan de manera significativa y positiva con las dimensiones de calidad de vida profesional. El aprendizaje organizacional se correlaciona

de forma débil con la carga en el trabajo ($r = .34$) mientras que la correlación con el apoyo directivo ($r = .71$) y la motivación intrínseca es de tipo moderada ($r = .61$). De igual manera ocurre en la correlación entre el aprendizaje individual y grupal con las subdimensiones de la calidad de vida profesional (Tabla 2).

Análisis comparativo

No se encontraron diferencias significativas con las variables sexo, condición laboral, área y estudios, sólo se encontraron diferencias significativas con respecto a la variable recibes capacitaciones con las cinco variables analizadas: Aprendizaje Organizacional, Aprendizaje Individual/grupal, Carga en el Trabajo, Apoyo directivo y Motivación Intrínseca. En los cinco casos se observa que los que tienen mayores puntajes son los que sí reciben capacitaciones (Tabla 3).

Tabla 3. Análisis comparativo de las dimensiones de CVP y AO según si reciben capacitaciones

	Sí M(DE)	No M(DE)	Prueba estadística
1. Aprendizaje organizacional	4.48 (.93)	3.78 (1.00)	1947 ^{*b}
2. Aprendizaje individual/grupal	4.49 (.80)	3.89 (.81)	4.34 ^{*a}
3. Carga en el trabajo	6.24 (1.91)	5.49 (1.65)	2.37 ^{*a}
4. Apoyo directivo	7.47 (1.76)	6.23 (1.80)	1979.5 ^{*b}
5. Motivación intrínseca	8.20 (1.36)	7.19 (1.74)	2115 ^{*b}

Nota: * $p < .05$, las comparaciones de medias son bilaterales

a. t de student; b. U de Mann - Whitney

Discusión

El objetivo de la presente investigación fue estudiar la relación existente entre la calidad de vida profesional y el aprendizaje organizacional en una muestra de trabajadores de un restaurante de Lima. Se hipotetizó que a mayor calidad de vida profesional mayor aprendizaje organizacional en los trabajadores. Esto sugeriría que el aprendizaje organizacional depende de cuan satisfechos se sienten los colaboradores con la calidad de vida profesional que tienen en la empresa. El resultado encontrado fue el esperado debido a que ambas variables correlacionaron de manera significativa y positiva, es decir, los participantes que refirieron una buena calidad de vida profesional, se sienten satisfechos con la empresa y con la labor que desempeñan en ella.

En primer lugar, se encontró una correlación positiva significativa entre la variable apoyo directivo con las variables aprendizaje organizacional y aprendizaje individual/grupal. Para el caso de la relación entre apoyo directivo y

aprendizaje organizacional, estudios previos con empleados de banco sugieren que la cercanía con una figura directiva, como sucede con el *mentoring*, favorece el aprendizaje organizacional (Hussaian & Ishak, 2017). De manera similar, en el estudio de Romero y Lassmann (2016) con trabajadores del bienestar infantil, los autores encontraron que los programas de *mentoring* generan beneficios tanto personales como profesionales para estos trabajadores, lo que sería significativo para aquellos jefes que estén interesados en retener a los buenos empleados a través de intervenciones efectivas. En conjunto, estos resultados sugieren que estas personas recurren al soporte emocional que sus jefes o líderes les puedan proveer, ya que esto influiría positivamente en el proceso de adquisición del aprendizaje tanto organizacional, como individual/grupal. Asimismo, Fernández (2014) señala que el aprendizaje organizacional permitiría generar una alta rentabilidad y actitudes positivas, como también, mejoraría la relación entre los jefes y sus subordinados, aumentando así la productividad y la calidad del trabajo en la organización. Así por

ejemplo, en una cadena de restaurantes en Ecuador, se implementó un modelo de gestión basado en el liderazgo centrado en principios, encontrando al aprendizaje continuo como un factor de mayor crecimiento (Quiroz, 2016). En suma, esto sugeriría, como de manera similar lo hacen los resultados de la presente investigación, que es importante promover el apoyo directivo para fortalecer el aprendizaje organizacional, especialmente si se realiza enfatizando el liderazgo.

