



Abulia en trabajadores mexicanos

Herman Frank Littlewood
Universidad La Salle México
hermanlittlewood@yahoo.com.mx

Laura Edith Alviter Rojas
Universidad Autónoma del Estado de México
lealviterr@uaemex.mx

Recibido el 05 de noviembre de 2016; aceptado el 27 de marzo de 2017; Disponible en Internet el 22 de junio de 2017

Resumen:

La Real Academia Española define a la Abulia como pasividad, desinterés, falta de voluntad y está conformada por Comportamiento Organizacional Ciudadano (COC) y Renuncia Psicológica; los objetivos del estudio son identificar las causas asociadas con la Abulia que trabajadores manifiestan en el contexto organizacional y de probar un modelo de COC; por lo cual se llevó a cabo un estudio cuantitativo a fin de determinar si la Satisfacción en el Trabajo es antecedente del COC y si la Renuncia Psicológica y el Bienestar Emocional son consecuencias del COC, en una muestra de 227 empleados que trabajan para seis organizaciones diferentes en la zona metropolitana de la ciudad de México. Mediante la aplicación de cuestionarios y un análisis de modelamiento de ecuaciones estructurales LISREL, se comprobó la validez del modelo teórico. Las personas satisfechas con su trabajo responden favorablemente como buenos compañeros de trabajo, y en consecuencia no evitan el trabajo y reportan un nivel superior de salud y bienestar.

Palabras Clave: Abulia, Ciudadano, Satisfacción, Renuncia, Bienestar.

Códigos JEL: I3, J2, C51.

Apathy in Mexican workers

Abstract:

The Real Spanish Academy defines Apathy as passivity, and lack of interest and will, and it is integrated by Organizational Citizenship Behavior (OCB) and Psychological Quitting; objectives of this study are to identify causes associated to Apathy that Mexican workers show at an organizational context and to test an OCB model, researchers conducted a quantitative study so as to determine if Job Satisfaction is an antecedent of OCB and if Job Psychological Quitting and Emotional Well-Being are consequences of OCB, by means of a sample of 227 employees that work at six different organizations. Researchers collected data by standardized surveys and analyzed data by LISREL's structural equations modeling. Results validate the theoretical model; therefore satisfied workers respond favorably as good co-workers, and as a consequence do not avoid work and report a higher level of health and well-being.

Keywords: Apathy, Citizenship, Satisfaction, Quitting, Well-Being.

JEL codes: I3, J2, C51

1. Introducción.

Al lector le llamará la atención el título del artículo, el término Abulia no es común, y es raro encontrarle en revistas científicas. El propósito general de ésta investigación es confirmar si el viejo y ampliamente estudiado constructo “Satisfacción en el Trabajo” es uno de los antecedentes del Comportamiento Organizacional Ciudadano (COC) y si éste a su vez es antecedente de la Renuncia Psicológica (RP) y del Bienestar Emocional.

La Real Academia Española (2017) define Abulia como “*pasividad, desinterés, falta de voluntad*” y se propone que se refleja en un bajo COC y una alta RP.

En el campo del Comportamiento Organizacional, el COC es el compromiso voluntario de una persona dentro de una organización o empresa, pero que no es parte de sus tareas contractuales.

El COC se ha estudiado desde finales de 1970; durante las últimas tres décadas, el interés por estos comportamientos se ha incrementado sustancialmente, y se le ha relacionado con la eficacia general de la organización, por lo que este tipo de comportamiento de los empleados tiene consecuencias importantes en el desempeño.

Organ (1988) es considerado el padre del COC y amplió la obra original de Katz (1964) definiéndolo como “*el comportamiento individual que es discrecional, no directamente o explícitamente reconocido por el sistema de recompensas formales, y que promueve el buen funcionamiento de la organización*”. Dicha definición incluye tres aspectos críticos que son centrales para este constructo: en primer lugar, se piensa que el COC consiste de comportamientos discrecionales, que no son parte de la descripción del trabajo, y se llevan a cabo por el trabajador como consecuencia de elección personal; en segundo lugar, el COC va



más allá de lo que es un requisito exigible por la descripción del trabajo; y por último, el COC contribuye positivamente al desempeño general de la organización.

Sin embargo ésta definición ha generado críticas, debido a la propia naturaleza del constructo que hace difícil definirlo operacionalmente. Los críticos empezaron a cuestionar si el COC es de naturaleza discrecional. Organ (1997), en respuesta a las críticas, señala que, desde su definición original, los puestos se han alejado de un conjunto claramente definido de tareas y responsabilidades, y se han convertido en descripciones mucho más ambiguas; sin un rol definido, por lo que es difícil definir qué es discrecional.

El constructo de COC desde su concepción, ha sido considerado como concepto multidimensional. Smith, Organ y Near (1983) proponen por primera vez dos dimensiones: Altruismo y Cumplimiento General. Estas dos dimensiones sirven para mejorar la eficacia de la organización de diferentes maneras. El Altruismo en el lugar de trabajo consiste esencialmente en conductas de ayuda. Estos comportamientos pueden ser dirigidos tanto dentro como fuera de la organización. No hay una relación directa entre todas las instancias de la conducta de ayuda y una ganancia específica para la organización. La idea es que con el tiempo, la compilación de la conducta de ayuda, finalmente, será ventajosa para la organización (Organ, Podsakoff, & MacKenzie, 2006).

