



UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES ESPÍRITU SANTO
Facultad de Postgrado
Maestría en Dirección del Talento Humano

Incidencia de los comportamientos de ciudadanía organizacional en la satisfacción laboral de los empleados.

Autor: CUENCA PONCE TANIA NOEMI
GÓMEZ NARANJO ANNABELLE ELENA

Tutor: GRUESO HINESTROZA MERLIN PATRICIA PhD

Trabajo de titulación presentado como requisito parcial para optar al título de
MAGISTER EN DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

Samborondón
OCTUBRE 2017

Incidencia de los comportamientos de ciudadanía organizacional en la satisfacción laboral de los empleados.

Tania Noemi CUENCA PONCE
Annabelle Elena GÓMEZ NARANJO¹
Merlin Patricia GRUESO HINESTROZA²

RESUMEN

Los comportamientos de ciudadanía organizacional y la satisfacción laboral son factores gran trascendencia para el desarrollo de las empresas. Es así como se planteó como objetivo de la presente investigación, analizar la incidencia de los comportamientos de ciudadanía organizacional (CCO) sobre la satisfacción laboral de los empleados de una empresa de servicios de telecomunicaciones en la ciudad de Guayaquil. Para lograr dicho propósito se realizó un estudio cuantitativo, de tipo correlacional y modalidad de campo, empleándose además el método hipotético-deductivo para una muestra de 249 participantes. La recolección de la información se llevó a cabo mediante la técnica de la encuesta, utilizando para ello como instrumentos de investigación, dos cuestionarios que medían los CCO y la satisfacción con el trabajo. Para analizar las propiedades psicométricas de las escalas de medida empleadas se realizó un análisis factorial exploratorio y un análisis de fiabilidad; la prueba de hipótesis se llevó a cabo mediante una regresión lineal. Los resultados obtenidos demuestran que en general, los comportamientos de ciudadanía organizacional tienen efecto sobre la satisfacción con el trabajo, aunque de manera diferenciada, ya que la dimensión de CCO referente al altruismo correlaciona significativamente con la dimensión de satisfacción con las prestaciones, no ocurriendo así entre dichos elementos y la virtud civil. En las conclusiones se exponen las implicaciones prácticas y limitaciones del estudio.

Palabras clave: comportamientos de ciudadanía organizacional, satisfacción laboral, Ecuador.

ABSTRACT

Organizational citizenship behaviors and job satisfaction are highly important factors for the companies' development. Thus, the objective of this study was to analyze the incidence of organizational citizenship behaviors (OCB) in job satisfaction of the telecommunications service company employees, located in Guayaquil. To achieve this purpose, a quantitative study of a correlational type and field modality was carried out, using the hypothetic-deductive method for a sample of 249 participants. The data collection took place through the survey technique. To achieve this purpose, a quantitative study with a correlational and field modality was carried out, and the hypothetical-deductive method was used for a sample of 249 participants. Additionally, data collection was accomplished through the survey technique, using as research instruments two questionnaires which measured CCOs and job satisfaction. In order to analyze the psychometric properties of the used measurement scales, an exploratory factor analysis and a reliability analysis were performed; the hypothesis test was performed using a linear regression. The results show that, generally, organizational citizenship behaviors have an effect on work satisfaction, although in a different way. The conclusions indicate practical implications and limitations of the research.

Keywords: organizational citizenship behaviors, job satisfaction, Ecuador.

1. INTRODUCCIÓN

Las organizaciones para la consecución de sus metas, requieren que sus empleados vayan más allá de lo que demanda su puesto de trabajo, comprometiéndose personalmente en el logro de los objetivos colectivos. De acuerdo con Rodríguez, Martínez y Salonova (2014), el comportamiento de ciudadanía organizacional (CCO) se conoce como aquel comportamiento individual que se deja a criterio de la persona, reconocido formalmente en el sistema de recompensas, pero que busca aumentar la efectividad en la organización. Este comportamiento involucra cierto grado de opción personal, de modo que la persona no resulte castigada en caso de no comportarse de dicha forma. La función principal del (CCO) es apoyar el ambiente social y psicológico en el cual se lleva a cabo el desempeño de la tarea. En tal sentido, se puede plantear que el (CCO) guarda una estrecha relación con la satisfacción laboral de los colaboradores, teniendo en cuenta que, la satisfacción laboral, va de la mano con el placer obtenido a través de la realización de una función laboral (Santos, Hernández y Rodríguez, 2014). Es decir, qué tan bien se siente el empleado al cumplir sus funciones.

Definición del problema

Pese a que se ha mencionado que los CCO contribuyen significativamente en el desempeño empresarial, aún se requiere un número mayor de investigaciones, con el fin de profundizar y perfeccionar el conocimiento existente con respecto a dicha temática (Millán y Hernández, 2011).

La satisfacción laboral, por su parte, es un elemento fundamental para alcanzar elevados niveles de productividad en las instituciones, ya que la misma se constituye como una unidad de medida acerca del funcionamiento de una organización, haciendo referencia fundamentalmente a las falencias que afectan al talento humano, tales como ausentismo, falta de motivación, entre otros factores (Chiang, Martin y Núñez, 2010). De igual forma, la satisfacción laboral está marcada también por las conductas de los trabajadores, por lo que esta relación puede definir decisivamente la eficiencia de la gestión organizacional para cualquier empresa.

Para el caso de la organización objeto de estudio, la alta dirección expresó su deseo de profundizar en los aspectos que influyen en el grado de satisfacción laboral de sus trabajadores, reconociendo la importancia de dicho tema, no

contándose con estudios precedentes que les permita valorar dicha situación, constituyendo así los CCO un elemento de gran relevancia a considerar en este tipo de estudio.

Por lo antes expuesto y luego de haber consultado la literatura al respecto, no se ha encontrado en el Ecuador estudios relacionados entre los comportamientos de ciudadanía organizacional (CCO) y la satisfacción laboral, lo que incide en el desconocimiento sobre las implicaciones prácticas como consecuencias de las situaciones problemáticas que se derivan al respecto. Por lo tanto, se consideró importante analizar ¿Cuál es la incidencia de los comportamientos de ciudadanía organizacional (CCO) sobre la satisfacción laboral de los empleados para la organización objeto de estudio?

Objetivo

Analizar la incidencia de los comportamientos de ciudadanía organizacional (CCO) en la satisfacción laboral de los empleados de una empresa de servicios de telecomunicaciones.

Justificación y/o importancia

La consideración de las diversidades culturales en el CCO, se ha convertido en algo esencial en las últimas décadas debido a la transformación que ha experimentado el talento humano, causada por la diversidad cultural, orígenes étnicos y diversos factores intervinientes (Ersoy, Derous, Born y Molen, 2015).

Añadido a esto, la crisis social y económica, así como los rápidos cambios a los que en la actualidad se enfrentan las empresas, obligan a crear y mejorar experiencias eficaces en las organizaciones (Acosta, Salanova y Llorens, 2013).

Es por ello que el CCO resulta fundamental para aquellas empresas que requieren que sus trabajadores realicen sus funciones con un componente añadido y positivo, facilitando la obtención de beneficios que superan las expectativas de la organización (Cinar y Karcioğlu, 2015).

El tópico de ciudadanía organizacional ha propagado una diversidad de comportamientos a los que la psicología industrial / organizacional ha enfocado su atención (Millán y Hernández, 2011).

Por otra parte, resulta muy beneficioso para las organizaciones lograr que su talento humano presente altos índices de satisfacción laboral, ya que esta variable incide directa y positivamente en

la comunicación institucional, motivaciones, proceso de toma de decisiones, entre otros elementos (Bervel, 2011).

Es por ello que la satisfacción laboral es considerada como un constructo fundamental a ser estudiado, por su rol decisivo entre las condiciones entre el entorno laboral y las consecuencias asociadas a este factor, tanto para el desarrollo organizacional como personal de cada persona involucrada (Pérez, 2011).

Además, la satisfacción laboral se reconoce como elemento clave del compromiso organizacional, por lo que disponer de empleados satisfechos, constituye uno de los requisitos determinantes para obtener el éxito en la empresa; en caso contrario, se corre el riesgo de ofrecer productos y servicios de escaso nivel de calidad, provocando pérdidas de competitividad y credibilidad de la organización para con sus clientes (Gargallo, 2012).

Atendiendo a los criterios emitidos previamente, se puede afirmar que resulta vital estudiar la relación existente entre los CCO y la satisfacción laboral, debido a los constantes cambios a los que están expuestas las organizaciones, donde las actitudes y conductas del talento humano en el ámbito empresarial pueden incidir positiva o negativamente en su bienestar profesional y personal (Santos, Hernández y Rodríguez, 2014).

De ahí la importancia y justificación de la presente investigación, donde se abordará el tema de los comportamientos de ciudadanía organizacional CCO y su incidencia en la satisfacción laboral del talento humano perteneciente a la organización objeto de estudio, propiciando así la caracterización de esta situación en la misma y conocer a profundidad cuáles son sus falencias en este sentido.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Comportamiento de ciudadanía organizacional.

El CCO es un concepto que ha tomado valor en los tiempos modernos. Su fundamento radica en el beneficio que pueda obtener el empleado con su labor, que no va en función de la remuneración obtenida, o de las tareas u obligaciones que pueda haber, sino que más bien está ligado al comportamiento que pueda generar mayor eficacia y eficiencia en el trabajador (Galaz, 2003).

De acuerdo con El-Sahili (2015), el comportamiento de ciudadanía organizacional, se refiere a las conductas adquiridas por los trabajadores en pro del funcionamiento efectivo de una organización, los cuales, sin estar regulados,

pueden potenciar el desempeño colectivo, la eficiencia y la eficacia de la empresa determinada.

Para Degroot y Brownlee (2006), el CCO implica la cooperación y solidaridad entre los miembros de la organización, a través de conductas y comportamientos que agregan un valor sustancial a la misma.