En segundo lugar, se encontró una correlación positiva y significativa entre la motivación intrínseca y el aprendizaje tanto organizacional como individual/grupal. Esto sugiere que a mayor motivación intrínseca por parte de los colaboradores, esto les permitiría adquirir un mayor aprendizaje. De hecho, Martín, Trevilla y Martín (2009) señalan que la motivación intrínseca influye de manera positiva y significativa en la transferencia de conocimiento. Esto se evidencia cuando los trabajadores desempeñan tareas en las que ponen en práctica sus capacidades, logrando así sentirse satisfechos y competentes, lo que finalmente influye en su disposición para compartir el conocimiento con los demás trabajadores. Además, Noe, Tews y Dachner (2010) refieren que la eficacia de cómo se lleven a cabo los programas de aprendizaje en la organización, estaría directamente relacionada a la motivación de la persona, lo que guarda una estrecha relación con los resultados encontrados en la presente investigación. Al respecto, en el estudio con trabajadores de la construcción en Tailandia, Navarro, Linares y Montaña (2010), observaron

que la posibilidad de crecimiento profesional promueve la motivación, por ello los trabajadores se muestran alegres al adquirir nuevos aprendizajes y experiencias, considerando al aprendizaje como un factor que les permite desarrollarse personalmente. Estos resultados sugieren que el aprendizaje organizacional permitiría que una organización afronte ágilmente los cambios constantes por los que atraviesa una empresa. A través del uso de soluciones innovadoras, tal afrontamiento llevaría a mantener actualizada a la organización y a sus trabajadores, y a evolucionar en un entorno tan cambiante (Gómez, 2015).

En tercer lugar, se encontró una correlación positiva y significativa entre la carga en el trabajo y el aprendizaje tanto organizacional como individual/grupal. Ello sugiere que, a mayor carga en el trabajo, se producirá un mejor aprendizaje tanto organizacional como individual/grupal. En relación a ello, en un estudio previo con una muestra de enfermeros, se encontró que la carga en el trabajo es una dimensión que presenta diferencias ya que ésta podría depender del tipo de servicio al que está ligado, como también de la cantidad de personas atendidas (Fernández, Cuairan & Curbelo, 2016). El presente estudio, al encontrarse en el rubro de la hostelería se sugiere que la carga en el trabajo podría ser una de las variables que tiene mayor peso al momento de poder predecir el nivel de energía del trabajador, ya que una carga de trabajo que no es manejable, influiría en el descenso de la eficacia y productividad del trabajador, lo que finalmente

afectaría en el índice de producción de la organización (Gascón, s/f).

En cuarto lugar, se encontró que aquellas personas que sí reciben capacitaciones, presentan mayor predisposición a la adquisición del aprendizaje. En ese sentido, Pardo y Díaz (2014) señalan que tanto los procesos de capacitación, como también el desarrollo de las competencias en el personal, son elementos clave que permiten que se lleve a cabo una transformación organizacional. De esta manera, se genera la mejora del rendimiento de los trabajadores, se reduce la incertidumbre y se promueve la participación de los equipos que favorecen la adaptación al cambio en la organización (Pardo & Díaz, 2014). En la misma línea, Fernández (2014) señala que con el aprendizaje organizacional no sólo se desarrollarían nuevos conocimientos sino que éstos permitirían aumentar la capacidad de los trabajadores para mejorar los resultados de la empresa, centrándose en la importancia de la inversión en políticas de capacitación y desarrollo de acuerdo a las necesidades de la empresa, lo que permitirá que a largo plazo se agranden los conocimientos de los trabajadores y sea una guía permanente en su vida profesional. En consecuencia, la capacitación del personal en restaurantes debe considerarse cuando se desea promover el aprendizaje organizacional. Así, como bien refiere Sánchez (2014), un plan de capacitación impactaría no sólo en el aspecto económico sino que mejoraría la fidelización y satisfacción por parte de los clientes hacia la empresa. Con ello se logra un cambio en el desarrollo personal de cada trabajador, tal como brindar una

solución rápida a los problemas, mejor ejecución de su trabajo y la mejora en su relación en la atención al cliente.