El comportamiento de Cumplimiento General sirve para beneficiar a la organización de varias maneras. Las bajas tasas de ausentismo y el seguimiento de reglas ayudan a mantener la organización funcionando de manera eficiente. Un empleado compatible no se involucra en comportamientos tales como tomar descansos excesivos o el uso de tiempo de trabajo para asuntos personales, aquí denominado como Renuncia Psicológica. Cuando se reducen al



mínimo este tipo de comportamientos de la fuerza de trabajo, naturalmente, se es más productivo.

Organ (1988) fragmenta la dimensión de Cumplimiento General y ha añadido dimensiones adicionales de COC. Esto dio lugar a un modelo de cinco factores que consiste en Altruismo, Consciencia, Virtud Cívica, Cortesía y Espíritu Deportivo. La definición de Altruismo se mantuvo y es definido por los comportamientos discrecionales que tienen el propósito de ayudar a un compañero de trabajo con una tarea o problema laboral relevante. Consciencia radica en comportamientos que van mucho más allá de los requisitos mínimos del puesto de la organización (Law, Wong, & Chen, 2005). Estos comportamientos indican que los empleados aceptan y por lo tanto se adhieren a las normas, reglamentos y procedimientos de la organización.

La Virtud Cívica se caracteriza por comportamientos que indican profundas preocupaciones del empleado y el interés activo por la vida de la organización (Law, et al., 2005). Esta dimensión abarca también la participación positiva en las preocupaciones de la organización (Organ et al., 2006). Los ejemplos de Virtud Cívica se pueden ver en los asuntos diarios tales como asistir a reuniones y mantenerse al día con lo que está pasando con la organización en general. La Virtud Cívica también se manifiesta en la defensa de las políticas y prácticas de la organización, cuando son desafiadas por una fuente externa.

Cortesía es definido “*como comportamientos discrecionales que tienen por objetivo la prevención de conflictos relacionados con el trabajo con los demás*” (Law et al., 2005). Esta dimensión es una forma de conducta de ayuda, pero una que funciona para evitar el surgimiento de problemas; también incluye la definición literal de la palabra de ser educado y considerado con los demás (Organ et al., 2006). Ejemplos de comportamientos corteses se

relaciona con el ofrecimiento de ayuda a compañeros de trabajo; substituir a un compañero que tiene que faltar, o apoyar a un colega en su trabajo.

Por último, el Espíritu Deportivo se entiende como la voluntad de tolerancia del empleado ante circunstancias menos que ideales y sin quejas. Organ et al. (2006) lo definen como "*capacidad de lidiar con los problemas*", incluso si no se está de acuerdo con los cambios que se están produciendo dentro de la organización. Al reducir la cantidad de quejas de los empleados que los administradores tienen que tratar, este tipo de espíritu conserva tiempo y energía.

Se ha demostrado empíricamente que los factores mencionados anteriormente son los factores más robustos del COC. Sin embargo, en un meta-análisis de la literatura, Lepine, Erez, y Johnson (2002) encontraron que estas cinco dimensiones están altamente correlacionadas, lo que indica cierta superposición en las dimensiones.

Una forma diferente de organizar el constructo de COC fue propuesto por Williams y Anderson (1991). Se dividieron las dimensiones en dos tipos diferentes de COC en base a los cuales los comportamientos son dirigidos a favor de otras personas (compañeros) en el lugar de trabajo, mientras que la ciudadanía organizacional son comportamientos dirigidos a favor de la organización como un todo. El Altruismo y la Cortesía son acciones dirigidas a otros empleados, y la Escrupulosidad, la Virtud Cívica y el Espíritu Deportivo son comportamientos destinados al beneficio de la organización.

Esta investigación tiene por objetivos diseñar, validar y confiabilizar un instrumento en español de medición del COC; y determinar si el COC es antecedido por la Satisfacción en el Trabajo y si el COC es antecedente de la Renuncia Psicológica y del Bienestar Emocional. Cabe mencionar que el diseño del instrumento se hizo desde una perspectiva unidimensional y no desde una perspectiva multidimensional en una primera instancia, y en otro estudio se buscará determinar su naturaleza multidimensional.



En cuanto investigaciones realizadas en Latinoamérica sobre el COC, destacan los estudios realizados por Salgado y Chaparro (2006), Arredondo, Rosas y Villa (2011), y Dávila, Finkelstein y Castien (2011).

Salgado y Chaparro (2006) replicaron un estudio hecho en Estados Unidos y México con una muestra colombiana, y sus hallazgos muestran que los antecedentes del COC son la satisfacción, confianza en el jefe y justicia distributiva, tal como se esperaba; Arredondo, Rosas y Villa (2001) analizaron el COC de trabajadores que participan en proyectos de voluntariado promovidos por su empresa. La investigación la realizaron en una empresa alimentaria mexicana que desarrolla proyectos de Responsabilidad Social Empresarial en campos comunitarios, ambientales y de calidad de vida en el trabajo; sus hallazgos revelan que los participantes en ese voluntariado muestran rasgos de conciencia ciudadana que benefician a la organización; y Dávila, Finkelstein y Castien (2011) encontraron diferencias en función del género en el desarrollo del COC, de acuerdo a la teoría funcional de las motivaciones y el modelo de la identidad de rol. Un total de 974 trabajadores respondieron un cuestionario que evaluaba la frecuencia de estos comportamientos, los motivos para ponerlos en práctica y la identidad de rol desarrollada. Los resultados hallados muestran que las mujeres ponen en práctica con mayor frecuencia el COC dirigido a personas o grupos específicos de la organización, dan una mayor importancia al motivo de valores prosociales, y presentan una mayor identidad de rol como ciudadanas organizacionales que proporcionan ayuda a compañeros.