En este sentido, Robbins (2004) también señala que el CCO es un tipo de comportamiento que bien pudiese ser ajeno a las normas preestablecidas en una empresa, pero promovible cuando se obtengan resultados exitosos para la organización.

De ahí que la misión primordial del CCO es apoyar el entorno social y psicológico en el lugar donde los empleados realizan su labor (Montalbán, Lugo y Soria, 2014).

Afirma Terán (2009) que los CCO se caracterizan porque:

- Los miembros de la organización brindan asistencia y ayuda a los compañeros que presenten dificultades concernientes a sus funciones profesionales.
- Los empleados reciben órdenes sin quejarse ni cuestionar decisiones de sus superiores.
- Los empleados son indulgentes con ciertas imposiciones individuales sin lamentarse.
- El talento humano colabora en el mantenimiento de la higiene de sus puestos de trabajo sin recibir instrucciones al respecto.
- Las críticas a los mandos de mayor jerarquía en la empresa se realiza de manera constructiva y pertinente.
- El talento humano genera un clima laboral adecuado, atenuando así el efecto negativo de aquellas distracciones que puedan ser causadas por diversos inconvenientes interpersonales.
- Las personas, en un acto totalmente consciente y voluntario, garantizan y salvaguardan el capital de la organización.

Para Çınar y Karcioğlu (2015), la principal cualidad del CCO hace referencia a que los trabajadores alcancen un grado de preocupación tan elevado por el bienestar de sus compañeros, que no solo estén pendientes de sus problemas profesionales, sino también de su situación personal, incluyendo su vida familiar.

2.1.1. Modelos de Comportamiento de ciudadanía organizacional.

Numerosos especialistas de gestión empresarial han intentado encontrar soluciones científicas a las

cuestiones enmarcadas por el CCO, como resultado de lo anterior, se han desarrollado modelos de CCO, los que a continuación se exponen.

2.1.1.1. Modelo Comportamiento de ciudadanía organizacional clásico.

Este modelo fue propuesto por Bateman y Organ (1983), y el mismo agrupa las conductas y el proceder de los miembros de una organización según tres clasificaciones de comportamientos elementales.

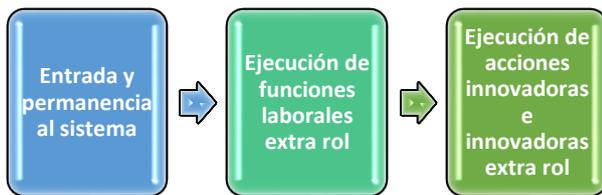


Figura 1. Modelo CCO clásico.
Elaborado por: Autoras a partir de Bateman y Organ (1983).

En el primer grupo de comportamientos, según Bateman y Organ (1983), se enmarcan aquellas acciones donde los individuos son promovidos y motivados a insertarse en el sistema (organización) y perdurar en el mismo.

Para el segundo grupo están incluidas las conductas que las personas, una vez que son miembros activos en la organización, requieren para realizar funciones extra rol en estrecha relación con sus competencias profesionales (Bateman y Organ, 1983).

El tercer grupo de comportamientos lo conforman aquellas acciones del talento humano de carácter innovador y espontáneo que supera la ejecución de sus funciones estereotípicas (Bateman y Organ, 1983).

2.1.1.2. Modelo de comportamiento de ciudadanía organizacional de escala multidimensional.

El modelo de escala multidimensional, conceptualizado por Organ (1988) a partir de estudios realizados por Smith, Organ y Near (1983) se considera una evolución del modelo OCB clásico expuesto previamente, ya que, además de los comportamientos y las conductas, define cinco dimensiones fundamentales, las cuales se describen a continuación.



Figura 2. Modelo de CCO de escala multidimensional.
Elaborado por: Autoras a partir de Organ (1988).

La dimensión de **altruismo** en una organización, según Organ (1988), está expresada por la espontaneidad conductual de una persona en el apoyo desinteresado a los demás colaboradores, además del apoyo a resolver falencias o dificultades que se presenten en la misma.

En cuanto a la dimensión de **concientización**, se refiere a acciones consecuentes y formales sobre el cumplimiento de normas, procedimientos y políticas dispuestas por la organización relacionadas con asistencia, puntualidad, disciplina, entre otros elementos (Organ, 1988).

Así mismo, Organ (1988) define la dimensión **cortesía** como la búsqueda de apoyo y consejo profesional por un trabajador que pueda ser brindado por sus compañeros, sobre todo en procesos decisorios que pudieran incidir en la ejecución efectiva de sus funciones.

Mientras, la **deportividad** es la disposición que presenta el talento humano a soportar condiciones laborales indeseables sin lamentarse de las mismas (Organ, 1988).

Por último, la dimensión de **virtud cívica** hace referencia a las acciones colectivas de cooperación, participación y compromiso con el logro de los objetivos y metas diseñadas por la organización (Organ, 1988).

El modelo de CCO de escala multidimensional también establece que los comportamientos organizacionales se encuentran interconectados en un proceso sinérgico e inclusivo, por lo que el análisis de su manifestación en la empresa, debe estar determinado por la conjugación de las dimensiones combinadas con las conductas individuales y colectivas del talento humano (Organ, 1988).

2.1.1.3. Modelo de Comportamiento de ciudadanía organizacional (CCO) con enfoque en el cambio y afiliación.

Este modelo de CCO ha sido propuesto por Podsakoff, Mackenzie, Paine y Bachrach (2000), quienes agregan nuevas dimensiones y sostienen algunas definidas en constructos anteriores, aunque estas se encuentran más orientadas al cambio y a la afiliación. Las dimensiones propuestas por estos autores hacen referencia a la tendencia a la cooperación, espíritu competitivo, fidelidad institucional, cumplimiento, creatividad personal, virtud civil y autodesarrollo (Arredondo, Rosas y Villa, 2011).

Podsakoff et al, (citado en Arredondo et al., 2011), refieren que las dimensiones de CCO, según este modelo, pueden ser perceptibles en la mayoría de los trabajadores, y se originan y se incentivan producto a la praxis empresarial, normas y políticas administrativas dispuestas por la alta dirección de la organización.

2.1.1.4. Instrumentos de medición del comportamiento de ciudadanía organizacional.

Existen diversos instrumentos de medición del CCO, tal como el cuestionario desarrollado por Lee y Allen (2002), el cual está compuesta por 16 ítems distribuidos en virtud civil, compromiso organizacional y desinterés. La medición de dichas dimensiones se realiza a través de una escala de Likert, donde 1 corresponde a un criterio de indiferencia sobre la cuestión que se presenta y 5 total acuerdo con la misma. Otro instrumento para medir el CCO fue elaborado por Organ, Podsakoff y Mackenzie (2006) quienes identifican factores asociados a dicha variable tales como ayuda, iniciativa, lealtad, cumplimiento, virtud cívica y autodesarrollo.

También un instrumento importante empleado en varias investigaciones sobre la temática de CCO es la Escala de Ciudadanía Organizacional (Rosario y Rovira, 2006). Este instrumento consta de una escala compuesta por 23 cuestiones que delimitan 5 dimensiones de CCO bien definidas referentes al altruismo, generosidad, concientización, amabilidad y virtud civil.

2.2. Satisfacción Laboral.

La satisfacción laboral ha generado numerosas definiciones. Básicamente, se refiere al grado de satisfacción que puede haber en un trabajador al cumplir sus funciones (Griffin y Ebert, 2009).

Para Locke y Latham (2000), (citados en Chiang, Martín y Núñez, 2010)-, la satisfacción laboral es

un estado, donde las funciones cumplidas por el empleado van de la mano con el nivel de satisfacción profesional y la valoración que este pueda tener de dichas experiencias. Calderón (2005) por su parte, señala que es una percepción subjetiva que va ligada a la estabilidad mental, propósitos personales y/o profesionales, ausentismo y rotación.

De manera complementaria, Moreno (2012) afirma que la satisfacción laboral no depende exclusivamente de las remuneraciones, incentivos y otros aspectos relacionados con los montos salariales de las personas, sino que también se debe considerar el grado de importancia que las personas le conceden a sus funciones profesionales.

Al respecto, Bravo, Peiró y Rodríguez (citados en Chiang et. al., 2010), definen la satisfacción laboral como las diversas actitudes y comportamientos que una persona ha de tener hacia su empleo y el grado de autorrealización que pudiere generar en el cumplimiento de sus tareas cotidianas; bien esto puede referirse al conjunto de roles particulares que son llevados a cabo o hacia el oficio en sí mismo.

Si bien estas definiciones remarcan a la satisfacción laboral como un estado emocional, otros expertos no omiten los aspectos conductuales. Estudiosos tales como Payne, Fineman y Wall (1976), Pfeffer y Salancik (1980), así como Arnold, Cooper y Robertson (1998), exponen que la satisfacción laboral va de la mano con la actitud que se tenga en el empleo (Chiang et al., 2010).

2.2.1. Teorías de satisfacción laboral.

2.2.1.1. Teoría de desajuste.

Las teorías de satisfacción se generan a partir de una modelación general de desajuste, donde se plantea que el grado de satisfacción de un trabajador está determinado por la diferencia entre las expectativas que el individuo tiene por su labor y lo que percibe objetivamente (Locke, 1984).



Figura 3. Teoría de desajuste para la satisfacción laboral.

Elaborado por: Autoras a partir de (Locke, 2011; Locke, 1984).

Asimismo, la brecha entre las expectativas y las percepciones de las personas, determinará su

grado de satisfacción laboral (alta o baja) (Locke, 1984).

2.2.1.2. Teoría de las discrepancias múltiples

Esta teoría propuesta por Michalos (1995), (citado en Carr, 2007), sostiene que el nivel de satisfacción laboral se determina mediante la comparación entre la situación presente y la situación de otras personas que se encuentran en un estado superior o inferior a la persona de referencia, hechos pasados, pretensiones, necesidades y aspiraciones individuales.