Limitaciones

Aunque el presente estudio arroja resultados interesantes con implicaciones importantes, debe notarse que también posee algunas limitaciones. En primer lugar, en este estudio el número de mujeres fue reducido, aunque debe notarse que la cadena de producción en restaurantes está generalmente compuesta por hombres. En todo caso, futuros estudios pueden comparar el aprendizaje organizacional y la calidad de vida profesional desde una perspectiva de género. Por otro lado, investigaciones similares al presente estudio son muy escasas tanto en el contexto peruano como en otros países. En tal sentido, este estudio sentará las bases para futuros estudios en poblaciones peruanas.

Finalmente, a manera de recomendación se sugiere que empresas tipo restaurante utilicen métodos reconocidos para propiciar la motivación intrínseca de sus trabajadores, debido a la relación significativa que mantiene con el aprendizaje organizacional. Además, dado que los participantes le dan mayor importancia al apoyo directivo que reciben por parte de su jefe, es decir, por el soporte emocional que reciben de ellos, se recomienda que se refuerce la comunicación entre los jefes y trabajadores. Esto podría favorecer a que los empleados se sientan escuchados y valorados por la organización, lo cual influiría positivamente desde las capacitaciones que les brindan, hasta en la forma

en cómo un líder se dirige hacia ellos para enseñarles un aprendizaje nuevo.

En conclusión, en la presente investigación se ha encontrado que tanto la variable calidad de vida profesional y aprendizaje organizacional correlacionan positiva y significativamente. En ese sentido, se hallaron las correlaciones entre apoyo directivo, motivación intrínseca, carga en el trabajo y capacitaciones, en relación con el aprendizaje tanto organizacional como individual/grupal. La primera muestra que la relación cercana entre el jefe y el

trabajador influiría positivamente en la adquisición y desarrollo del aprendizaje organizacional. La segunda evidencia, es que se generaría un mejor nivel de aprendizaje, si los colaboradores se encuentran motivados laboralmente. La tercera, manifiesta que la carga en el trabajo afectaría directamente en el desempeño laboral del trabajador, si este no es manejado adecuadamente. Finalmente, la cuarta señala que el recibir capacitaciones, permitiría que el trabajador desarrolle sus habilidades personales y profesionales en función al aprendizaje adquirido.

Referencias

- Alcid, J., & Lugo, D., (2008). *Estado del arte del aprendizaje organizacional con relación al aprendizaje individual y la cultura*. (Tesis de Licenciatura). Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, Colombia.
- Albanesi, S. (2013). Percepción de calidad de vida profesional en trabajadores de la salud. *Alternativas en Psicología*, 17, 8-19.
- Alonso, M., Iglesias, A.I., & Franco, A. (2002) Percepción de la calidad de vida profesional en un área sanitaria de Asturias. *Atención Primaria*, 30(8), 483-489.
- Angulo, R. (2017). Gestión del conocimiento y aprendizaje organizacional: Una visión integral. *Informes Psicológicos*, 17(1), 53-70.
- Argüelles, L., Quijano, R., Sahuí, J., Fajardo, M., & Magaña, D. (2015). Estudio experimental de la calidad de vida laboral en MIPYMES turísticas. *Revista Global de Negocios*, 3(1), 1-16.
- Barrera, G. (2011). *Aprendizaje organizacional: transferencia del conocimiento*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.
- Bracho, O., & García, J. (2013). Algunas consideraciones teóricas sobre el liderazgo transformacional. *Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 15(2), 165-177.
- Caldwell, R. (2012). Systems thinking, organizational change and agency: A practice theory critique of Senge's learning organization. *Journal of Change Management*, 12(2), 145-164.
- Castañeda, D., & Fernández, M. (2007). Validación de una escala de niveles y condiciones de aprendizaje organizacional. *Universitas Psychologica*, 6(2), 245-254
- Castellano, P. (2007). Aprendizaje organizacional: Creación o destrucción de valor. *Cuadernos de Investigación*, 1, 1-26.
- Cárdenas, M., & Arancibia, H. (2014). Potencia estadística y cálculo de tamaño del efecto en G*Power: Complementos a las pruebas de significación estadística y su aplicación en psicología. *Salud & Sociedad*, 5(2), 210-224.