Resumiendo, estas investigaciones confirman que la Satisfacción es un antecedente del COC, tal como propone éste estudio; que los trabajadores voluntarios reportan un nivel superior de COC que los trabajadores no voluntarios y que las mujeres tienen una mayor inclinación al COC.

A continuación se describen los cuatro constructos asociados con el COC.

1.1 Satisfacción en el Trabajo.

En el terreno de las actitudes hacia el trabajo, la que mayor atención ha recibido es la Satisfacción en el Trabajo. Locke (1976) propone una definición clásica que considera a la Satisfacción en el Trabajo “*como una reacción cognitiva y afectiva que resulta de la evaluación de la experiencia laboral y que conduce a un estado emocional positivo o placentero*”. Entonces, la Satisfacción en el Trabajo es el resultado de la percepción del individuo acerca de qué tan bien el puesto provee aquellos satisfactores esperados. Esta actitud ha sido medida de dos maneras: (a) como un constructo global (qué tan satisfecho está el trabajador en términos generales) y (b) como aspectos específicos del trabajo (paga, horario, relaciones con compañeros, condiciones de trabajo, tipo de trabajo). Littlewood (2009) diseñó una escala de once ítems que reporta propiedades psicométricas satisfactorias en cuanto a validez y confiabilidad.

De acuerdo con Podsakoff, MacKenzie, Moorman, y Fetter, (1990); Williams y Anderson (1991) y Salgado y Chaparro (2006), se hipotetiza que el COC y la Satisfacción se correlacionan positivamente y que la Satisfacción es un antecedente del COC, puesto que el personal que evalúa positivamente su experiencia laboral y ve cumplidas sus expectativas, muestra disposición por apoyar a sus compañeros y a la organización, de una manera discrecional.

1.2 Renuncia Psicológica (RP).

La RP es una postura que se caracteriza por conductas evasivas tales como la impuntualidad; la conclusión prematura de la jornada laboral; la lentitud; el uso y abuso del tiempo en actividades no relacionadas con el trabajo, como visitas frecuentes y prolongadas al baño,



visitas a compañeros de trabajo, llamadas telefónicas o charlas personales, uso del celular, internet y la computadora con fines de entretenimiento o fines irrelevantes; el ausentismo o ausencias frecuentes o prolongadas; el fingimiento de enfermedad o incapacidad; la contención de la creatividad o propuestas de soluciones; desatención de clientes o proveedores; o realizar el mínimo esfuerzo (Littlewood, 2012).

La RP está clasificada como una Conducta Contraproducente del Trabajo, puesto que se trata de un comportamiento indeseable que se asocia con la insatisfacción y otros tipos de conductas adversas que buscan causar daño a otros empleados y/o la organización.

Littlewood (2009) reportó el diseño de una escala de RP de 9 ítems que cumplen con los requisitos de validez y confiabilidad.

Dalal (2005); y Rotundo y Sackett (2002) reportan que el COC se correlaciona negativamente con Comportamientos Contraproducentes, y en consecuencia en este estudio se hipotetiza que el COC se correlaciona negativamente con la RP, y que el COC además actúa como un antecedente, porque aquellas personas que se caracterizan por comportarse de manera prosocial, no evitan el trabajo como aquellos que no son buenos compañeros. Esto es confirmado indirectamente por la investigación de Nielsen, Hrivnak, y Shaw (2009) en la que encontraron una relación inversa entre el desempeño y el COC.

1.3 Bienestar Emocional.

El Bienestar Emocional es un constructo que tiene varias acepciones, por ejemplo Siegrist, Wahrendorf, Von dem Knesebeck, Jürges, y Borsch-Supan (2006) relacionan el bienestar con la salud autoreportada, síntomas de depresión, la calidad de vida en general y en el trabajo. Esta investigación adopta el punto de vista de Siegrist y colaboradores que consideran al bienestar



como reacciones de tipo cognitivas, afectivas y fisiológicas relacionadas con manifestaciones de tristeza, preocupación, sueño (dormir), energía y salud.

Littlewood (2012) diseñó una escala válida y confiable de 5 ítems de Bienestar en una muestra de médicos y descubrió que el Bienestar Emocional y la Renuncia Psicológica se correlacionan negativamente, de acuerdo con lo esperado; y propone como explicación que los médicos que evitan el trabajo, manifiestan una disminución de su Bienestar Emocional por la pérdida de competencias, baja en su autoestima y bajo desempeño.

A pesar que no hay estudios que investigan la relación entre COC y Bienestar Emocional, se hipotetiza una relación positiva por el siguiente supuesto: el buen compañero, reporta un nivel aceptable de bienestar, debido a que el bien y el apoyo dado a compañeros de trabajo, induce un estado emocional de bienestar y salud.

2. Metodología.

2.1 Diseño de estudio.

El estudio es de tipo correlacional transversal, ya que los datos se obtuvieron a través de un cuestionario aplicado una sola ocasión.

2.2 Participantes.

La presente investigación se llevó a cabo en el 2015 y con el personal de seis organizaciones que se encuentran ubicadas en el Distrito Federal. Se tratan de muestras de conveniencia, la participación fue voluntaria y anónima. La primer empresa es un supermercado internacional y



participaron 50 empleados (edad media de 35.3 años y Desviación Estándar de 5.3 años); la segunda es un laboratorio y participaron 40 empleados (edad media de 31.2 años y Desviación Estándar de 6.1); la tercera se dedica al mantenimiento preventivo y correctivo de equipo industrial (30 empleados, no proporcionaron datos de edad); la cuarta es una industria química alemana (30 empleados, edad media de 32 años y Desviación Estándar de 6.8 años); la quinta es una universidad privada (38 participantes, edad promedio de 38.4 años y Desviación Estándar de 12.1 años) y la sexta es una empresa transportista (39 empleados, edad media de 30.9 años y Desviación Estándar de 6.1 años).