Es así como, según esta teoría, las personas estiman sus relaciones, resultados y fortalezas en contraposición con aquellos que se encuentran, según sus valoraciones, en una posición privilegiada a la suya. De este grado diferencial, los trabajadores suponen tener un grado de satisfacción laboral mayor o menor (Carr, 2007).

2.2.1.3. Teoría de las expectativas

La teoría de las expectativas originada por Vroom (1994), (citado en Robbins y DeCenzo, 2009), sugiere que un trabajador pudiere tener una actitud que vaya en consonancia con el resultado que espera de sus funciones, así como el efecto que pueda generar en sí, en términos de bienestar o satisfacción personal.

Además, esta relación ocurre a través de la interconexión entre los aspectos siguientes:

- **El vínculo entre esfuerzo y rendimiento**, o sea, el grado de significancia que tiene para una persona su esfuerzo para obtener cierto rendimiento (Robbins y DeCenzo, 2009).
- **El vínculo entre rendimiento y retribución**, que es la medida en que una persona espera obtener un resultado según sea su nivel de rendimiento (Robbins y DeCenzo, 2009).
- **El atractivo**, que es el nivel de significancia que tiene para la persona el resultado alcanzado mediante su función profesional, considerando sus objetivos y necesidades (Robbins y DeCenzo, 2009).

2.2.1.4. Teoría de los valores.

Según Locke (2011), la teoría de los valores se basa en que la satisfacción laboral gira en torno a las necesidades propias del empleado y a la capacidad de satisfacción que pueda tener, gracias al cumplimiento de sus labores habituales.



Figura 4. Teoría de los valores
Elaborado por: Autoras a partir de (Locke, 2011).

Así, con base en lo anterior, se puede establecer que la satisfacción laboral se obtiene mediante la relación entre las necesidades individuales de los trabajadores, sus expectativas en la consecución de las metas y valores empresariales, y la conceptualización de sus propios valores, teniendo en cuenta su cultura y vivencia (Locke, 2011).

2.2.2. Elementos de la satisfacción laboral.

Herzberg (1962) expresa que los componentes de la satisfacción laboral se desglosan en dos características fundamentales: intrínsecos y extrínsecos, definidos según la teoría de los factores propuesta por Herzberg (1962).

Dichos componentes resultan determinantes en la manifestación tanto de la satisfacción como de su opuesto negativo, la insatisfacción laboral.

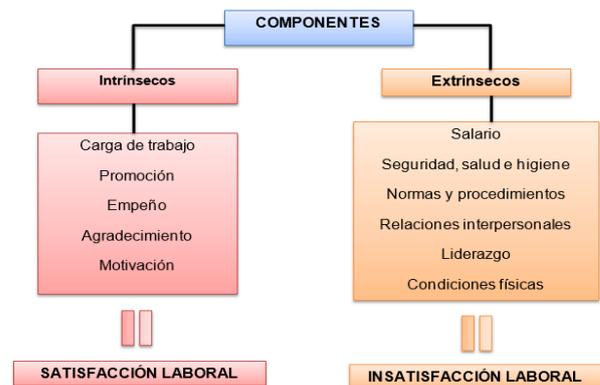


Figura 5. Elementos de la satisfacción laboral.
Elaborado por: Autoras a partir de (Herzberg, 1962).

Afirman Garrido et al. (2006) que la motivación (vista como un factor intrínseco) es uno de los factores claves para que pueda generarse una satisfacción laboral, en cuyo caso, la ausencia de este factor conlleva a que la persona no sienta placer al cumplir sus labores, por más que estas pudieren permitirle cubrir sus necesidades básicas; pues, la motivación y la actitud que se posea hacia el empleo, pudiesen incrementar el

grado de autorrealización constante del sujeto en cuestión.

Por otra parte, los componentes extrínsecos – conocidos también como factores higiénicos-, ya que, si bien el ambiente externo pudiese ser excepcional para el desarrollo de las actividades del empleado, pero si en este caso no existe el factor motivacional y no se genera en sí mismo un estado de ascenso y logro constante, no habría satisfacción laboral, aunque bien pudiese el individuo estar en las mejores condiciones laborales (Fonseca, 2010).

2.2.3. Cuestionarios para determinar el nivel de satisfacción laboral.

Para medir la satisfacción laboral, diversos autores mencionan que resulta difícil homogeneizar criterios de validación de los mismos, principalmente por la complejidad que suscita la satisfacción laboral. De ahí se tiene el cuestionario elaborado por Smith, Kendall y Hulin (1969) conocido como Job Descriptive Index (JDI)³, el cual determina la satisfacción del talento humano mediante las dimensiones de compañerismo, el trabajo y las tareas, las oportunidades de promoción, el mando y la satisfacción, y el salario. Otro de los cuestionarios para medir la satisfacción laboral es la Escala Multidimensional de Satisfacción en el Trabajo, diseñado por Shoukmith, Pajo y Jepsen (Souksmith, Pajo, & Jepsen, 1990) donde se definen las categorías referentes al salario, oportunidad de ascenso, ambiente y condiciones laborales. Sin embargo, dentro de los instrumentos más reconocidos se encuentra la encuesta de satisfacción laboral S10/12. Este instrumento es una integración de instrumentos previamente diseñados, que vincula la satisfacción laboral con cuestiones de supervisión, condiciones físicas de los puestos de trabajo, y conformidad con los beneficios obtenidos (Meliá & Peiró, 1998).

El Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12 fue aplicado en el estudio realizado por Cabello, Algarra, Díaz y Collado (2015), con el propósito de determinar cómo influye una determinada categoría profesional (alta o baja) en los niveles de satisfacción laboral de los profesores de universidades de Granada y trabajadores de establecimientos hosteleros. Para una valoración de los resultados del instrumento aplicado, se siguió una puntuación mediante la escala Likert, oscilando entre valores de muy insatisfecho (1) y muy satisfecho (7), obteniéndose una confiabilidad superior a 0.7 (0.88), lo que indica que el instrumento es confiable (Cabello et al., 2015).

2.3. Relación entre el comportamiento de ciudadanía organizacional y la satisfacción laboral.

Sostienen Organ y Konovsky (citados en Millán y Hernández, 2011), que la satisfacción laboral es uno de los componentes que correlaciona fuertemente con los comportamientos de ciudadanía organizacional. De igual forma, Smith, Organ y Near (1983) encontraron una correlación positiva entre la satisfacción laboral y altruismo, así como también con virtud civil.

Otros estudios en torno a la relación entre CCO y satisfacción, evidenciaron existencia de una correlación significativa entre estas dos variables (Organ y Lingl, 1995). También Rodríguez (2003) encontró que la satisfacción laboral se relacionó de forma positiva y significativa con los CCO en cuanto a las dimensiones de virtud cívica, cortesía y altruismo ($r = .34, .35, .32$ y $.21$, respectivamente). En este mismo sentido, Rosario-Hernández y Rovira (2006) obtuvieron hallazgos sobre la relación positiva y significativa entre la satisfacción laboral y cada uno de los factores de los CCO. Específicamente, la correlación más alta de la satisfacción en el trabajo estuvo dada por las expresiones de ciudadanía organizacional genéricamente, aunque de modo más particular con el factor de virtud civil ($r = .34$ y $.31$, respectivamente) (Rosario-Hernández y Rovira, 2006); aunque en otro estudio se evidenció que la satisfacción laboral no resultó ser el mejor predictor en ninguna de las demás dimensiones de las manifestaciones de comportamientos de ciudadanía organizacional (Rosario y Rovira, 2011).

Profundizando en el tema, Sánchez (2016) expresa que, en los estudios realizados sobre la relación entre satisfacción laboral y comportamientos de ciudadanía organizacional, un empleado satisfecho tendrá una actitud cada vez más positiva, a su vez que sus pensamientos y conductas opuestas se reducen. Así, mientras más positivo y mejor se sienta el trabajador consigo mismo, más satisfactorios serán los resultados obtenidos por la empresa.

Otros estudios han enfatizado en que las relaciones de ambas variables son linealmente positivas, es decir, la satisfacción laboral es mayor cuanto mayor sean las conductas positivas del talento humano y viceversa (Breux, Munyon y Hochwarter, citados en Sánchez, 2016).

Por otra parte, Álvarez, Castro y Vila (2016) afirman que, entre las conductas del talento humano que se encuentran estrechamente relacionadas con el CCO, las más relevantes son la satisfacción con respecto al puesto de trabajo,

³ En español: Inventario de Satisfacción en el Trabajo.

así como el compromiso afectivo; si bien algunos estudios previos (Williams y Anderson, 1991; Organ y Ryan, 1995; Meyer et al., 2002; Paré y Tremblay, 2007) han demostrado la existencia de una relación positiva y significativa entre estas dos actitudes y los comportamientos altruistas emprendidos por los empleados, todavía continúa vigente el debate acerca de su contribución relativa (Álvarez et al. 2016).

Así, diferentes estudios demuestran cómo existe una relación positiva entre la satisfacción laboral y las dimensiones de CCO aunque dicha relación suele ser más y menos significativa según la dimensión estudiada (Díaz-Fúnez, Pecino y Mañas, 2016).

Sin embargo, aun cuando es amplio el número de estudios demostrativos de una relación positiva entre la satisfacción laboral y los comportamientos de ciudadanía organizacional, otras investigaciones se contraponen a dichos hallazgos, tales como las desarrolladas por Feather y Rauter (2004) o Kelloway, Loughlin, Barling y Nault (2002), Rosario y Rodríguez (2009) y Schappe (1998) -por solo mencionar algunas- quienes señalaron que la relación entre dichas variables muchas veces es débil y, en algunos casos, inexistente.