- Cardona, J., & Calderón, G. (2006) El impacto del aprendizaje en el rendimiento de las organizaciones. *Cuadernos de Administración*, 19(32), 11-43.
- Catalá, P., Peñacoba, C., Velasco, L., Jareño, N., & Fernández, A. (2016) La motivación como variable influyente en la ansiedad y autoconfianza de los deportistas. *Información Psicológica*, 112, 14-28.
- Chacaltana, J., & Yamada, G. (2009). *Calidad del empleo y productividad laboral en el Perú*. Washington, DC: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Conde, Y., Correa, Z., & Delgado, C. (2010). Aprendizaje organizacional, una capacidad de los grupos de investigación en la universidad pública. *Cuadernos de Administración*, 44, 25-39.
- Contreras, F., Espinoza, J., Hernández, F., & Acosta, N. (2013). Calidad de vida laboral y liderazgo en trabajadores asistenciales y administrativos en un centro oncológico de Bogotá (Colombia). *Psicología desde El Caribe*, 30(3), 569-590.
- Da Silva, M. (2006). *Nuevas perspectivas de la calidad de vida laboral y sus relaciones con la eficacia organizacional*. (Tesis Doctoral). Universidad de Barcelona, Barcelona, España.
- Durán, M. (2010). Bienestar Psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista Nacional de Administración*, 1(1), 71-84.
- Fernández, A., Santa, E., & Casado, M. (2007). Calidad de vida profesional de los profesionales de enfermería en atención primaria de Soria. *Biblioteca Las casas*, 3(1). Recuperado de: <http://www.index-f.com/lascasas/documentos/lco213.pdf>
- Fernández, A., Cuairan, M., & Curbelo, R. (2016). Calidad de vida profesional de enfermería en urgencias de un hospital de referencia. *Revista Enfermería Global*, 15(2), 376-385.
- Fernández, J. (2014). *“La orientación al aprendizaje organizacional y su impacto en el desempeño de una empresa del sector financiero”* (Tesis de doctorado). Universidad de Murcia, Murcia, España.
- Fontes, R. (2002). *Salud y seguridad en el trabajo en América Latina y el Caribe: Análisis, temas y recomendaciones de política*. Banco Interamericano de Desarrollo.

- Garcés, A. (2014). *Calidad de vida en el trabajo del profesional médico y de enfermería en una empresa social del estado (E.S.E) III nivel, Bogotá*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, Colombia.
- García, S. (1993). La qualitat de vida profesional coma avantatge competitiu. *Revista de Qualitat*, 11, 4-9.
- Gálviz, V., & Rojas, M. (2013). *Flexibilidad del individuo, el aprendizaje organizacional y el desempeño individual*. (Tesis de Grado). Universidad Icesi, Cali, Colombia.
- García, M., Gonzáles, R., Aldrete, M., Acosta, M., & León, S. (2014). Relación entre calidad de vida en el trabajo y síntomas de estrés en el personal administrativo universitario. *Ciencia & Trabajo*, 50, 97-102.
- Garmendia, M. (2007). Análisis factorial: una aplicación en el cuestionario de salud general de Goldberg, versión de 12 preguntas. *Revista Chilena de Salud Pública*, 11(2), 57-65.
- Garzón, M., & Fisher, A. (2008). Modelo teórico de aprendizaje organizacional. *Pensamiento y Gestión*, 24, 195-224.
- Garzón, M., & Fischer, A. (2010). El aprendizaje organizacional, prueba piloto de instrumentos tipo Likert. *Forum Empresarial*, 15(1), 65-101.
- Gascón, S. (s/f). *Evaluación y prevención de riesgos psicosociales en hostelería*. Aragón. Informe. Universidad de Zaragoza, Zaragoza, España.
- Gómez, M. (2010). Calidad de vida laboral en empleados temporales del Valle de Aburrá Colombia. *Revista Ciencias Estratégicas*, 18(24), 225-236.
- Gómez, M. (2015). El aprendizaje organizacional y su influencia en la innovación dentro de la organización. *Revista Ingeniería, Matemáticas y Ciencias de la Información*, 2(4), 59-65.
- Gonzales, M. & Sandoval, M. (2016). Calidad de vida profesional y síndrome de burnout en enfermeras del hospital María Auxiliadora. *Revista de Ciencia y Arte de Enfermería*, 2(1), 15-21.
- Grimaldo, M. (2011). Calidad de vida en profesionales de la salud en la ciudad de Lima. *Liberabit*, 17(2), 173-185.