2.3 Instrumento.

El instrumento es un cuestionario que mide la percepción de COC (22 ítems), la Satisfacción en el Trabajo (7), la Renuncia Psicológica (9) y el Bienestar Emocional (7), en una escala tipo Likert de cinco puntos, donde 5 es la apreciación alta del factor; así como el registro de datos demográficos de los sujetos.

En Littlewood (2012) y Littlewood y Bernal (2015), el lector puede encontrar los ítems de las escalas, excepto de COC, que recientemente los autores (Littlewood y Alviter) han diseñado de acuerdo a la teoría clásica de los tests. En el apéndice se presenta la lista de ítems COC aplicados en la investigación.

La teoría Clásica de los Tests (Nunnally, 1978) asume que la medición de constructos abstractos requiere de aplicación de varios ítems relacionados con el constructo que posteriormente se suman, y que la medición es el resultado de un puntaje verdadero, pero con un margen de error. Esta teoría propone que la construcción de instrumentos de medición parte de tres análisis: análisis de dificultad, análisis de discriminación y análisis de confiabilidad, a



fin de lograr instrumentos válidos que midan lo que buscan medir, con un margen de error aceptable.

Cabe mencionar que el diseño del instrumento del COC tardó seis meses y se realizó de acuerdo con nuestro lenguaje, contexto y comprensión del constructo COC. La escala inició con 31 ítems tipo Likert, y se le aplicó los siguientes análisis: factorial exploratorio, de medias y desviaciones estándar, y alfa de Cronbach, por lo que se identificaron 22 ítems válidos y confiables.

2.4 Procedimiento

Los cuestionarios se aplicaron de manera anónima y voluntaria con la finalidad de indagar sobre el COC prevaleciente en la organización, a empleados que no se seleccionaron de manera aleatoria; los resultados se analizaron con los paquetes SPSS y LISREL.

3. Resultados.

3.1 Descriptivos, confiabilidad de los constructos y correlaciones.

La tabla 1 presenta los resultados sobre las medias y desviaciones estándar de las escalas, coeficientes de confiabilidad alfa de Cronbach y correlaciones.

La media de COC es 3.77 y se interpreta como regular a alto (donde 1 es muy bajo y 5 muy alto); la media de Bienestar es 3.79, y es regular-alto-alto; la media de Satisfacción es 3.49 y también se interpreta entre regular a alto; y Renuncia tiene una media de 2.07 que se interpreta como alto si se tiene en cuenta que la media en estudios anteriores es de 1.40 (Littlewood, 2012).

Las tres escalas tienen coeficientes de confiabilidad aceptables (superiores a .60), destacando la nueva escala de COC (.91).

Las hipótesis proponen que el COC se correlaciona positivamente con la Satisfacción y el Bienestar, y los resultados apoyan estos supuestos (.40** y .57**, respectivamente), y negativamente con la RP (-.71**) tal como se hipotetizó.

Tabla 1. Descriptivos, Confiabilidad y Correlaciones Pearson

	<i>No. Items</i>	<i>Desviación</i>		<i>Alfa Cronbach</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
		<i>Media</i>	<i>Estándar</i>					
1. COC	22	3.77 ^s	0.70	0.91	--			
2. Satisfacción Laboral	07	3.49	0.60	0.73	40**	--		
3. Renuncia Psicológica	09	2.07	0.80	0.84	-71**	-28**	--	
4. Bienestar Emocional	07	3.79	0.66	0.73	57**	50**	-56**	--

** Correlación significativa a .01.

* Correlación significativa a .05.

Las medias van en una escala de 1 a 5.

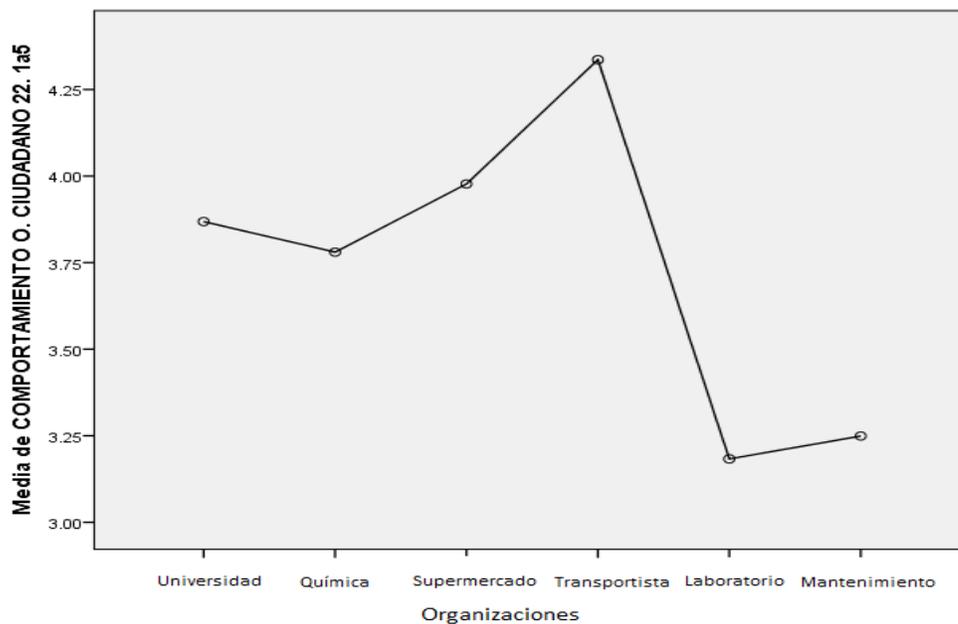
Las correlaciones no tienen punto.