3. METODOLOGÍA

3.1. Enfoque de la investigación.

Atendiendo a las características de la investigación que se expone, el estudio es considerado de un enfoque cuantitativo, ya que fue posible la medición del fenómeno del CCO y de la satisfacción con el trabajo.

3.2. Tipo de estudio.

El estudio tuvo un carácter correlacional que, de acuerdo con Hernández et al. (2014), este tipo de estudio permite relacionar dos o más variables en un momento y tiempo determinados.

3.3. Modalidad de la investigación.

Se utilizó, de acuerdo con Rojas (2005), una investigación de campo, ya que la misma se encuentra orientada a la recopilación de información mediante datos precisos sobre una fenomenología específica en el entorno que se analiza.

También la investigación se correspondió con un estudio de carácter explicativo, que tal como menciona Del Río (2013), dichos estudios están enfocados en la explicación de los diversos fenómenos que se manifiestan en un contexto determinado, así como el análisis de sus

relaciones de manera que permita obtener un conocimiento sobre su estructura y factores intervinientes.

3.4. Método

En la investigación se empleó el método hipotético-deductivo. Tal como expresan Hurtado y Toro (2007), el método hipotético-deductivo consiste en el empleo de hipótesis, deducciones a partir de ellas y su posterior comprobación, con base en conocimientos y basadas en hechos presentes en el proceso de investigación.

3.5. Población.

Según Hernández et al. (2014), una población se puede definir como un conjunto de variables o elementos que guarden algún tipo de relación entre sí, pertinentes para efectos de la investigación. El número de elementos que conformen una población puede ir desde un grupo reducido a enormes poblaciones.

De esta manera, la población de estudio está compuesta por los 3000 trabajadores miembros de la empresa objeto de estudio, donde se incluyen tanto a los directivos como a empleados de menor jerarquía dentro de la organización.

3.6. Muestra.

Se conoce a la muestra estadística como un grupo reducido de unidades que bien pudiere representar las características de la población. (Hernández y Coello, 2011).

Para calcular la muestra, se emplean procedimientos de cálculo que se aplican según las características de la población, ya sea la misma infinita o finita (Hernández et al., 2014).

Los métodos para el cálculo del tamaño de muestra están condicionados por la población, ya que se aplican distintas fórmulas si esta es finita o infinita. En esta investigación, se procedió con la expresión planteada por Abascal y Grande (2005), utilizada para poblaciones conocidas:

$$n = \frac{N * \sigma^2 * (Z_{\alpha/2})^2}{\sigma^2 * (Z_{\alpha/2})^2 + (N-1) * e^2}$$

De manera que:

n: tamaño muestral.

N: tamaño poblacional.

σ : desviación estándar poblacional (cuando este parámetro no se conoce, se asume 0,5).

$Z_{\alpha/2}$: Valor determinado según los niveles de confianza (0,95; 0,90 o 0,99), a los que se les hace corresponder con valores extraídos de las tablas

de la distribución normal (1,96; 1,645; 2,58). Si dicho parámetro es desconocido, se determinará atendiendo al criterio del investigador.

e: Límite permisible de error muestral. Por lo general, si dicho valor es desconocido, le es asignado valores de 1% (0,01), 5% (0,05) y 9% (0,09), según el criterio del investigador.

Según las consideraciones previas, el tamaño de muestra para la presente investigación será de la manera siguiente:

Para un nivel de confianza de 0,90; $Z_{\alpha/2}=1,64$ (según la Tabla de la Distribución Normal); $\sigma=0,5$ y $e=0,05$

Entonces, sustituyendo

$$n = \frac{3000 \cdot (0,5)^2 \cdot (1,64)^2}{(0,5)^2 \cdot (1,64)^2 + (3000-1) \cdot (0,05)^2}$$

$n \approx 249$

Entonces, el tamaño de muestra correspondió a 249 participantes en el estudio.

3.7. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información

La técnica utilizada para esta investigación fue la encuesta, la cual, a consideración de Niño (2011), es la herramienta que posibilita recopilar la información proveída por las personas que conforman cierta población o muestra, de manera que permita conocer sus conocimientos sobre el tema que se investiga, además de criterios y valoraciones personales.

Fue así como se aplicó un instrumento con dos escalas de medida. La primera es el instrumento propuesto por Rosario y Rovira (2006) denominado Escala de Comportamiento de Ciudadanía Organizacional, mientras que para la medición de la satisfacción laboral fue aplicado el Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12, conceptualizado por Meliá y Peiró (1998). Ambos instrumentos fueron analizados en acápites anteriores, siendo seleccionados por su facilidad de uso y elevada confiabilidad en disímiles contextos.

3.8. Confiabilidad y validez de los instrumentos de investigación.

Para analizar objetivamente las propiedades psicométricas de los instrumentos de investigación empleados para la medición de los comportamientos de ciudadanía organizacional y la satisfacción laboral, se efectuó un análisis factorial exploratorio a través del método de componentes principales que, a decir de Martín y Paz (2008), posibilita la transformación de un grupo de variables correlacionadas entre sí en otro

grupo de variables definidas como factores. Dichos factores constituyen el resultado de la composición lineal entre las variables iniciales. El método de rotación seleccionado fue el Varimax, reconocido dentro de los métodos octogonales más usados, ya que reduce la cantidad de variables con elevada saturación para cada dimensión, agrupando dichos factores según sus características (F-Jardon y Martos, 2011, p. 201).

El criterio de decisión utilizado para determinar la correspondencia entre los ítems y sus factores correspondientes, fue el propuesto por Méndez y Rondón (2012), quienes expresan que aquellos ítems de valores inferiores a 0,3 son clasificados como no significativos, razón por la cual los mismos resultaron eliminados del análisis. En tanto, los ítems que se encuentran en el rango entre 0,3 y 0,5, se considera que proporcionan un aporte muy pobre, por lo que también serían eliminados. Por último, los ítems iguales o superiores a 0,5, fueron mantenidos en su factor correspondiente por su aporte significativo al análisis.

De esta forma, para el caso del instrumento de satisfacción laboral, un análisis inicial derivó la eliminación de dos ítems, a los cuales les correspondieron valores factoriales menores a 0,3, no aportando así un nivel significativo apreciable.

Se procedió a realizar un nuevo análisis factorial, eliminando los ítems que no aportaban de manera significativa a los factores. En consecuencia, el factor Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) obtenido fue 0,74 con una significación de 0,000. De acuerdo con Álvarez (2007), un KMO superior a 0,7 equivale a un valor apropiado.

Los resultados del análisis factorial mostraron que la escala de satisfacción en el trabajo quedó conformada por tres factores, a los cuales se les denominó: Satisfacción con la supervisión (4 ítems), Satisfacción con el ambiente físico de trabajo (3 ítems) y Satisfacción con las prestaciones de la organización (3 ítems), tal como se aplica en (García, 2012).

Con tres factores la varianza total explicada para la escala de satisfacción fue de 74,84%. Este resultado se considera apropiado, tal como manifiesta Morales (2013), pues se espera que dicho valor supere al menos el 50%.

Posteriormente, se procedió a calcular el coeficiente de fiabilidad alpha de Cronbach, obteniendo los valores que se muestran en la Tabla 1.

Tabla 1. Alpha de Cronbach para cada factor de la escala de satisfacción laboral.

Dimensión	Alfa de Cronbach
Satisfacción con la supervisión.	0.88
Satisfacción con el ambiente físico de trabajo.	0.82
Satisfacción con las prestaciones de la organización.	0.79

Elaborado por: Autoras a partir de software SPSS 21.0.

Dos de los valores del coeficiente alfa de Cronbach superan los 0.80, mientras que un tercer factor se encuentra próximo a dicho resultado. De acuerdo con Merril y Frankenfeld (2006), valores de alfa de Cronbach superiores a 0.7 son considerados aceptables, mientras que aquellos que se encuentran entre 0.8 y 0.9 indican valores buenos. Según los criterios antes mencionados, se considera que, para el presente estudio, las dimensiones de la escala de satisfacción laboral presentan una buena consistencia interna, confirmándose así la confiabilidad de dicho instrumento de investigación.

Por otra parte, en el análisis factorial exploratorio para los CCO fueron analizadas dos de las sub-escalas del cuestionario de manera independiente: altruismo y virtud civil. La sub-escala de altruismo está compuesta originalmente por 7 ítems. Después de realizar un primer análisis factorial exploratorio se decidió eliminar dos de los ítems, pues no aportaban de manera significativa a la estructura factorial, ya que contaban con pesos factoriales inferiores a 0.5. Se realiza un nuevo análisis factorial con cinco ítems de lo que se obtuvo un KMO de 0.737 con significación de 0.000, considerándose un valor adecuado. Asimismo, la varianza total explicada fue de 42,02%. Complementariamente el alpha de Cronbach para dicha sub-escala fue 0.721, por lo que su consistencia interna es clasificada como aceptable (Merril y Frankenfeld, 2006).

Se empleó el mismo proceso de análisis para la sub-escala de virtud civil, la cual agrupa 7 ítems, eliminándose 4 de ellos al no cumplir estas las especificaciones pertinentes. La varianza total explicada para estos factores es de 76.03%, y el KMO alcanzó un valor de 0.606, lo que corresponde con un valor aceptable (Álvarez, 2007). Además, el alpha de Cronbach calculado fue 0.831, mostrando así una apropiada consistencia interna.

3.9. Técnicas de análisis y tratamiento de datos.

Para el tratamiento de los datos se utilizó el software especializado en estadística SPSS, el cual permitió la cuantificación de las variables y determinar la relación de las mismas a través de análisis factoriales, de fiabilidad y regresiones lineales.

3.10. Hipótesis de la investigación.

La hipótesis de investigación corresponden a:

H1: Existe una correlación lineal y positiva entre el comportamiento de ciudadanía organizacional (virtud civil y altruismo) y la satisfacción laboral de los empleados de empresa de telecomunicaciones.