- Grimaldo, M., & Reyes, M. (2014). Calidad de vida profesional y sueño en profesionales de Lima. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 47(1), 50-57.
- Harter, J. K., Schmidt, F. L., & Keyes, C. L. (2002). Well-Being in the Workplace and its relationship to business outcomes: A review of the gallup studies. En C. L. Keyes & J. Haidt (Eds.), *Flourishing: The Positive Person and the Good Life* (pp. 205-224). Washington D.C.: American Psychological Association.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. México, D.F.: McGraw-Hill.
- Hussaian, I., & Ishak, N. (2017) The relationship between organizational learning and employee engagement in the perspective of young employees from commercial banks in Malaysia. *Journal of Business and Economic Development*, 2(1), 57-62.
- Malvezzi, S. (2012). La gestión de conocimiento y el aprendizaje organizacional para crear competitividad. Material de Formación. Federación Colombiana de Gestión Humana-ACRIP. Recuperado de: http://www.acrpnacional.org/memoria_bog_25octubre.pdf
- Marsick, V. (2013). The Dimensions of a Learning Organization Questionnaire (DLOQ): Introduction to the Special Issue Examining DLOQ Use Over a Decade. *Advances in Developing Human Resources*, 15(2), 127-132.
- Martín, J., Cortéz, J., Morente, M., Caboblanco, M., Garijo, J., & Rodríguez, A. (2003). Características métricas del Cuestionario de Calidad de Vida Profesional (CVP-35). *Gac Sanit*, 18(2), 129-136.
- Martín, N., Trevilla, C., & Martín, V. (2009) Influencia de la motivación intrínseca y extrínseca sobre la transmisión de conocimiento. El caso de una organización sin fines de lucro. CIRIEC-España, *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 66, 187-211.
- Mayorca, E., & Mayorca, D. (2010) El aprendizaje organizacional una estrategia de cambio en la administración hoy. *Revista Panorama Económico*, 18, 203-213.
- Mayorca, E. (2010). *Aprendizaje organizacional como factor de cambio caso: Facultad de Ciencias Económicas Universidad de Cartagena*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, Colombia.

- Mayorca, R., Ramírez, J., Vilorio, O., & Campos, J. (2007). Evaluación de un cuestionario sobre organizaciones que aprenden: adaptación, validez y confiabilidad. *Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura*, 13(2), 149-164.
- Marchand, L. (2006) *Actualizaciones para el management y el desarrollo organizacional*. Libro electrónico. Recuperado de: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/223/mpvo.htm>
- Navarro, E., Llinares, C., & Montañana, A. (2010) Factores de satisfacción laboral evocados por profesionales de la construcción en la comunidad valenciana (España). *Revista de la Construcción*, 9(1), 4-16.
- Natividad, J., Espinoza, E., Cruz, M., & Guivar, V. (2010). Relación entre el aprendizaje organizacional y el desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Agropecuaria y Nutrición de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú.
- Noe, R., Tews, M., & Dachner, A. (2010) Learner engagement: A new perspective for enhancing our understanding of learner motivation and workplace learning. *The Academy of Management Annals*, 4(1), 279-375.
- Örtenblad, A. (2002). A typology of the idea of learning organization. *Management Learning*, 33(2), 213-230.
- Örtenblad, A. (2007). Senge's many faces: problem or opportunity? *The Learning Organization*, 14(2), 108-122.
- Örtenblad, A. (2015). Towards increased relevance: context-adapted models of the learning organization. *The Learning Organization*, 22(3), 163-181.
- Pardo, C., & Díaz, O., (2014) Desarrollo del talento humano como factor clave para el desarrollo organizacional, una visión desde los líderes de gestión humana para empresas de Bogotá D.C. *Revista Suma de Negocios*, 5(11) 39-48.
- Passaillague, R., & Estrada, V. (2016). La gestión del conocimiento y el aprendizaje organizacional en instituciones de educación superior. *Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología*, 4(2) 34-43.
- Pirela de Faria, L., & Sánchez, M. (2009) Cultura y aprendizaje organizacional en instituciones de educación básica. *Revista de Ciencias Sociales*, 15(1), 175-188.