Fuente: Elaboración propia (2017).

3.2 Comparativo entre empresas.

Al comparar las medias de COC entre las organizaciones, se observó que hay diferencias significativas entre las seis organizaciones, excepto entre la Universidad, la Manufacturera Química y el Supermercado ($F=20.02$ y $p= .000$). De acuerdo a la prueba post-hoc Games-Howell, hay diferencias significativas, destacando la Transportista con la media más alta (4.33 es calificada como alta en una escala de 1 a 5) y la Farmacéutica con la media más baja (3.1 calificada como regular) ver figura 1.

Figura 1. Comparativo de medias COC entre las seis organizaciones.



Fuente: Elaboración propia (2017).

3.3 Modelamiento de Ecuaciones Estructurales (MEE).

Para describir el MEE, se da una breve explicación sobre modelamiento de ecuaciones estructurales, pero si el lector desea profundizar, podrá consultar el libro “Mi primer modelamiento de ecuación estructural” (Littlewood y Bernal, 2011) que puede descargar gratis de internet en el sitio <http://cincel.com.co/catalogo/> o pedirlo directamente a los autores a esta cuenta de correo electrónico: hermanlittlewood@yahoo.com.mx.

El modelamiento de ecuación estructural (MEE) es una técnica estadística para probar y estimar relaciones presumiblemente causales que usan una combinación de datos estadísticos y suposiciones causales. El MEE originalmente fue articulado por el genetista Sewall Wright (1921), los economistas Trygve Haavelmo (1943) y Herbert Simon (1953), y formalmente definido por Marcoulides y Schumaker (2001) y Schumacker y Lomax (2004).

El MEE como lo conocemos en la actualidad es una derivación de las investigaciones realizadas por Karl Jöreskog (1970). Jöreskog desarrolló un análisis de estructuras a partir de



matrices de covarianzas mediante un modelo que denominó LISREL. Esta representación propuesta tiene dos componentes: el de medición y el estructural. El componente de medición refleja la relación entre las variables latentes (constructos o factores) e indicadores manifiestos (variables observadas), y se le denomina análisis factorial confirmatorio. Por otro lado, el componente estructural refleja la relación entre variables latentes.

El MEE es un método estadístico que parte de la regresión múltiple, pero es más poderoso en cuanto al tratamiento que le da a interacciones, relaciones no lineales, correlaciones entre variables independientes, error de medición, correlación entre los términos de error, múltiples variables independientes y latentes medidas por varios indicadores. Es así que el MEE es una alternativa robusta en comparación a la regresión múltiple, análisis de trayectorias, series de tiempo y análisis de covarianzas en la validación de modelos hipotéticos.

De acuerdo a Stapleton (1997), es suficiente consultar 3 o 4 de los siguientes estadísticos a fin de confirmar la validez del modelo. Uno de ellos es el estadístico de Ji-cuadrada que prueba la consistencia del modelo con el patrón de covarianza entre las variables observadas. Una Ji-cuadrada baja (un valor no significativo) indica un buen ajuste. No obstante, este estadístico es muy sensible y por tal motivo el resultado obtenido puede deberse al tamaño de la muestra. Por lo tanto, es necesario usar otros estadísticos para evaluar la bondad de ajuste (Stapleton, 1997).

Uno de los estadísticos más usados es el índice de bondad de ajuste (GFI). El GFI es una medida de cantidad de varianza y covarianza explicada por el modelo; puede pensarse que es análogo al coeficiente de determinación (R cuadrada) que arroja la regresión múltiple. Un modelo tiene un buen ajuste si tiene una proporción baja que resulta de la división del “parámetro de no centralidad” entre “los grados de libertad”. Entre más se acerque el GFI a

1.00, mejor se ajusta el modelo a los datos. Cambios de .01 o menos indican que la hipótesis de invarianza no debe rechazarse.

Otros estadísticos son el TLI, el RNI, RMSEA y el NFI. El TLI es el índice de bondad de ajuste de Tucker y Lewis, el RNI es el índice de no centralidad de McDonald y Marsh, y ambos comparan el modelo contra la contraparte nula que asume que todas las trayectorias son iguales a cero. Ambos índices permiten comparaciones directas entre modelos e indican cual se ajusta mejor. El TLI difiere del RNI en dos maneras; primero, el TLI no está normalizado dentro de una muestra y puede exceder el valor de 1.00. La segunda diferencia es que penaliza la bondad de ajuste en la medida en que se aumenta el número de indicadores. Por tanto se considera que hay un buen ajuste si TLI y RNI son mayores a .90.

El Root Mean Square Error Approximation (RMSEA) no requiere de la hipótesis nula, determina qué tan bien el modelo podría lograr el ajuste sin parámetros conocidos. Se considera que hay un buen ajuste si RMSEA no rebasa .08.

El Normed Fit Index (NFI) representa la proporción total de covarianza entre las variables explicadas por el modelo al usar la hipótesis nula como línea base. Índices superiores a .90 se infieren aceptables.