Y como hipótesis nula de la investigación se establece que

H₀: No existe relación estadísticamente significativa entre las escalas de satisfacción laboral y las escalas de comportamiento de ciudadanía organizacional.

En este sentido las variables de la investigación fueron:

Variable independiente: Comportamientos de Ciudadanía Organizacional (virtud civil y altruismo).

Variable dependiente: Satisfacción laboral (Satisfacción con el ambiente físico de trabajo, satisfacción con la supervisión y satisfacción con las prestaciones de la organización).

4. RESULTADOS

4.1. Resultados demográficos.

La organización objeto de estudio presenta como principal objeto social brindar servicios de telecomunicaciones a sus clientes, siendo los principales: telefonía móvil y fija, soporte técnico a equipos de comunicación, cambios de números telefónicos, recuperación de teléfonos móviles por pérdida o robo, entre otros elementos.

Asimismo, el talento humano que sustenta el funcionamiento de la organización está constituido por un predominio de hombres (60,6%) con respecto a la cantidad de mujeres (39,4%).

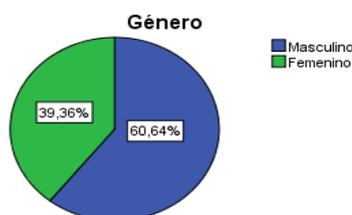


Figura 6. Género del talento humano miembro de la organización.

Elaborado por: Autoras a partir de SPSS.

En cuanto a la edad de los empleados, se evidencia que la empresa cuenta con una planta de personal relativamente joven, ya que, en su mayor parte, éstos se encuentran en el rango de 18 a 30 años (34,94%), aunque la siguiente

proporción corresponde al rango entre 41 y 50 años (30,92%), siendo también significativo aquellos trabajadores comprendidos entre los 31 a 40 años (28,92%).

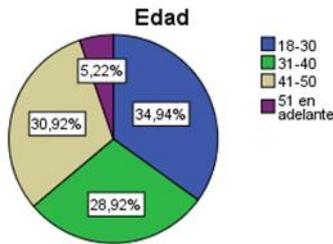


Figura 7. Edad del talento humano miembro de la organización.

Elaborado por: Autoras a partir de SPSS.

Referente al nivel educacional, la mayoría de la fuerza de trabajo es categorizada como técnicos (49%). Por otra parte, el 37,75% son universitarios, y el 13,25% restante tiene estudios de bachillerato.

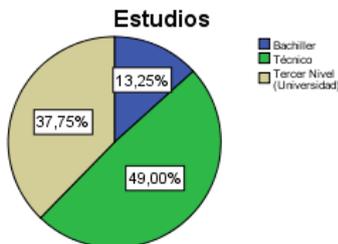


Figura 8. Nivel de estudio del talento humano miembro de la organización.

Elaborado por: Autoras a partir de SPSS.

También se categorizó la antigüedad, correspondiendo a un porcentaje del 47,79% los empleados que laboran en la organización entre 2 y 4 años, mientras que, de 5 a 7 años corresponde al 26,91%. En menor valor, se encuentran los trabajadores con 10 años o más (2,81%).

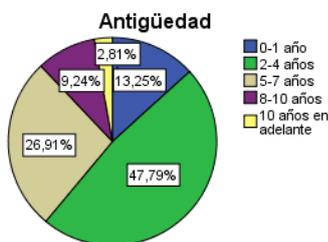


Figura 9. Antigüedad del talento humano miembro de la organización.

Elaborado por: Autoras a partir de SPSS.

4.2. Comprobación de hipótesis: Relación entre comportamientos de ciudadanía organizacional y satisfacción del trabajo.

Para determinar la relación existente entre los comportamientos de ciudadanía organizacional y la satisfacción laboral en la empresa objeto de estudio, se procedió a realizar una prueba de

hipótesis, que se refiere a la aplicación de un grupo de reglas explícitas para determinar la aceptación o rechazo de una hipótesis nula a favor o en contraposición a una hipótesis alternativa (Freund, Miller y Miller, 2000).

En el desarrollo de las pruebas de hipótesis, se estableció que los CCO (altruismo y virtud civil) tenían efecto sobre la satisfacción laboral (satisfacción con el ambiente físico de trabajo, satisfacción con la supervisión y satisfacción con las prestaciones de la organización), definiéndose como hipótesis nula.

El criterio de rechazo se sustenta en el p-valor o nivel de significancia, el cual si es menor a 0.05 determina el rechazo de la hipótesis nula, por lo que se aceptaría la hipótesis alternativa; es decir, existe relación significativa entre las escalas medidas (Orús, 2014).

Las pruebas de hipótesis correspondientes, son analizadas a partir de los resultados derivados de las siguientes tablas.

Tabla 2. Prueba de hipótesis entre sub-escalas de altruismo y virtud civil y satisfacción con el ambiente físico de trabajo.

Modelo	Coeficientes ^a				Sig.
	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
	B	Error estándar	Beta	t	
1 (Constante)	4.773	.400		11.920	.000
Altruismo	-.032	.071	-.029	-.444	.657
Virtud civil	-.007	.047	-.009	-.140	.889

a. Variable dependiente: Satisfacción con el ambiente físico de trabajo

Elaborado por: Autoras a partir de software SPSS 21.0.

En el primer caso, el p-valor resultante de la relación entre la satisfacción con el ambiente físico de trabajo y la escala de altruismo es de 0.657, mientras que la relación de la variable dependiente con respecto a la escala de virtud civil derivó en un p-valor de 0.889. Ambos resultados son mayores al p-teórico (0.05), por lo que se acepta H_0 , confirmándose que no existe relación estadísticamente significativa entre las variables analizadas.

Tabla 3. Prueba de hipótesis entre sub-escalas de altruismo y virtud civil y satisfacción con la supervisión.

Coefficientes^a

Modelo	Coefficientes no estandarizados		Coefficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
1 (Constante)	4.302	.450		9.549	.000
Altruismo	.087	.080	.071	1.080	.281
Virtud civil	-.059	.052	-.074	-1.121	.264

a. Variable dependiente: Satisfacción con la Supervisión

Elaborado por: Autoras a partir de software SPSS 21.0.

En cuanto a la relación entre la satisfacción con la supervisión y los elementos de la escala de altruismo, se obtuvo un p-valor de 0.281, y la relación entre la variable dependiente y la virtud civil, resultó un p-valor de 0.264, siendo también dichos valores mayores que 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis de trabajo y se acepta la hipótesis nula, afirmándose así que no existe relación estadísticamente significativa entre las variables de estudio.

Tabla 4. Prueba de hipótesis entre sub-escalas de altruismo y virtud civil y satisfacción con las prestaciones.

Coefficientes^a

Modelo	Coefficientes no estandarizados		Coefficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
1 (Constante)	3.889	.355		10.955	.000
Altruismo	.170	.063	.174	2.684	.008
Virtud civil	-.007	.041	-.011	-1.173	.863

a. Variable dependiente: Satisfacción con las Prestaciones de la Organización

Elaborado por: Autoras a partir de software SPSS 21.0.

Para el caso que se analiza, la relación entre la satisfacción con las prestaciones de la organización y la sub-escala de altruismo presentó un resultado del p-valor de 0.008; en cambio la relación de dicha variable dependiente y la sub-escala de virtud civil, determinó un p-valor de 0.863. Contrariamente a las situaciones anteriores, en la primera relación analizada se tiene que el p-valor es menor a 0.05, rechazándose así la hipótesis nula, lo que se puede expresar que existe una relación estadísticamente significativa entre el altruismo y la satisfacción con las prestaciones de la organización.

4.3. ANALISIS DE RESULTADOS

El objetivo de la presente investigación era determinar la relación entre comportamientos de ciudadanía organizacional y satisfacción laboral con una muestra de empleados de una empresa de Telecomunicaciones que opera en la ciudad de Guayaquil. Para ello, participaron 249 trabajadores de la organización objeto de estudio.

Para probar la hipótesis del estudio, se realizó un análisis de regresión, estableciendo como variable dependiente la satisfacción laboral (satisfacción con el ambiente físico, satisfacción con la supervisión y satisfacción con las prestaciones de la organización. Como variable independiente se emplearon dos dimensiones de los comportamientos de ciudadanía organizacional: Altruismo y virtud cívica.

Los resultados del estudio muestran que los comportamientos de ciudadanía organizacional tienen efecto sobre la satisfacción con el trabajo, aunque de manera diferenciada. Así, por ejemplo, el CCO altruismo, muestra tener un efecto significativo en la variable satisfacción con las prestaciones. Las restantes dimensiones de la variable satisfacción no tienen relación con el altruismo. De otra parte, los resultados muestran que la variable virtud cívica no tiene efectos sobre las dimensiones de satisfacción con el trabajo (satisfacción con el ambiente físico, satisfacción con la supervisión y satisfacción con las prestaciones de la organización).

Los resultados evidenciados en el presente estudio, tienen correlato en estudios previos. Tal como lo señalan Organ y Konovsky (1989), la satisfacción laboral correlaciona directa y positivamente con los CCO. En torno a este tema Rosario y Rovira (2011) señalan que los comportamientos de ciudadanía organizacional y la satisfacción laboral se encuentran estrechamente relacionados. De igual forma, los resultados obtenidos en la presente investigación tienen soporte empírico en el estudio adelantado por Díaz, Pecino y Mañas (2016), quienes afirman que existe una relación estadísticamente significativa y positiva entre la satisfacción laboral y los CCO.