- Pujol, A., & Navarra, J. (2001). Tecnologías de gestión y aprendizaje organizacional. Reflexiones desde un estudio de caso. *Conference Paper*. Recuperado de <http://www.webcitation.org/6qXQLXMkn>
- Quezada, F., Sanhueza, A., & Silva, F. (2010). Diagnóstico de la calidad de vida laboral percibida por los trabajadores de cuatro servicios clínicos del complejo asistencial “Dr. Víctor Ríos Ruiz” de Los ángeles (CAVRR). *Horizontes Empresariales*, 9(1), 55-68.
- Quiróz, J. (2016). *Implementación de un modelo de gestión basado en el liderazgo centrado en principios y su impacto en la rentabilidad de los restaurantes de la cadena Menestras del Negro de la ciudad de Quito en el año 2015*. (Tesis de Magíster) Universidad Católica del Ecuador, Quito, Ecuador.
- Ramos, L., Segura, A., Gonzáles, Y., & Alonso, A. (2012). Evaluación y análisis de eficacia y eficiencia en restaurantes. Caso: Restaurante especializado en comida internacional. *Revista Ingeniería Industrial*, 1, 51-67.
- Riquelme, A., Cravero, A., & Saavedra, R. (2008). *Gestión del conocimiento y aprendizaje organizacional: Modelo adaptado para la administración pública chilena*. Chile: Universidad Autónoma de Chile.
- Romero, A., & Lassmann, H. (2016). Benefits of mentoring programs for child welfare workers: A systematic review. *Human Service Organizations: Management, Leadership & Governance*. doi:10.1080/23303131.2016.1267055
- Salazar, M. (2006). El liderazgo transformacional ¿modelo para organizaciones educativas que aprenden? *UNI Revista*, 1(3), 1-12.
- Salvatierra, L. (2013). *La percepción del talento humano de una empresa del sector financiero en Monterrey, sobre la calidad de vida en el trabajo*. (Tesis de maestría). Universidad Autónoma de Nuevo León, Monterrey, México.
- Sánchez, M. (2014). *Capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio brindado en “El restaurant Mar Picante” de la ciudad de Trujillo*. (Tesis de licenciatura). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Sandoval, M. (2004). *El Aprendizaje Organizacional como respuesta al cambio. Su relación con el desarrollo, comportamiento y la comunicación organizacional: una visión general de las empresas de comercio y servicio en la ciudad de Puebla*. (Tesis de licenciatura). Universidad de las Américas, Puebla, México.

Segurado, A., & Agulló, E. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la psicología social. *Psicothema*, 14(4), 828-836.

Senge, P. (2012). *La quinta disciplina: el arte y la práctica de la organización abierta al aprendizaje*. Buenos Aires, Granica.

Solf, A. (2006). Motivación intrínseca laboral y su relación con las variables de personalidad orientación a la meta y tesón. *Persona*, 9, 111-126.

Yang, B., Watkins, K. E., & Marsick, V. J. (2004). The construct of the learning organization: Dimensions, measurement, and validation. *Human Resource Development Quarterly*, 15(1), 31-55.

Zárate, A. S. (2006). Motivación Intrínseca Laboral y su relación con las variables de personalidad Orientación a la Meta y Tesón. *Persona*, 9, 111-126.

Recibido: 9 de mayo de 2018

Aceptado: 10 de abril de 2019