El CFI o índice de ajuste comparativo también se le conoce por el índice comparativo de ajuste de Bentler y compara el modelo teórico con el modelo nulo que asume que las variables latentes del modelo no se correlacionan entre sí (modelo de independencia). Eso es, compara la matriz de covarianza de datos observados con la matriz de covarianza del modelo nulo (matriz con ceros). CFI es similar a NFI, pero penaliza el tamaño de muestra. CFI y RMSEA son los estadísticos menos afectados por el tamaño de muestra, y un CFI cercano a 1.0 indica un muy buen ajuste y valores superiores a .90 se consideran aceptables. El CFI también es usado para

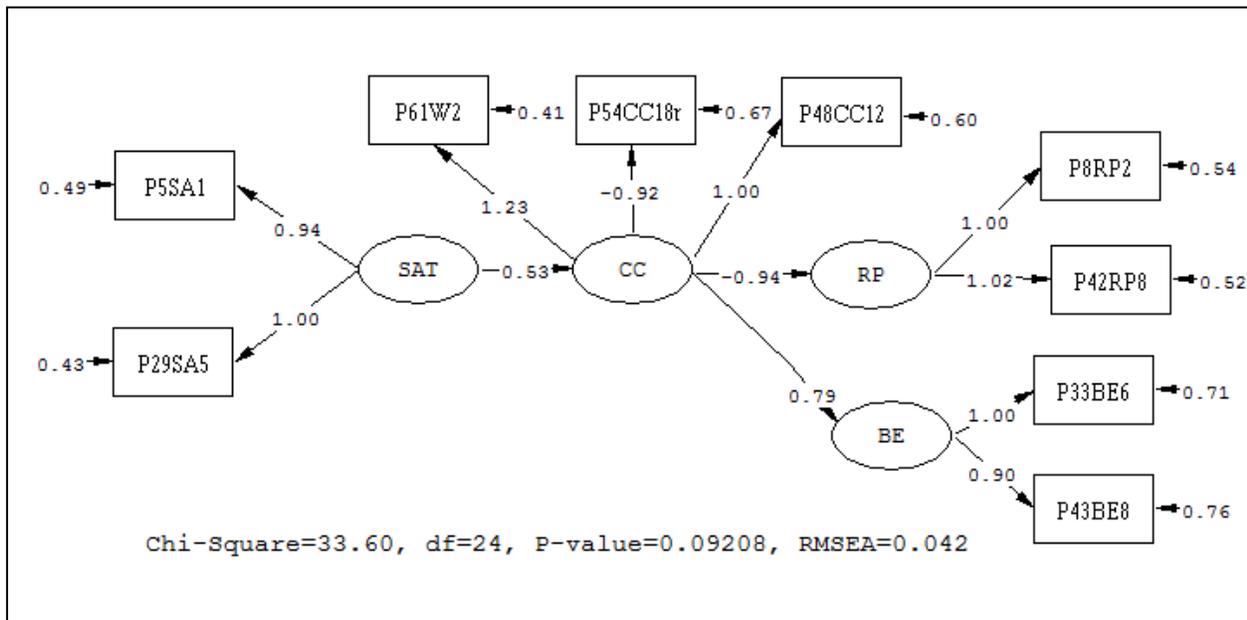


evaluar variables modificantes, aquellas que crean una relación heteroscedástica entre las variables independientes y dependientes, de tal manera que la relación varía por clase de modificador.

Regresando a ésta investigación, la figura 2 muestra que el modelo teórico es apoyado por los datos recabados en este estudio. La trayectoria secuencial inicia con el constructo Satisfacción en el Trabajo (SAT) como variable independiente del Comportamiento Organizacional Ciudadano (CC) que a vez es variable dependiente e independiente de la Renuncia Psicológica (RP) y del Bienestar Emocional (BE).

Los estadísticos e índices de ajuste validan el modelo, ya que la Ji cuadrada no es significativa ($Ji^2 = 33.6$ y $p = .09$), RMSEA es .04; GFI es .98 CFI es .96 y NFI es .96 (Littlewood y Bernal, 2011).

Figura 2: Modelo de Comportamiento Organizacional Ciudadano



Notas: Los óvalos son variables latentes y los rectángulos son variables observadas (ítems).

Fuente: Elaboración propia (2017).

A manera de corolario, en la figura 2 se aprecia que el modelo es validado por el estadístico de Chi cuadrada no significativa ($Ji^2 = 33.6$, $p = .09$) y RMSEA (.042). Un modelo es validado y confirmado si la Chi cuadrada no es significativa y RMSEA obtiene un valor de .08 o menos; por lo tanto se concluye que el modelo teórico es apoyado por los datos observados. En otras palabras la trayectoria secuencial es confirmada: la Satisfacción en el Trabajo es antecedente del COC, y el COC es antecedente de la RP y del Bienestar Emocional. Esto es, los trabajadores que reportan insatisfacción, son propensos a no ayudar y apoyar a los compañeros, y quienes no apoyan a los compañeros, padecen un alto nivel de RP y un bajo nivel de Bienestar.