De forma general, los resultados demuestran que los comportamientos de ciudadanía organizacional tienen un efecto positivo en la satisfacción laboral (Millán y Hernández, (2011), de manera que aquellas actitudes de cooperación entre los colaboradores -aun cuando tal colaboración no representa ninguna remuneración o recompensa, siendo la voluntariedad su característica fundamental- originan bienestar psicológico entre todos los miembros de las organizaciones (Uribe, 2016). Así, tal como lo defiende Sánchez (2016), mayor sea el apoyo y la colaboración entre compañeros mejor será la satisfacción de los individuos respecto a su trabajo

Desde una perspectiva más específica, los hallazgos obtenidos demostraron que existe una relación positiva y significativa entre la dimensión de altruismo con la subescala de satisfacción con las prestaciones de la organización. Este hecho coincide con otras investigaciones desarrolladas previamente, tales como Organ y Konovsky

(1989), Rosario y Rovira (2014) y Álvarez, Castro y Vila (2016), donde en todos los casos, la satisfacción laboral correlacionó significativa y positivamente con las subescalas de altruismo, cortesía y virtud civil

Por lo que se puede apreciar, dentro de las dimensiones de CCO que se relacionan positivamente con sub-escalas de satisfacción laboral -tal como la satisfacción con las prestaciones de la organización y el ambiente de trabajo- es el altruismo una de las de mayor aporte significativo, por el hecho de que, en cuanto mayor sea el apoyo que una persona le brinda a sus compañeros sin mediación de intereses, mayor será la sensación de bienestar que el mismo percibe (Álvarez, Castro y Vila, 2016).

Sin embargo, otros hallazgos del estudio corroboraron el hecho de que las correlaciones no fueron significativas para los casos específicos de las dimensiones de virtud civil y altruismo con la sub-escala de satisfacción laboral referente al ambiente de trabajo y la supervisión, siendo este patrón también negativo entre las prestaciones de la organización y la virtud civil.

Estos hallazgos coinciden con un estudio desarrollado por Rosario y Rodríguez (2009), quienes determinaron que la satisfacción laboral no presentó correlación con las manifestaciones de ciudadanía organizacional y sus subescalas, al obtenerse coeficientes de correlación de Pearson entre la satisfacción laboral con cada subescala de CCO cercanos a 0, lo que implica que dichas variables no están correlacionadas linealmente (Bernal, 2014).

Previamente, se habían desarrollado otros estudios, tales como Feather y Rauter (2004), y Kelloway et al. (2002), quienes no demostraron una relación existente entre las manifestaciones de CCO y las dimensiones de satisfacción laboral. Enfáticamente, Schappe (1998) destaca que las manifestaciones de CCO y la satisfacción laboral no tienen relación.

Los resultados empíricos obtenidos a partir de la investigación coinciden con los hallazgos de otros estudios sobre el débil nivel de correlación entre las dimensiones de CCO y las sub-escalas de satisfacción laboral, pudiendo influir en dicha manifestación otros predictores decisivos, tales como la justicia organizacional (Fahr, Podsakoff, y Organ, 1990; Niehoff & Moorman, 1993; Organ, 1988; Rodríguez, 2003; citados por Rosario y Rovira, 2011).

Por otra parte, aun cuando se obtienen valores promedios elevados en ciertas subescalas de CCO, los mismos pueden corresponder a aquellos encuestados que presenten menores índices de satisfacción (Kelloway et al., 2002), añadido

también a la subjetividad que implica la satisfacción laboral, lo que hace complicada la relación de sus sub-escalas con los comportamientos de ciudadanía organizacional, dependiendo ambas variables de la complejidad emocional intrínseca del ser humano, asociada a su vez a los diferentes estados de ánimos, percepciones y valores que cada individuo posee según su nivel cognoscitivo y experiencias (Feather y Rauter, 2004).

5. CONCLUSIONES

La investigación presentada tuvo como propósito analizar la incidencia de los comportamientos de ciudadanía organizacional en la satisfacción laboral de los empleados de una empresa de servicios de telecomunicaciones. Para cumplimentar dicho objetivo, fueron examinados diversos estudios empíricos y teóricos desarrollados previamente que abordaban las relaciones existentes entre ambas variables. En este sentido, se aplicaron como instrumentos de investigación la Escala de Comportamiento de Ciudadanía Organizacional, propuesto por Rosario y Rovira (2006), la cual está compuesta por 5 dimensiones de CCO referentes al altruismo, generosidad, concientización, amabilidad y virtud civil; mientras que para la medición de la satisfacción laboral fue aplicado el Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12, conceptualizado por Meliá y Peiró (1998), compuesto por 12 ítems que evalúan ciertas características asociadas a los puestos de trabajo.

Los resultados obtenidos del estudio permiten concluir que ambos instrumentos presentan propiedades psicométricas adecuadas, una vez realizado el análisis factorial correspondiente, lo que resultó que para la Escala de Comportamiento de Ciudadanía Organizacional fueron analizadas dos de las sub-escalas del cuestionario: altruismo y virtud civil, reduciéndose el número de ítems en ambas. Las cargas factoriales de los ítems restantes para dichas dimensiones superaron los valores considerados como apropiados, con un KMO superior a los límites permisibles y significación de 0,00; mientras que los coeficientes de confiabilidad también presentaron valores adecuados en ambas dimensiones (altruismo=0.721, virtud civil=0.831). Por otra parte, el Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12 quedó conformado por tres dimensiones: satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico de trabajo y satisfacción con las prestaciones de la organización, las cuales cumplieron con cargas factoriales de sus ítems adecuadas y con valores de coeficientes de fiabilidad equivalentes a 0.88, 0.82 y 0.79 respectivamente.

Para establecer la relación existente entre las variables estudiadas, se desarrollaron pruebas de hipótesis, donde se determinó que, de manera general, los CCO (altruismo y virtud civil) incidían sobre la satisfacción laboral (satisfacción con el ambiente físico de trabajo, satisfacción con la supervisión y satisfacción con las prestaciones de la organización), aunque dicho efecto de incidencia se expresó de forma diferente según la relación analizada. Tal es así que la dimensión de CCO referente al altruismo presenta un efecto significativo (p -valor=0.00) con la dimensión de satisfacción con las prestaciones; sin embargo, no ocurre de la misma manera con los restantes factores de satisfacción laboral. Sin embargo, otros resultados demostraron que el nivel de correlación no significativo para las dimensiones de CCO de virtud civil y altruismo con la satisfacción con el ambiente de trabajo y la supervisión, así como entre las prestaciones de la organización y la virtud civil.

Dichos resultados fueron consecuentes con algunos estudios empíricos desarrollados por Díaz, Pecino y Mañas (2016), Rosario y Rovira (2011) y Millán y Hernández (2011) los cuales corroboran que existe relación positiva entre la satisfacción laboral y los CCO, aunque otros autores tales como Feather y Rauter (2004), Rodríguez, 2003 y Kelloway et al. (2002) sostienen que dicha relación es débil o, en ocasiones, inexistente.

Se considera que los resultados señalados anteriormente con respecto a las relaciones significativas entre el altruismo y la satisfacción laboral, se deben al hecho de que, las personas que colaboran espontáneamente en ayudar a sus compañeros de trabajo, así como en cumplimentar las metas empresariales, sin mediar en este proceso algún tipo de compensación económica, se sienten mucho más realizadas, no solo desde una perspectiva profesional, sino -lo que es más importante- desde un punto de vista personal. Estos empleados experimentan un alto nivel de bienestar por lo que significa actuar desinteresadamente en favor de los que requieren ayuda.

Por otra parte, las relaciones entre la dimensión de CCO referente a la virtud civil, sugieren que la organización objeto de estudio debe estar enfrentando ciertas dificultades con respecto al trabajo en equipo, manifestándose un aporte individualizado hacia el logro de sus objetivos estratégicos, lo que incide negativamente en la expresión de la satisfacción laboral colectiva al respecto.

En cuanto a las limitaciones del estudio, se observa que la relación de causalidad investigada es unidireccional, lo que restringe el conocimiento al respecto, ya que empíricamente se ha

demostrado que las afectividades positivas en el ambiente laboral, se encuentran estrechamente vinculadas con un nivel elevado de actitud cívica (Cámara, Fuentes y Piccolo, 2012). También, Organ y Ryan (1995) afirman que la satisfacción influye en los comportamientos relacionados con el puesto y los comportamientos de ciudadanía, como el altruismo y la virtud civil. A pesar de ello, las correlaciones encontradas entre satisfacción y comportamiento altruista resultan a veces ser algo moderadas (Organ y Ryan, 1995; LePine et al., 2002).

Otra limitante está relacionada con el hecho de que la mayor parte de las investigaciones desarrolladas sobre los comportamientos de ciudadanía organizacional y la satisfacción laboral han sido básicamente aplicadas al talento humano de menor nivel profesional (Dávila de León y Finkelstein, 2016), considerándose que aquellos puestos de trabajo que requieren mayores grados de conocimientos y formación profesional resultan ser más abiertos y positivos a las manifestaciones de CCO; por esta razón, sería importante profundizar sobre si dicho plantamiento incide significativamente en la manifestación relacional entre las variables estudiadas.

Para futuras investigaciones, se recomienda ampliar y profundizar sobre la determinación del grado de relación entre los comportamientos de ciudadanía organizacional y la satisfacción laboral, sin hacer exclusiones sobre su sentido de causalidad, También se considera que debe ser ampliado el espectro muestral de estudio, de manera que los resultados que se obtengan posean un mayor nivel de representatividad, implicando a más empleados con un alto grado profesional.

Bibliografía

- Acosta, H., Salanova, M., & Llorens, S. (2013). ¿Cómo predicen las prácticas organizacionales el engagement en el trabajo en equipo?: El rol de la confianza organizacional. *Ciencia y Trabajo*(41), 125-134.
- Álvarez, R. (2007). *Estadística multivariante y no paramétrica con SPSS. Aplicación a las ciencias de la salud*. Madrid: Ediciones Díaz Santos, S.A. .
- Ares, A., & Gómez, F. (2008). *Conductas de Ciudadanía Organizacional y la Confianza en la Construcción de Equipos de Trabajo*. Universidad Complutense de Madrid. Madrid: Escuela Universitaria de Trabajo Social.
- Arnold, J., Cooper, C., & Robertson, I. (1998). *Work Psychology: Understanding Human Behaviour In the Workplace* (Tercera ed.). London: Financial Times.
- Arredondo, F., Rosas, J., & Villa, L. (2011). Comportamiento ciudadano organizacional y RSE. *Cuaderno de administración y seguridad organizacional*, 24(43), 221-239.
- Bateman, T., & Organ, D. (1983). Job Satisfaction And The Good Soldier: The Relationship Between Affect And Employee "Citizenship". *Academy Of Management Journal*, 26(4), 587-595.
- Bernal, E. (2014). *Bioestadística Básica para Investigadores con SPSS. Aplicaciones prácticas para estudios científicos*. Barcelona: Bubok Publishing.
- Bervel, G. (2011). *Manual de Recursos Humanos. 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales*. Barcelona: Editorial UOC.
- Bravo, M., Peiró, J., & Rodríguez, S. (2000). *Tratado de psicología del trabajo*. Madrid: Síntesis.
- Breaux, D., Munyon, T., & Hochwarter, W. A. (2009). Politics as a moderator of the accountability—job satisfaction relationship: Evidence across three studies. *Journal of Management*, 307-326.
- Cabello, E., Algarra, M., Díaz, P., & Collado, D. (2015). Nivel de satisfacción laboral según la categoría laboral. *REIDOCREA*, 4(29), 200-205.
- Calderón, G. (2005). *Aprender a Investigar Investigando. Errores más frecuentes en el proceso investigativo y cómo erradicarlos. Una aplicación en las Ciencias de la Administración*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.
- Cámara, B., Moyano-Fuentes, J., & Piccolo, R. (2012). Comportamiento cívico y redes sociales en un contexto de cambio tecnológico: un análisis empírico. *Revista Europea de Dirección y Economía de Empresas*(21), 219–230.
- Carr, A. (2007). *Psicología positiva: la ciencia de la felicidad*. Barcelona: Paidós.
- Chiang, M., Martín, M., & Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas.
- Çınar, O., & Karcioğlu, F. (2015). The Relationship between Cyber Loafing and Organizational Citizenship Behavior: A Survey Study in Erzurum/Turkey. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 444-453.
- Dávila de León, C., & Finkelstein, M. (2016). Comportamiento de ciudadanía organizacional y bienestar. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 16(1), 35-48.
- DeGroot, T., & Brownlee, A. (2006). Effect of department structure on the organizational citizenship behavior—department effectiveness relationship. *Journal of Business research*, 59(10), 1116-1123.
- Demir, M. (2011). Effects of organizational justice, trust and commitment on employees' deviant behavior. *Anatolia*, 22(2), 204-221.
- Díaz-Fúnez, P., Pecino, V., & Mañas, M. (2016). Ambigüedad de rol, satisfacción laboral y ciudadanía organizacional en el sector público: un estudio de mediación multinivel. *Revista de Psicología*, 34(2), 387-412.
- El Sahili, L. (2015). *Burnout: Consecuencias y soluciones*. México D.F.: EL Manual Moderno.
- Farh, J., Podsakoff, P., & Organ, D. (1990). Accounting for organizational citizenship behavior: Leader fairness and task scope versus satisfaction. *Journal of Management*(16), 705-722.
- Feather, N., & Rauter, K. (2004). Organizational citizenship behaviors in relation to job status, job insecurity, organizational commitment and identification, job satisfaction and work values. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*(77), 81–94.

- F-Jardon, C., & Martos, M. (2011). Un método para determinar competencias distintivas en pequeñas y medianas empresas. *Revista de Administração da Universidade*, 4(2), 195-214.
- Fonseca, Y. (2010). Estudio de la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa comercializadora y distribuidora de medicamentos (EMCOMED) de la provincia Granma. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 11(2), 15-19.
- Galaz, J. (2003). *La satisfacción laboral de los académicos mexicanos en una universidad estatal pública: la realidad institucional bajo la lente del profesorado*. México D.F.: ANUIES.
- Gargallo, A. (2012). *La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas*. Salamanca: Asociación Europea de Dirección y Economía de Empresa.
- Garrido, A., Agullo, E., Alvaro, J., Blanch, J., & Durán, M. (2006). *Sociopsicología del trabajo*. Barcelona: Editorial UOC.
- Gómez, G. F., & Ares, P. A. (2008). *Conductas de Ciudadanía Organizacional y la Confianza en la Construcción de Equipos de Trabajo*. Madrid: Escuela Universitaria de Trabajo Social. Universidad Complutense de Madrid.
- Griffin, R., & Ebert, R. (2009). *Negocios*. México D.F: Pearson Educación.
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C., & Batista, M. d. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México D.F.: McGraw Hill.
- Hernández, R., & Coello, S. (2011). *El proceso de la Investigación Científica. La Habana: Editorial Universitaria*. Habana: Universitaria.
- Herzberg, F. (1962). *Basic Needs and Satisfactions of Individuals*. New York: Industrial Relations Counselors.
- Hurtado, I., & Toro, J. (2007). *Paradigmas Y Metodos de Investigacion en Tiempos de Cambios*. Alcalá: Editorial CEC.
- Kelloway, E., Loughlin, C., Barling, J., & Nault, A. (2002). Self-reported counterproductive behaviors and organizational citizenship behaviors: Separate but related constructs. *International Journal of Selection and Assessment*, 143–151.
- Lee, K., & Allen, N. (2002). Organizational citizenship behavior and workplace deviance: The role of affect and cognitions. *Journal of Applied Psychology*, 87, 131-142.
- Locke, E. (1984). Job satisfaction. *Social Psychology and Organizational Behavior*, 93-117.
- Locke, E. (2011). *Handbook of Principles of Organizational Behavior: Indispensable Knowledge for Evidence-Based Management*. Massachusetts: John Wiley & Sons.
- Locke, E., & Latham, G. (2000). *A theory of goal setting and task performance*. New Jersey: Prentice Hall.
- Meliá, J., & Peiró, J. (1998). Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12: Estructura factorial, fiabilidad y validez. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 179-187.
- Merril, R., & Frankenfeld, C. (2006). *Behavioral Epidemiology*. Burlington: Jones & Barlett Learning.
- Michalos, A. (1995). Introducción a la teoría de las discrepancias múltiples (TDM). *Psychosocial Intervention*, 4(11), 101-115.
- Millán, L., & Hernández, R. (2011). La relación entre las manifestaciones de conductas de ciudadanía organizacional con los cinco factores de la personalidad, satisfacción laboral, compromiso organizacional, justicia organizacional y contrato psicológico. *Revista Puertorriqueña de Psicología*(22), 72-100.
- Montalbán, R., Lugo, M., & Soria, M. (2014). Justicia organizacional, engagement en el trabajo y comportamientos de ciudadanía organizacional: una combinación ganadora. *Universitas Psychologica*, 13(3).
- Morales, P. (2013). *El Análisis análisis Factorial factorial en la construcción e interpretación de tests, escalas y cuestionarios*. Facultad de Ciencias Humanas y Sociales. Madrid: Universidad Pontificia Comillas. doi:<http://www.upcomillas.es/personal/peter/investigacion/AnalisisFactorial.pdf>
- Organ, D. (1988). *Organizational Citizenship Behavior: The good soldier syndrome*. Massachusetts: Lexington Books.
- Organ, D., & Konovsky, M. (1989). Cognitive vs. affective determinants of organizational citizenship behavior. *Journal of Applied Psychology*(74), 157-164.
- Organ, D., & Lingl, A. (1995). Personality, satisfaction, and organizational citizenship behavior. *The Journal of Social Psychology*, 3(135), 339-350.
- Organ, D., & Podsakoff, P. M. (2006). *Organizational Citizenship Behavior: Its*

- nature, antecedents, and consequences*. California: Sage Publications.
- Orús, M. (2014). *Estadística Descriptiva e Inferencial - Esquemas de Teoría y Problemas Resueltos*. New York: Lulu.com.
- Payne, R., Fineman, S., & Wall, T. (1976). Organization Climate and Job Satisfaction: A conceptual synthesis. *Organizational Behavior and Human Performance*, 45–62.
- Pérez, P. (2011). *Satisfacción laboral: Una revisión actual de la aplicación del concepto de satisfacción laboral y su evaluación hacia un modelo integrador*. Rosario: Universidad Abierta Interamericana.
- Pfeffer, J., & Salancik, M. (1980). *The External Control of Organizations: A Resource Dependence Perspective*. New York: Harper and Row.
- Podsakoff, P., Mackenzie, S., Paine, J., & Bachrach, D. (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*, 26, 513-563.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. México D.F.: Pearson Educación.
- Robbins, S., & DeCenzo, D. (2009). *Fundamentos de administración: conceptos esenciales y aplicaciones*. México D.F.: Pearson Educación.
- Rodríguez Moreno, M. (2012). *Hacia una nueva orientación universitaria: modelos integrados de acción tutorial, orientación curricular y construcción del proyecto profesional* (Segunda ed.). Barcelona: Edicions Universitat Barcelona.
- Rodríguez, J. (2003). *Los efectos de la satisfacción laboral, compromiso organizacional, justicia organizacional, contrato psicológico y variables sociodemográficas en la manifestación de comportamientos relacionados a la ciudadanía organizacional*. San Juan: Pontificia Universitaria Católica de Puerto Rico.
- Rodríguez, M. R., Martínez, L. M., & Salonova, S. M. (2014). Justicia organizacional, engagement en el trabajo y comportamientos de ciudadanía organizacional: una combinación ganadora. *Revista Javeriana*, 13(3), 961-974.
- Rojas, R. (2005). *Investigación social: teoría y praxis* (Oncena ed.). México D.F.: Plaza y Valdes.
- Rosario, E., & Rovira, L. (2006). Prevención de riesgos laborales para fisioterapeutas. *Desarrollo y validación de la escala de ciudadanía organizacional*, 15(1), 1-25.
- Rosario-Hernández, E., & Rodríguez, A. (2009). Los comportamientos discrecionales y su relación con las actitudes de trabajo y los rasgos de personalidad desde el modelo de los cinco factores. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 28(2), 120-137.
- Rosario-Hernández, E., & Rovira, L. (2014). Posibles predictores de conductas de ciudadanía organizacional en una muestra de empleados en Puerto Rico. *Revista Interamericana de psicología ocupacional*, 25(2), 71-86.
- Sánchez Gómez, R. (2016). *Gestión y psicología en empresas y organizaciones*. Madrid: ESIC.
- Sánchez, F. (2011). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerearea*. San Lorenzo de Santa Fé: Facultad de Psicología y Relaciones Humanas.
- Santos, T., Hernández, E. R., & Rodríguez, I. A. (2014). Los comportamientos discrecionales y su relación con las actitudes de trabajo y los rasgos de personalidad desde el modelo de los cinco factores. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 28(2), 120-137.
- Schappe, S. (1998). The influence of job satisfaction, organizational commitment, fairness perceptions on organizational citizenship behavior. *Journal of Psychology*, 3(132), 277-2920.
- Smith, A., Organ, D., & Near, J. (1983). Organizational Citizenship Behavior: Its Nature and Antecedents. *Journal Of Applied Psychology*, 31-48.
- Smith, P., Kendall, L., & Hulin, C. (1969). *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement*. Chicago: Rand McNally.
- Souksmith, G., Pajo, K., & Jepsen, A. (1990). Construction of a Multidimensional Scale Job Satisfaction. *Psychological Reports*, 67(2), 355-364.
- Terán, M. (2009). *Factores determinantes del Comportamiento de Ciudadanía Organizacional: Su relación con el Entorno Sociocultural a través de la Cultura Organizacional y los atributos de Personalidad*. FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA Y ADMINISTRACIÓN. Nuevo León: Universidad Autónoma de Nuevo León.