4. Conclusiones.



A modo de recapitulación, los autores han formulado como objetivo de investigación determinar si la RP y el Bienestar Emocional son antecedidos por el COC y si el COC es a su vez antecedida por la Satisfacción en el Trabajo, en una muestra de conveniencia de 227 trabajadores de seis organizaciones diferentes, ubicadas en la zona metropolitana CDMX, a quienes se les aplicó un cuestionario, a fin de probar un modelo que asevera que la Satisfacción en el Trabajo incide en el COC y que el COC es antecedente de la RP y del Bienestar Emocional. El término Abulia se aplicó para conjuntar los constructos de RP y COC, a fin de describir a trabajadores que evitan el trabajo y que no ayudan de manera voluntaria a sus compañeros de trabajo. La correlación de -0.71 confirma la relación íntima entre estos dos constructos. Trabajadores que no son buenos compañeros, también evitan sus responsabilidades; en otras palabras, son abúlicos.

Las hipótesis proponen que la Satisfacción se correlaciona positivamente con el COC; que el COC se correlaciona negativamente con la RP y positivamente con el Bienestar Emocional. En todos los casos, las hipótesis correlacionales se probaron ya que la Satisfacción se correlaciona $.40$ con el COC, el COC se correlaciona -0.71 con la RP y el COC se correlaciona $.57$ con el Bienestar.

La última hipótesis propone el modelo o trayectoria “Satisfacción \rightarrow COC \rightarrow RP y Bienestar”, y el modelamiento de ecuaciones estructurales LISREL confirma la validez del modelo.

En esta investigación se diseñó un instrumento válido y confiable para medir el COC de acuerdo a la teoría clásica de los tests (ver anexo); la evidencia de la validez, la confiabilidad de Satisfacción en el Trabajo, RP y Bienestar Emocional se reportan en la literatura aquí referida.



Cabe mencionar que en la literatura no se encontraron estudios que propongan un modelo similar, tan sólo se identificó el estudio de Salgado y Chaparro (2006) que reporta que la Satisfacción es un antecedente del COC.

De manera exploratoria, se examinó si hay diferencias de medias de COC entre las seis organizaciones participantes, y se encontró que si las hay; este hallazgo favorece la explicación de que la cultura organizacional promueve o desalienta el COC entre sus trabajadores.

Entonces, las implicaciones del modelo propuesto y validado, son:

* Los trabajadores abúlicos son personas que evitan su trabajo y no ayudan a sus compañeros mediante actividades voluntarias.

* Un factor causal asociado con la Abulia es insatisfacción con el trabajo. Se interpreta que los trabajadores que no ven cumplidas sus expectativas, caen en la insatisfacción, y en consecuencia renuncian psicológicamente a su trabajo y evitan hacer más de lo que exige el puesto.

* El COC es fuente de bienestar, ya que los trabajadores que voluntariamente apoyan a sus compañeros en el logro de objetivos, reportan un nivel superior de salud emocional.

* La trayectoria confirmada inicia con la insatisfacción con el trabajo, que conlleva a un bajo nivel de COC, que concluye en un alto nivel de RP y un bajo nivel de Bienestar Emocional.

* Hay diferencias de medias de COC entre las organizaciones participantes y se infiere que la cultura y clima organizacional favorece o desestimula la Satisfacción en el Trabajo, el COC, la RP y el Bienestar Emocional.

Para concluir, la Abulia que se refleja en trabajadores que han renunciado psicológicamente a su trabajo y que se niegan a realizar actividades que van más allá de lo que especifica y marca

su puesto, es el resultado de un ambiente de trabajo insatisfactorio. La Abulia no sólo incide negativamente en el desempeño de la organización, también afecta la salud y bienestar del personal.

Resta en estudios posteriores determinar la validez externa del modelo, la multidimensionalidad de COC y su relación con otras variables relevantes como el Compromiso Organizacional, el Desgaste Ocupacional (*Burnout*), la Calidad del Liderazgo, el Clima y Cultura Organizacional, e indicadores duros de Desempeño Organizacional, Salud, Ausentismo y Rotación de Personal, en otros contextos y otros tipos de organizaciones.

Las limitaciones del estudio son la muestra, que es de tipo de conveniencia y la carencia de indicadores duros de desempeño y salud ocupacional.

Referencias.

- Arredondo, F., Rosas, J.A. y Villa, L.E. (2011). Comportamiento Ciudadano Organizacional y RSE. *Cuad. admon.ser.organ. Bogotá (Colombia)*, 24 (43), 221-239.
- Dalal R. S. (2005). A meta-analysis of the relationship between organizational citizenship behavior and counterproductive work behavior. *Journal of Applied Psychology*, 90(6), 1241-1255.
- Dávila, M. C., Finkelstein, M.A. y Castien, J.I. (2011). Diferencias de género en conducta prosocial: el comportamiento de ciudadanía organizacional *Anales de psicología*, 27(2), 498-506.
- Haavelmo, T. (1943). The statistical implications of a system of simultaneous equations. *Econometrica* 11:1-2. Reprinted in D.F. Hendry and M.S. Morgan (Eds.), *The Foundations of Econometric Analysis*, Cambridge University Press, 477-490.