Incidencia de los comportamientos de ciudadanía organizacional en la satisfacción laboral de los empleados.

- Uribe, J. (2016). *Psicología del trabajo: Un entorno de factores psicosociales saludables para la productividad*. Barcelona: Editorial El Manual Moderno.
- Valentín, J. (2012). *La percepción de la ciudadanía organizacional en maestros del departamento de educación de una escuela elemental en el pueblo de Mayagüez, Puerto Rico*. San Juan: Pontificia Universidad Católica de Puerto Rico.
- Van Dyne, L., & LePine, J. (1998). Helping and Voice Extra-Role Behaviors: Evidence of Construct and Predictive Validity. *The Academy of Management Journal*, 108-119.
- Van Scotter, J., & Motowidlo, S. (1996). Interpersonal facilitation and job dedication as separate facets of contextual performance. *Journal of Applied Psychology*, 525-531.
- Vila, G., Castro, C., & Álvarez, D. (2016). Antecedentes del compromiso afectivo de los empleados de pymes intensivas en conocimiento. *European Research on Management and Business Economics*(22), 25–30.
- Vroom, V. (1994). *Work and Motivation*. Pittsburgh: Wiley.

ANEXOS

Anexo 1. Escala de Ciudadanía Organizacional.

DATOS DESCRIPTIVOS

- A.- Género:**
1. Masculino
 2. Femenino

- B.- Edad.**
1. De 18-30
 2. De 30 – 40
 3. De 40 – 50
 4. De 50 en adelante

C.- Señale aquellos estudios de mayor nivel que usted llevo a completar:

1. Ninguno
2. Sabe leer y escribir
3. Primaria
4. Secundaria
5. Bachiller
6. Técnico
7. Tercer nivel (universidad)
8. Cuarto nivel (maestría)

D.- ¿Cuál es su antigüedad en la empresa?

1. 0 – 1 año
2. 2 - 4 años
3. 5 – 7 años
4. 8 – 10 años
5. 11 en adelante

Muchas gracias por su colaboración.

Cuestionario 1 Escala de Ciudadanía Organizacional							
INSTRUCCIONES:							
<p>Lea con detenimiento cada una de las siguientes aseveraciones e indique cuán de acuerdo está usted con las mismas. Marque sus respuestas circulando en el número que aproximadamente refleja cuánto está usted de acuerdo con el contenido de las aseveraciones en el continuo numérico que se provee al lado derecho de cada aseveración. Trate de contestar todas las aseveraciones sin omitir ninguna y sin repasar sus respuestas. Recuerde que no hay contestaciones correctas o incorrectas; por lo tanto, conteste honestamente cada aseveración. Conteste de acuerdo al siguiente continuo numérico:</p>							
Totalmente en Desacuerdo	Moderadamente en Desacuerdo	Algo en Desacuerdo	Algo en Acuerdo	Moderadamente en Acuerdo	Totalmente en Acuerdo		
1	2	3	4	5	6		
1.	Si veo a algún compañero que está teniendo dificultades con algún equipo de trabajo, me dirijo rápidamente a ayudarlo.	1	2	3	4	5	6
2.	Ayudo a compañeros que tienen grandes cargas de trabajo.	1	2	3	4	5	6
3.	Ayudo a compañeros que han estado ausentes del trabajo a ponerse al día.	1	2	3	4	5	6
4.	Gustosamente ayudo a compañeros que tienen problemas relacionados con el trabajo.	1	2	3	4	5	6
5.	Oriento a los compañeros de trabajo que acaban de comenzar a trabajar en la empresa.	1	2	3	4	5	6
6.	Le brindo mi ayuda a cualquier compañero de trabajo que la necesite.	1	2	3	4	5	6
7.	Me ofrezco voluntariamente a ayudar a mis compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5	6
8.	Me tomo un periodo de descanso mayor al reglamentario cuando me es posible.	1	2	3	4	5	6
9.	Me tomo tiempo del trabajo para hacer algunas de mis cosas personales.	1	2	3	4	5	6
10.	Es poco probable que llegue a tiempo a alguna reunión de trabajo.	1	2	3	4	5	6
11.	Le pregunto a mis compañeros de trabajo cómo les va con las diferentes tareas por si necesitan mi ayuda.	1	2	3	4	5	6
12.	Les dejo saber a mis compañeros de trabajo que estoy a su disposición.	1	2	3	4	5	6
13.	Me preocupo por mis compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5	6
14.	Evito chismear con mis compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5	6
15.	Le presto poca atención a los rumores de pasillo.	1	2	3	4	5	6
16.	Considero que es estúpido estar quejándose por cualquier situación en el trabajo.	1	2	3	4	5	6
17.	Asisto a cualquier actividad que sea auspiciada por mi organización.	1	2	3	4	5	6
18.	Asisto a reuniones que no son mandatorias.	1	2	3	4	5	6
19.	Colaboro en funciones que no me son requeridas, pero ayudan a la imagen de la compañía.	1	2	3	4	5	6
20.	Participo en las actividades de ocio que organiza la empresa para la cual trabajo.	1	2	3	4	5	6

Incidencia de los comportamientos de ciudadanía organizacional en la satisfacción laboral de los empleados

21.	Es poco probable que asista a reuniones que no son mandatorias.	1	2	3	4	5	6
22.	Hago lo que sea necesario para que la empresa para la cual trabajo luzca bien.	1	2	3	4	5	6
23.	Asisto a actividades que no son requeridas por mi trabajo, pero ayudan a la imagen de la organización.	1	2	3	4	5	6

Fuente: (Rosario y Rovira, 2006).

Anexo 2. Cuestionario de Satisfacción Laboral.

Habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos del mismo, nos producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. Califique de acuerdo con las siguientes alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo.

Insatisfecho		Indiferente			Satisfecho		
Muy	Bastante	Algo		Algo		Bastante	Muy
1	2	3	4	5	6	7	

Tal vez algún aspecto de la lista que le proponemos *no corresponde exactamente* a las características de su puesto de trabajo. En ese caso, enténdalo haciendo referencia a aquellas características de su trabajo más semejantes a la propuesta, y califique en consecuencia la satisfacción o insatisfacción que le produce.

En otros casos la característica que se le propone puede estar *ausente en su trabajo, aunque muy bien podría estar presente en un puesto de trabajo como el suyo*. Califique entonces el grado de satisfacción o insatisfacción que le produce su ausencia. Por ejemplo, si un aspecto que le propusiéramos fuera "residencias de verano", y en su empresa no le ofrecen tal cosa, califique entonces la satisfacción o insatisfacción que le produce no poder disponer de este servicio.

Un tercer caso se le puede presentar cuando la característica que le proponemos *no está presente, ni pueda estar presente en su trabajo*. Son características que no tienen relación alguna, ni pueden darse en su caso concreto. Entonces escoja la alternativa, "4 Indiferente". Tal caso podría darse por ejemplo, si le propusiéramos para calificar "remuneración por kilometraje": y su trabajo además de estar situado en su misma población, fuera completamente sedentario sin exigir jamás desplazamiento alguno.

En todos los demás casos posibles escoja siempre para cada pregunta una de las siete alternativas de respuesta y márkela con una cruz.

Incidencia de los comportamientos de ciudadanía organizacional en la satisfacción laboral de los empleados.

1	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1	2	3		4	5	6
2	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
3	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
4	La temperatura de su local de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
5	Las relaciones personales con sus superiores.	1	2	3	4	5	6	7
6	La supervisión que ejercen sobre usted	1	2	3	4	5	6	7
7	La proximidad y frecuencia con que es supervisado	1	2	3	4	5	6	7
8	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.	1	2	3	4	5	6	7
9	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.	1	2	3	4	5	6	7
10	El apoyo que recibe de sus superiores.	1	2	3	4	5	6	7
11	El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.	1	2	3	4	5	6	7
12	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.	1	2	3	4	5	6	7

Fuente: (Meliá y Peiró, 1998).