- Jöreskog, K.G. (1970). A general method for the analysis of covariance structures. *Biometrika*, 57, 239-251.
- Katz, D. (1964). The motivational basis of organizational behavior. *Behavioral Science* 9, 131–133.
- Law, S. K., Wong, C., & Chen, X. Z. (2005). The construct of organizational citizenship behavior: Should we analyze after we have conceptualized? In D. L. Turnipseed (Ed.), *Handbook of organizational citizenship behavior*, 47–65. New York: Nova Science Publishers.
- Lepine, J. A., Erez, A., & Johnson, D. E. (2002). The nature and dimensionality of organizational citizenship behavior: A critical review and meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87(1), 52-65.
- Littlewood H.F. (2009) *Evitación del trabajo en un hospital público: Un estudio longitudinal*. Tesis doctoral. ESCA, I.P.N.
- Littlewood, H.F. y Bernal, E.R. (2011). *Mi primer modelamiento de ecuación estructural*. Recuperado en Abril 01, 2017, de: <http://cincel.com.co/catalogo/>
- Littlewood H.F. (2012). *Efecto Moderador de Abuso, Benevolencia y Afabilidad en el Modelo de Evitación del Trabajo*. Tesis doctoral, Universidad de las Américas.
- Littlewood, H.F. y Bernal, E.R. (2015). El Perfil De La Soberbia En El Trabajo. *VI Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática*. UMSNH, Morelia, Mich.
- Locke (1976). The nature and cause of Job Satisfaction, in M.M. Dunnette (Ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Rand McNally, Chicago, p. 1300.



Marcoulides, G.A. and Schumacker, R.E. (2001). *New Developments and Techniques in Structural Equation Modeling*. London: Lawrence Erlbaum Associates.

Nielsen, T. M., Hrivnak, G. A., & Shaw, M. (2009). Organizational citizenship behavior and performance: A meta-analysis of group-level research. *Small Group Research*, 40(5), 555-577.

Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric Theory*. New York: McGraw-Hill.

Organ, D. W. (1988). *Organizational Citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.

Organ, D. W. (1997). Organizational citizenship behavior: It's construct cleanup time. *Human Performance*, 10(2), 85-97.

Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie S. P. (2006). *Organizational citizenship behavior: Its nature, antecedents, and consequences*. London: Sage Publications.

Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Moorman, R. H., & Fetter, R. (1990). Transformational leader behaviors and their effects on followers' trust in leader, satisfaction, and organizational citizenship behaviors. *The Leadership Quarterly*, 1(2), 107-142.

Real Academia Española (2017). Recuperado en abril 6, 2017, de: <http://www.rae.es/>

Rotundo, M., & Sackett, P. R. (2002). The relative importance of task, citizenship, and counterproductive performance to global ratings of job performance: A policy-capturing approach. *Journal of Applied Psychology*, 87(1), 66-80.

Salgado, E. y Chaparro, M.P. (2006). Comportamientos Ciudadanos en la Organización. Un Estudio Desarrollado en Colombia. *Cuad. Adm. Bogotá (Colombia)*, 19 (31), 57-79.



Schumacker, R. E. and Lomax, R. G. (2004). *A beginner's guide to structural equation modeling, Second edition*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.

Siegrist, J.; Wahrendorf, M.; Von dem Knesebeck, O.; Jürges, H.; & Borsch-Supan, A. (2006). Quality of work, well-being, and intended early retirement of older employees--baseline results from the SHARE Study. *European Journal of Public Health*. 17(1), 62 – 68.

Simon, H. (1953). Causal ordering and identifiability, in Hood, W.C.; Koopmans, T.C., *Studies in Econometric Method*, New York: Wiley, 49–74.

Stapleton, C.D. (1997). Basic concepts and procedures of Confirmatory Factor Analysis. *Paper presented at the annual meeting of the Southwest Educational Research Association*, Austin.

Smith, A., Organ D. W., & Near J. (1983). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology*, 68(4), 653-663.

Williams, L. J., & Anderson, S. E. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors. *Journal of Management*, 17, 601-617.

Wright, S. S. (1921). Correlation of causation. *Journal of Agricultural Research*, 20, 557–85.

Anexo.

Ítems de Comportamiento Organizacional Ciudadano.

P58CC2. Ayudaría a discapacitados en silla de ruedas a moverse dentro y fuera de las instalaciones.

P61W2. Le he ayudado a un nuevo compañero(a) a aprender a hacer su trabajo.

P52CC16r. Existe un ambiente hostil, mis compañeros y jefe no conviven sanamente ®.



- P54CC18r. Se me dificulta trabajar de manera colaborativa ®.
- P56CC20. Tengo una relación satisfactoria y sana con mis compañeros.
- P48CC12. Mi equipo de trabajo es solidario con quien necesite ayuda.
- P50CC14r. El ambiente en la organización me dificulta desempeñar mi trabajo ®.
- P25CC5. Suelo crear lazos de compromiso laboral con mis compañeros.
- P41CC8r. Solamente doy lo necesario para realizar las actividades de mi cargo. ®
- P60CC24r. No estoy dispuesta(o) a ofrecerle ayuda a mis compañeros de trabajo ®
- P31CC6r. En situaciones estresantes no colaboro con mis compañeros de trabajo. ®
- P7CC2. Mis compañeros de trabajo promueven un ambiente de confianza.
- P36CC7. Cumpló con mi trabajo en tiempo y forma para lograr el crecimiento de mi organización.
- P13CC3. Mis jefes se preocupan por respetar mis derechos en esta organización.
- P53CC17. La convivencia con mis compañeros contribuye a mi buen desempeño laboral.
- P51CC15. Mis compañeros de trabajo me ayudan en todo lo que necesito.
- P46CC10r. Tengo buenas propuestas que no estoy dispuesto(a) a compartir ®.
- P57CC21r. En mi área de trabajo falta de comunicación y diálogo entre jefes y subordinados ®.
- P19.CC4r. A menudo no ayudo a mis compañeros en su trabajo ®
- P55CC19r. Hay graves injusticias en mi organización ®.
- P44CC9. Aporto nuevas ideas para llevar a cabo los objetivos y tareas.
- P62W3. He llegado temprano y salido tarde para sacar el trabajo.

®: ítem a recodificar